

Plan d'activités 2026-2027 de Metrolinx

Table des matières

Message du PDG	4
Résumé.....	7
1.0 Introduction	9
1.1 Présentation de Metrolinx.....	9
1.2 Priorités stratégiques de Metrolinx	9
2.0 Contexte commercial.....	10
2.1 Environnement commercial.....	10
2.2 Réalisation des priorités gouvernementales	11
2.3 Assurer la viabilité financière à long terme tout en continuant à réaliser l'investissement le plus important de l'histoire de l'Ontario fait dans le domaine du transport.....	12
3.0 Résumé des finances et des ressources.....	15
3.1 Résumé du budget de fonctionnement.....	15
3.2 Résumé du budget d'immobilisations	16
4.0 Stratégies de croissance de la viabilité financière grâce à la croissance de l'achalandage et à l'augmentation des recettes non tarifaires.....	19
4.1 Mise en œuvre de stratégies de croissance ciblées pour stimuler une croissance stable et durable de l'achalandage	19
4.2 Offrir des possibilités non tarifaires et de partenariat avec les clients pour soutenir la viabilité financière et augmenter la valeur aux clients.....	21
5.0 Opérations.....	23
5.1 Un voyage sécuritaire pour les clients et amélioration de la sécurité pour les employés	23
5.2 Ajuster les niveaux de service, fournir un service fiable et améliorer le service à la clientèle pour répondre aux besoins des clients et accroître l'achalandage	25
5.3 Optimiser la prestation du service d'autobus et mettre en œuvre le service régional d'autobus express (SRAE) pour soutenir la croissance continue de l'achalandage.....	27
5.4 Surveillance opérationnelle du transport en commun rapide et prestation stratégique.....	28
6.0 PRESTO	31
6.1 Programme de transition de PRESTO	32
6.2 Expérience client de PRESTO	32
6.3 Soutien des clients de PRESTO	33
7.0 Projets d'immobilisations	34
7.1 Expansion de GO.....	34
7.2 Travaux complémentaires : Prolongements de services ferroviaires et programme des gares SmartTrack	36
7.3 Maintien en bon état (MBE), optimisation et expansion (O et E) et PRESTO	38
7.4 Projets de transport en commun rapide.....	38
8.0 Gestion stratégique de l'immobilier.....	41

9.0 Planification fiable à long terme	42
9.1 Mise à jour du Plan de transport régional 2041 au Plan de transport régional 2051.....	42
9.2 Simplification des tarifs et intégrer les services dans la région pour accroître l'accessibilité et la commodité du transport en commun	43
9.3 Planification des projets futurs grâce à des données probantes solides pour appuyer la prise de décision.....	44
10.0 Metrolinx Interne.....	46
10.1 Établissement et soutien d'un effectif fort, compétent et inclusif	46
10.2 Faire progresser une stratégie moderne sur le lieu de travail.....	48
10.3 Amélioration des systèmes d'information et de la capacité technologique	49
10.4 Utilisation responsable de l'intelligence artificielle (IA)	50
10.5 Participation active avec les communautés et les intervenants.....	51
10.6 Établissement de relations avec les communautés autochtones.....	52
10.7 Assurer la valeur des contribuables grâce à une stratégie d'approvisionnement pluriannuelle	53
11.0 Rendement pluriannuel de l'entreprise	55
11.1 Budget de fonctionnement.....	55
11.2 Investissement en immobilisations	55
11.3 Mesures du rendement et cibles.....	56
11.4 Gestion des risques d'entreprise	61

Message du PDG

Grâce au travail acharné de nos employés et de nos partenaires, nous faisons de réels progrès sur notre mandat. De nouvelles gares, de nouvelles lignes de transport en commun et un service élargi relient les communautés et améliorent les vies. Ces réalisations démontrent la différence tangible que nous accomplissons ensemble.

Au cours de la dernière année, nous avons pris des mesures délibérées afin de fonctionner de manière plus efficiente et efficace, renforçant la viabilité financière, atteignant un niveau de recouvrement des coûts qui se classe parmi les plus élevés des grandes agences de transport en commun en Amérique du Nord. Grâce à des efforts ciblés pour optimiser notre modèle d'exploitation, l'organisation a réalisé des économies significatives et des gains d'efficacité importants. Ces efforts comprennent la réduction des effectifs, le raffinement de nos offres de services et l'obtention d'une plus grande valeur des contrats existants. De plus, nous sommes sur la bonne voie pour réaliser des économies de 100 millions de dollars sur les services professionnels sous contrat dans la prestation de notre programme d'immobilisations, grâce à la réduction de près de 400 consultants externes.

Notre Plan d'activités de 2026-2027 s'appuie sur cette dynamique et prépare le terrain pour le prochain chapitre de croissance et de prestation. Au cours de l'année à venir, nous travaillerons en étroite collaboration avec le ministère des Transports (MTO) pour faire avancer les priorités en matière de transport – protéger l'Ontario, soutenir la résilience économique, offrir de meilleurs services et stimuler l'innovation ainsi que la valeur pour l'argent.

Nos six priorités stratégiques guideront tout ce que nous faisons : assurer la sécurité de tous, offrir le transport en commun de l'avenir, promouvoir l'excellence organisationnelle et financière, bâtir la confiance, satisfaire les clients et mobiliser nos employés. Ensemble, ces priorités concentrent nos efforts, renforcent la responsabilité et nous positionnent pour offrir de réels résultats à nos clients, à nos communautés et les uns aux autres.

Sécurité de tous

Alors que notre réseau s'étend avec de nouveaux services et des gares mises en service, et que des travaux de construction majeurs progressent dans la région, la sécurité demeure notre priorité absolue. En 2026-2027, nous renforcerons le rendement en matière de sécurité en augmentant la présence du personnel et en améliorant les programmes et les outils qui soutiennent l'exécution cohérente. Cela améliorera la visibilité à travers le réseau et permettra des réponses plus rapides aux besoins opérationnels et aux besoins des clients. Nous renforcerons également la communication claire et transparente avec les clients.

Nous nous concentrerons sur la sécurité de la construction et sur la gestion de la sécurité sur toutes les interfaces alors que nous réalisons l'une des plus grandes expansions de transport en commun en Amérique du Nord. Cela comprend le renforcement des attentes pour le travail dans les zones contrôlées et le renforcement des compétences ferroviaires pour ceux qui travaillent sur ou à proximité du chemin de fer. Nous traitons les précurseurs d'incidents tôt dans les infrastructures, les activités et les environnements publics.

Ensemble, ces actions garantissent que les clients peuvent voyager en toute confiance. Les employés savent que leur sécurité est une priorité et les communautés font confiance à la façon dont nous opérons et bâtissons dans l'ensemble de la région.

Offrir un transport en commun futur

Ensemble, nous construisons un réseau de transport en commun accessible et inclusif qui répond aux besoins d'aujourd'hui et soutient la croissance de demain. En 2026-2027, nous nous concentrerons sur les premières phases des opérations des nouvelles lignes de train léger, introduirons des niveaux améliorés et nouveaux de service GO pour les communautés en croissance comme Kitchener et Niagara, et démontrerons des progrès clairs par rapport aux étapes clés du transport en commun rapide qui comptent le plus pour nos clients et partenaires.

À mesure que ces travaux progressent, nous continuerons d'investir dans la réhabilitation d'actifs et les systèmes modernes de paiement des tarifs pour maintenir le réseau fiable et résilient. Nous continuerons également de travailler avec les partenaires municipaux, le MTO et les communautés autochtones pour aligner les priorités à long terme à mesure que la région évolue. Ensemble, ces mesures renforcent la mobilité, soutiennent la croissance régionale et offrent des avantages durables pour nos communautés.

Excellence organisationnelle et financière

Nous sommes les gestionnaires des fonds des contribuables, et cette responsabilité exige de la discipline, de la transparence et une concentration incessante sur la création de valeur. En optimisant notre modèle d'exploitation, en renforçant le rendement financier et en investissant judicieusement dans les systèmes, les structures et les technologies qui stimulent l'innovation, nous construirons une entreprise plus forte et plus efficace qui offre de meilleurs résultats à nos clients, à nos employés et aux communautés que nous servons.

Partenaire de confiance

Nous ne pouvons pas y arriver seuls. En 2026-2027, nous approfondirons l'engagement avec les communautés et les partenaires, renforcerons la transparence et mettrons encore plus l'accent sur l'aide aux résidents et aux entreprises à traverser les perturbations. Cela signifie être plus clair sur le moment où les travaux ont lieu, pourquoi ils sont nécessaires, et les avantages à long terme qu'ils apporteront à la région.

Nous continuerons à établir des relations respectueuses et significatives avec les communautés autochtones grâce à un engagement précoce et une collaboration sur des priorités partagées.

Nous améliorons également la transparence dans l'approvisionnement en offrant aux entreprises une visibilité plus précoce sur les occasions et en soutenant la concurrence loyale, la durabilité et l'équité sociale. Ensemble, ces mesures renforcent la confiance; créent de la valeur partagée; et contribuent à garantir que les investissements publics profitent aux contribuables, aux collectivités et à l'économie régionale.

Satisfaction de la clientèle

Axé sur le client, toujours. L'achalandage devrait continuer de croître au cours de l'année à venir, et avec cette croissance viendront des défis, notamment l'affluence et les impacts que les principaux travaux de construction pourraient entraîner. Bien que cette année soit importante, elle reflète également un retour à un modèle de voyage plus typique, et les clients devraient s'attendre à un système plus achalandé à mesure que la demande augmente.

Nous répondrons en alignant les services pour correspondre à la demande, en élargissant les options aux heures de pointe et hors pointe afin de soutenir l'augmentation des déplacements de retour au bureau, en réduisant l'achalandage sur les corridors où la demande continue de croître, et en planifiant efficacement les événements à grande échelle dans toute la région. Nous investirons également dans l'amélioration des produits et services PRESTO afin de soutenir une expérience client plus fluide. Ces mesures contribuent à garantir que le transport en commun demeure fiable, réactif et mieux adapté à la façon dont les gens vivent et travaillent.

Personnes mobilisées

Notre personnel alimente notre rendement. En 2026-27, nous renforcerons les stratégies pour attirer et retenir les talents, utiliserons les données pour mieux comprendre l'expérience des employés, et agirons là où des améliorations sont nécessaires. Nous continuerons à favoriser une culture où les employés se sentent écoutés, soutenus et responsables des résultats.

Nous investirons également dans les compétences et les capacités nécessaires pour ce moment au Canada alors que nous réalisons une infrastructure majeure, répondons aux attentes des clients en évolution, et construisons une organisation résiliente et performante prête à servir une région en pleine croissance.

Je suis enthousiaste pour ce qui s'en vient.

Je vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments distingués.

Michael

Résumé

Le plan d'activités 2026-2027 de Metrolinx décrit l'orientation stratégique et les priorités pluriannuelles alors que l'organisation continue de travailler avec les partenaires et les intervenants pour planifier, construire et exploiter en toute sécurité un réseau de transport en commun intégré. Ce plan d'activités démontre également l'engagement de Metrolinx envers les priorités clés du gouvernement pour 2026-2027, qui comprennent la transformation en une organisation innovante, durable et responsable, offrant un meilleur service de la manière la plus efficace tout en offrant avec succès des expériences exceptionnelles aux clients et à la communauté.

Au cours des dernières années, Metrolinx a cultivé une culture d'amélioration continue pour renforcer et améliorer les capacités et les méthodes nécessaires afin de livrer de manière adéquate et sécuritaire les priorités régionales importantes en matière de transport et de transport. Metrolinx est en train de transformer le réseau GO Transit en un réseau complet, bidirectionnel et toute la journée; de réaliser des projets clés de transport en commun prioritaires du gouvernement de l'Ontario (ligne Ontario, prolongement vers le nord du métro Yonge, prolongement du métro de Scarborough, transport léger sur rail de Hamilton, prolongement vers l'ouest de la ligne Eglinton Crosstown et prolongement de la ligne Hazel McCallion) dans toute la région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH); de transformer le système de paiement PRESTO afin d'offrir une flexibilité supérieure pour l'innovation future; et de continuer à bâtir sur des programmes tels que le programme de tarif unique pour permettre une intégration transparente des tarifs et des services. Les années à venir seront cruciales alors que Metrolinx offrira des services améliorés, veillera à l'optimisation des ressources des contribuables et continuera à rendre les déplacements dans la région plus faciles et plus abordables.

Le plan d'activités 2026-2027 a été élaboré conformément aux exigences de la *Loi de 2006 sur Metrolinx*, de la *Directive concernant les organismes et les nominations* du gouvernement et du *Protocole d'entente entre le ministre des Transports et Metrolinx*. Ce plan d'activités décrit également les mesures et des activités précises que Metrolinx entreprendra sur une période pluriannuelle afin de respecter les priorités du gouvernement de l'Ontario telles qu'elles sont énoncées dans la Lettre d'orientation annuelle.

En réalisant ses priorités au cours des prochaines années, Metrolinx prévoit de continuer à intégrer une culture d'amélioration continue en s'appuyant sur des améliorations systématiques établies l'année dernière, qui visent à augmenter l'efficacité, maximiser l'efficacité, renforcer l'organisation et assurer la durabilité financière à long terme. Ces décisions proactives et les mesures spécifiques tracent un chemin pour le renouvellement de l'organisation axé sur l'amélioration de son ratio de recouvrement des coûts (RRC), y compris :

- Se concentrer sur l'optimisation des ressources afin d'accroître l'efficacité grâce au contrôle des coûts et à la gestion des contrats commerciaux afin de démontrer l'engagement de Metrolinx envers la gestion financière.
- Améliorer et optimiser les opérations en améliorant la prestation de services, en assurant la qualité des opérations et en équilibrant la satisfaction de la clientèle.
- Maximiser les revenus en créant de nouvelles occasions d'achalandage, en mettant en œuvre des flux de revenus innovants et en améliorant la récupération des revenus.
- Optimiser les ressources grâce à des processus Lean qui améliorent continuellement l'efficacité opérationnelle et réduisent le gaspillage.
- Réduire la dépendance aux services professionnels contractuels dans les programmes d'immobilisations afin de générer des gains d'efficacité.

Parallèlement, Metrolinx progresse dans ses projets d'immobilisations clés, tels que le programme d'expansion de GO, en faisant avancer des améliorations complémentaires de GO Transit au-delà du programme principal d'expansion de GO, ainsi qu'en poursuivant la conception, la construction et la clôture de divers projets de transport en commun rapide en cours. En livrant ces priorités, Metrolinx s'engage également à établir des relations significatives et à long terme avec les Premières Nations. Metrolinx est déterminé à la collaboration et au partenariat avec les Premières Nations et à l'amélioration des liaisons de transport entre les Premières Nations et le réseau GO Transit.

Metrolinx mettra également en œuvre des stratégies ciblées de croissance de l'achalandage qui stimulent le tourisme et les voyages de loisirs, soutiennent la fréquence des passagers de retour, augmentent les déplacements domicile-travail et les voyages d'affaires, et attirent de nouveaux passagers. De plus, Metrolinx continuera également d'ajuster les niveaux de service, de fournir un service fiable, d'assurer un voyage sécurisé pour ses clients et d'améliorer le service à la clientèle afin de répondre aux besoins des clients. Metrolinx continuera d'exploiter des avantages grâce à l'achèvement du programme de transition PRESTO sous forme de modernisations technologiques substantielles, d'un rendement amélioré et d'une évolutivité accrue afin d'améliorer davantage l'expérience client, ainsi que de créer une expérience de voyage plus simple, abordable et fluide pour les clients.

1.0 Introduction

1.1 Présentation de Metrolinx

Metrolinx est un organisme du gouvernement de l'Ontario qui a un mandat législatif d'assurer un 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 des transports régionaux, conformément aux politiques et plans du gouvernement de l'Ontario applicables. Metrolinx exploite le réseau régional de transport en commun par l'intermédiaire de ses trois marques de service :

- GO Transit, un service régional de transport en commun pour la Région élargie du Golden Horseshoe (REGH), desservant plus de 71,8 millions de passagers par an;
- le lien air-rail, UP Express, une liaison air-rail dédiée, qui assurent le service entre Aéroport international Pearson de Toronto et le centre-ville de Toronto;
- PRESTO, un système de paiement électronique dans les zones du Grand Toronto, de Hamilton et d'Ottawa qui offre une autre option aux billets, aux laissez-passer et à l'argent comptant.

Pièce n° 1 : Mission, vision et valeurs de Metrolinx

NOTRE MISSION

Connecter nos
communautés

NOTRE VISION

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

NOS VALEURS

Servir avec passion,
penser à l'avenir, et
travailler en équipe.

Guidé par sa mission, sa vision et ses valeurs, Metrolinx se prépare à réaliser son vaste programme d'expansion du transport en commun. Par un engagement régulier avec les partenaires fédéraux, provinciaux et municipaux et une consultation avec les intervenants clés, y compris les partenaires autochtones et les experts en la matière dans divers domaines de la construction et de la prestation des transports en commun, Metrolinx crée un réseau de transport en commun régional intégré qui favorisera une meilleure qualité de vie, une économie plus prospère et un environnement durable. Cela comprend la collaboration avec le gouvernement à travers les processus réguliers de rapport et de budgétisation en cours d'exercice, les tables rondes régionales avec les municipalités, la consultation des communautés autochtones touchées à de nombreux jalons tout au long du cycle de vie du projet, et la collaboration avec des partenaires du secteur privé dans le cadre contractuel pour réaliser des projets d'immobilisations. Les projets de transport en commun de Metrolinx permettront de connecter les communautés nouvelles, établies et émergentes dans l'ensemble de la REGH, et le réseau élargi aidera les gens à se déplacer aisément dans la REGH pour toutes sortes de trajets tout au long de la journée.

Metrolinx gère actuellement la base d'actifs de Train GO et d'autobus rapide d'une valeur d'environ 25 milliards de dollars, qui comprend les voies ferrées, le parc de véhicules, les gares, les installations, les ponts, les structures, l'équipement de signalisation et de communication. Au cours des 10 prochaines années, l'empreinte de l'infrastructure de Metrolinx augmente considérablement grâce à la réalisation de nouvelles lignes et prolongements de métro, de nouvelles lignes de transport léger sur rail (TLR) et de nouvelles infrastructures GO, ainsi que des corridors d'autobus qui amèneront de nouvelles gares et arrêts dans toute la région, afin de transformer le service de navetteurs aux heures de pointe existant en une expérience de transport plus pratique avec un service de train fréquent, bidirectionnel et toute la journée sur les segments principaux. Combinés, ces projets devraient porter la base d'actifs de Metrolinx à plus de 130 milliards de dollars au cours de la prochaine décennie, avec des exigences opérationnelles et d'entretien importantes pour assurer des opérations sécuritaires et efficaces pour ses clients.

En étroite collaboration avec le gouvernement de l'Ontario, des progrès sont réalisés en vue d'un réseau régional de transport en commun sûr, équitable, efficient, durable, pratique, accessible et fiable dans la REGH, et plus

particulièrement dans trois domaines clés : connectivité des transports en commun; intégration des tarifs et des services de transport en commun; accès au transport en commun par le transport actif.

Metrolinx collabore également activement avec Infrastructure Ontario (IO) pour faire avancer le programme des communautés axées sur le transport en commun (CATC) du gouvernement de l'Ontario, qui tire parti des investissements de tiers pour construire des communautés dynamiques et à usage mixte à proximité des gares de transport en commun.

De plus, Metrolinx s'engage à façonner un système de transport en commun durable qui servira les communautés pour le prochain siècle et au-delà et réduira la congestion routière ainsi que les impacts environnementaux en améliorant le transport en commun régional, l'accessibilité et la connectivité, en rendant le transport en commun plus résilient tout en passant à des technologies plus durables.

En partenariat avec des intervenants internes et externes, Metrolinx a déterminé des domaines clés de concentration en matière de durabilité, énumérée ci-dessous, qui contribuent à son succès à long terme. Ces domaines de concentration sont intégrés et mis en œuvre par les objectifs stratégiques annuels de Metrolinx, qui définissent l'orientation organisationnelle pour l'année. Cette approche intègre un objectif de base en matière de durabilité dans tous les secteurs d'activité de Metrolinx.

Domaines clés de concentration en matière de durabilité :

- Gestion des émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre (GES)
- Infrastructure durable et résiliente
- Équité, diversité et inclusion
- Clients, employés et sécurité et sûreté du public
- Santé et bien-être des employés
- Réseau de transport en commun équitable
- Investir dans la prospérité des communautés où nous exerçons nos activités
- Efficacité opérationnelle
- Transparence et confiance
- Responsabilisation, vérification et surveillance



604 km

de voies ferrées régionales



71

gares GO et UP
dans la REGH



2 902 km

de lignes d'autobus :



13

établissements postsecondaire
desservies par des autobus



48

gares desservies par des autobus



33

stations d'autobus desservies par des
autobus



Env. 5,1

millions de cartes PRESTO actives



>16,5

milliers d'appareils PRESTO

1.2 Priorités stratégiques de Metrolinx

Les objectifs de Metrolinx couvrent six priorités stratégiques : Tout le monde en sécurité, assurer le transport de l'avenir, excellence organisationnelle et financière, partenaire de confiance, clients satisfaits et personnes engagées, qui, avec sa mission, sa vision et ses valeurs, guident le travail de l'organisation. Chaque priorité est soutenue par plusieurs objectifs stratégiques qui sont suivis par des indicateurs de rendement clés mesurables et sont liés à des cibles annuelles. Le rendement est régulièrement examiné, soutenant la prise de décision fondée sur les données et assurant la responsabilisation.

La stratégie organisationnelle annuelle est un élément central de la planification stratégique de Metrolinx, les divisions, les équipes et les personnes alignant leurs objectifs annuels sur les priorités de l'organisation. La stratégie organisationnelle se déploie à travers toute l'organisation, influençant les divisions, les unités opérationnelles, les équipes et les plans individuels pour atteindre les objectifs et les cibles. Chaque année, la stratégie organisationnelle annuelle de Metrolinx est révisée et mise à jour pour refléter l'évolution de l'entreprise, ses clients, des priorités gouvernementales, du paysage externe et son avenir souhaité.

Refléter les priorités stratégiques à travers les projets, programmes, initiatives et opérations.

- **Tout le monde en sécurité** - La sécurité est la priorité absolue de l'organisation. La responsabilité principale de tout système de transport en commun est d'assurer la sécurité de ses passagers et de ses employés. La prévention des accidents est essentielle pour la confiance du public et les opérations éthiques. Metrolinx a une solide culture de sécurité qui est priorisée par tout le personnel, soutenue par des initiatives et des actions réfléchies.
- **Assurer le transport de l'avenir** - « Assurer le transport de l'avenir » oriente l'organisation vers une vision prospective et garantit que nous continuons à améliorer et à assurer la pérennité du réseau de transport en commun afin de créer de la valeur pour la région. Cela met l'accent sur le travail que l'organisation fait en matière de planification, de construction et d'assurance de la résilience de notre réseau.
- **Excellence organisationnelle et financière** - Ce pilier met l'accent sur la gestion responsable des ressources publiques, le renforcement du rendement financier et l'investissement dans les systèmes, structures et technologies qui assurent un meilleur rendement de l'entreprise. Il met l'accent sur notre modèle opérationnel pour s'assurer que nous sommes efficaces non seulement dans ce que nous livrons, mais aussi dans comment nous livrons, en adoptant les pratiques exemplaires, les technologies modernes, la planification stratégique de la main-d'œuvre et la gestion des ressources afin de permettre la réalisation de notre mandat ambitieux et de générer de la valeur pour les contribuables.
- **Partenaire de confiance** - Le succès de Metrolinx est étroitement lié à ses relations avec ses partenaires et ses intervenants, y compris les communautés touchées par nos opérations et projets, le gouvernement et l'industrie. Que ce soit dans nos activités quotidiennes, notre mandat de construction ou l'exécution de la vision à long terme, nos partenaires nous aident à livrer des résultats partagés. Metrolinx reconnaît l'importance de favoriser des relations solides, fiables et collaboratives et que ses partenaires et intervenants sont essentiels à la réalisation de notre mission, de notre vision et de notre mandat.
- **Clients satisfaits** - Cette priorité stratégique place nos clients et l'excellence du service au cœur de notre travail. Une attention portée aux clients aide Metrolinx à offrir un service qui répond aux besoins des passagers, renforce la responsabilité et remplit son mandat de service public. La satisfaction de la clientèle influence directement l'achalandage, le soutien du public et le succès à long terme. Lorsque les usagers sont satisfaits du service, ils sont plus susceptibles de continuer à utiliser le transport en commun et de le recommander à d'autres.
- **Personnes engagées** - Nos personnes sont la pierre angulaire de tout ce que nous faisons. Les employés engagés stimulent le rendement, l'innovation et le succès global de l'organisation. Créer un environnement où nos employés prospèrent et assurer que nous continuons d'avoir les bons talents pour réaliser le travail est une priorité pour l'organisation.

2.0 Contexte commercial

2.1 Environnement commercial

Divers éléments des opérations de Metrolinx continuent d'être affectés par l'évolution de l'environnement commercial. Les coûts et les revenus budgétisés de Metrolinx en particulier sont affectés par les tendances récentes de l'inflation, la politique d'immigration, l'incertitude commerciale mondiale, les politiques de retour au bureau et la croissance des salaires. Pour gérer l'impact de ces tendances commerciales, Metrolinx respecte une gestion stricte des dépenses grâce à ses mesures d'efficacité et d'efficacités afin de réaliser des économies, améliorer l'efficacité opérationnelle et découvrir de nouvelles possibilités de revenus.

Au cours de la dernière année, divers secteurs, y compris les transports, ont été touchés par l'évolution de l'environnement commercial, qui continuera d'avoir des répercussions sur Metrolinx en 2026-2027

- Le **taux d'inflation a augmenté pour atteindre 2 %** en juin 2025 par rapport à la même période en 2024 et devrait rester autour de l'objectif de 2 % de la Banque du Canada, car la baisse des prix du carburant et la stabilité des taux d'intérêt compensent les pressions à la hausse en raison des tarifs et de l'incertitude commerciale. Le taux observé d'augmentation des coûts dans la construction non résidentielle a poursuivi son modèle à long terme de dépassement de l'inflation générale des prix à la consommation. Cette tendance continue d'avoir un impact sur les coûts de Metrolinx pour certains services de matériaux, d'équipement et de construction, ainsi que sur les obligations contractuelles qui sont indexées à l'inflation.
- Une **politique fédérale plus stricte sur les étudiants internationaux** ayant une incidence sur l'achalandage global des étudiants de Metrolinx, qui avait été un facteur clé de la croissance des revenus tarifaires de GO depuis la période d'avant la COVID-19. Les récentes observations sur les embarquements pour étudiants reflètent une diminution, tandis que les embarquements sur GO globaux continuent de croître durant la même période.
- L'**incertitude commerciale mondiale** affectant l'économie en général, particulièrement dans le commerce mondial et les chaînes d'approvisionnement. Le régime tarifaire actuel, y compris les tarifs réciproques par le Canada sur les marchandises des États-Unis, pose des risques pour Metrolinx sous la forme de coûts plus élevés pour les matériaux de construction importés, l'équipement et les approvisionnements en énergie essentiels aux projets en cours et prévus, ainsi qu'une disponibilité réduite des biens et des matériaux.
- **Les employés qui retournent au bureau**, avec les annonces récentes des grandes banques, des entreprises de médias et de la fonction publique de l'Ontario (FPO), contribuant à la croissance continue de l'achalandage, ainsi qu'à l'incidence et aux coûts associés au service.
- **La croissance des salaires est demeurée solide**, avec une augmentation de 3 % du salaire horaire des employés à temps plein en août 2025 par rapport à la même période en 2024. Ce phénomène pourrait exercer une pression sur le coût global de la main-d'œuvre et les obligations contractuelles d'une année à l'autre. Metrolinx continuera de surveiller ces tendances et d'affiner son budget de fonctionnement grâce aux prévisions trimestrielles.
- **Les prix du carburant restent volatils**, en raison de la suspension de la taxe fédérale sur le carbone des carburants, de la hausse des coûts de raffinage et de l'incertitude persistante du marché. Avec le carburant représentant une partie importante du budget de fonctionnement de Metrolinx, les coûts de Metrolinx pourraient être affectés compte tenu de la dépendance à l'égard du carburant diesel et du gaz naturel pour l'exploitation du parc. Metrolinx continuera d'analyser fréquemment les marchés à venir du carburant diesel et de se livrer à des opérations de couverture du diesel pour assurer une certitude de prix ou de budget lorsqu'il sera jugé avantageux de le faire.

2.2 Réalisation des priorités gouvernementales

Comme l'exige la *Directive sur les organismes et les nominations* du gouvernement provincial, le ministre des Transports émet une lettre d'orientation annuelle (anciennement appelée lettre de mandat) à l'intention de Metrolinx qui énonce les attentes pour l'exercice financier à venir. La lettre d'orientation annuelle décrit les attentes du gouvernement pour s'assurer que les buts, les objectifs et l'orientation stratégique de Metrolinx continuent à s'aligner sur les priorités et l'orientation du gouvernement. Avec le plus important investissement dans le transport de l'histoire de l'Ontario, Metrolinx continue à soutenir les priorités du gouvernement, tout en agissant dans l'intérêt supérieur de la population de l'Ontario et en assurant une valeur optimale pour l'argent des contribuables. Metrolinx continuera également à assurer la prestation de services de transport en commun sécuritaires, équitables et accessibles pour renforcer et maintenir la confiance des clients, améliorer la commodité et la fiabilité des services et attirer à nouveau les clients.

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

Priorités du gouvernement pour 2026-2027



Protéger l'Ontario

- Élargir les partenariats nationaux au sein du Canada pour promouvoir le développement des chaînes d'approvisionnement et des possibilités économiques à l'échelle du Canada et soutenir la résilience économique, particulièrement à la lumière des menaces tarifaires continues des États-Unis et de l'incertitude économique.
- S'approvisionner auprès des entreprises de l'Ontario et du Canada dans la mesure du possible.
- Fournir un allègement économique aux familles de l'Ontario, aux consommateurs et aux entreprises en gelant les frais et les tarifs du gouvernement, sauf approbation du ministre chargé de la surveillance.



Offrir de meilleurs services

- Se concentrer sur une expérience client et client centrée sur l'utilisateur en simplifiant les interactions, en améliorant la satisfaction et en élargissant et optimisant l'offre de services numériques.
- Déterminer les possibilités d'améliorer l'efficacité, d'améliorer les services, de stimuler l'innovation et de réaliser des économies pour la population de l'Ontario, notamment par l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) et d'autres technologies de pointe.
- Éliminer la bureaucratie inutile et la paperasserie en appliquant les méthodologies Lean ou d'autres modalités afin d'atteindre l'efficacité opérationnelle.



Stimuler l'innovation et l'optimisation des ressources

- Trouver des solutions innovantes afin d'utiliser les ressources publiques de manière efficace et pour remplir efficacement le mandat de l'agence tout en opérant dans le cadre de l'allocation financière de l'agence, soutenu par des rapports financiers précis, des contrôles internes efficaces et des pratiques proactives de gestion de la fraude.
- Gérer la main-d'œuvre de l'agence avec une responsabilité attentive afin de stabiliser les dépenses et de préserver la viabilité financière à long terme en :
 - Respectant rigoureusement des paramètres de contrôle de l'embauche, y compris l'arrêt de l'embauche pour les postes non critiques et les postes non commerciaux, y compris l'utilisation de consultants;
 - Opérant dans une taille maximale définie (y compris les consultants);

- Assurer le respect de la *Loi de 2014 sur la rémunération des cadres du secteur parapublic* (LRCSP); et
- Améliorant la productivité et l'efficacité en utilisant la technologie dans la mesure du possible.
- Créer une portée de politique de contrôle qui reconnaît les différents volets de travail au sein de l'organisation et établit des portées minimales des points de référence de contrôle, puis la fournir au ministre pour approbation d'ici le 31 mars 2026.
- Fournir au ministre de la surveillance d'ici le 1^{er} octobre 2025 la politique en matière de ressources humaines, l'orientation ou la directive modifiée qui respecte la norme de la FPO dans le bureau de quatre (4) jours par semaine à compter du 20 octobre 2025, et de cinq (5) jours par semaine à compter du 5 janvier 2026, et collaborer avec le ministère de surveillance pour résoudre toute contrainte liée aux espaces de bureau.

En plus de ces priorités pangouvernementales, Metrolinx continue de collaborer avec le MTO pour réaliser les priorités propres aux transports, notamment :

- Faire progresser l'exécution des projets d'immobilisations dans l'ensemble de la REGH tout en gérant simultanément les impacts des travaux de construction sous forme de congestion, comme discuté à la Section 7.0 – Projets d'immobilisations.
- Planification pour soutenir les futurs projets de transport en commun, qui sont abordés à la section 9.3 – Planification des projets futurs grâce à des données probantes solides pour appuyer la prise de décision.
- Faire progresser l'intégration des tarifs et des services, qui est expliquée plus en détail à la Section 9.2 – Simplification des tarifs et intégrer les services dans la région pour accroître l'accessibilité et la commodité du transport en commun.
- Travailler à l'achèvement du plan de transport régional 2051 tout en intégrant les considérations d'équité dans la planification et la prise de décision en matière de transport, qui sont toutes deux abordées à la section 9.1 – Mise à jour du Plan de transport régional 2041 au Plan de transport régional 2051 (PTR).
- Surveiller l'évolution de l'environnement commercial, y compris les risques tarifaires, qui sont discutés dans la Section 2.1 – Environnement commercial et la Section 3.1 – Résumé du budget de fonctionnement.
- Améliorer et moderniser la sécurité ferroviaire, ainsi que les mesures de lutte contre la traite des personnes en accord avec les stratégies provinciales, qui sont abordées à la section 5.1 – Un voyage sécuritaire pour les clients et amélioration de la sécurité pour les employés.
- Assurer la conformité aux normes d'invalidité et faire progresser les mises à jour du plan d'action pour les services en français comme discuté à la Section 5.2 – Ajuster les niveaux de service, offrir un service fiable et améliorer le service à la clientèle pour répondre aux besoins des clients et accroître le nombre d'utilisateurs
- Continuer à remplir l'obligation de consulter les communautés autochtones comme discuté à la Section 10.6 – Établissement de relations avec les communautés autochtones.
- Collaborer avec les municipalités et d'autres agences de transport en commun pour assurer la livraison en temps voulu des projets d'immobilisations tels que mentionnés à la Section 1.1 – Aperçu de Metrolinx.

2.3 Assurer la viabilité financière à long terme tout en continuant à réaliser l'investissement le plus important de l'histoire de l'Ontario fait dans le domaine du transport

Metrolinx poursuit sa voie vers la durabilité financière grâce à un nouvel accent mis sur l'amélioration du ratio de recouvrement des coûts (RRC) dans le processus de budgétisation annuelle de l'organisation tout en continuant à renforcer les opérations pour réaliser son vaste programme d'expansion du transport en commun.

Le ratio de recouvrement des coûts est une mesure courante utilisée par les systèmes de transport en commun qui mesure le pourcentage des dépenses couvertes par les revenus. C'est un indicateur clé de la santé financière que Metrolinx priorisera alors que l'agence progresse dans la transformation du réseau GO Transit en un réseau complet, bidirectionnel toute la journée; la réalisation des projets de transport en commun prioritaires du gouvernement de l'Ontario partout dans la REGH; et la transformation du système de paiement PRESTO pour soutenir l'innovation future. Metrolinx s'appuie également sur les politiques d'intégration des tarifs et des services, y compris le programme de Tarif unique, pour améliorer l'accessibilité et la commodité du transport en commun et évaluer les options pour moderniser la structure des zones tarifaires de GO. Le programme d'expansion du transport en commun transcendera les frontières régionales, favorisera les liens entre les communautés et aidera les gens à se déplacer aisément dans la RGTH et au-delà, en offrant aux usagers des transports en commun des trajets plus rapides, plus confortables et plus abordable, et faisant du transport en commun une option plus attrayante pour les marchés mal desservis.

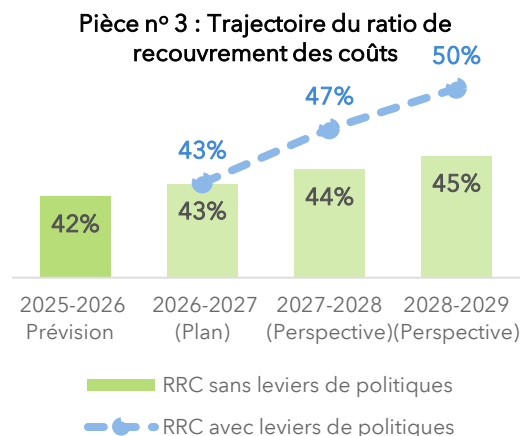
Les années à venir seront cruciales pour Metrolinx alors que l'agence continue de respecter les engagements clés du gouvernement tout en priorisant les mesures qui augmenteront l'efficacité, maximiseront l'efficacité, renforceront une organisation solide et la positionneront sur la voie du recouvrement des coûts et de la durabilité financière à long terme. À ce jour, Metrolinx a intégré des objectifs d'économies annuels dans son budget pluriannuel dans le cadre de son engagement continu envers l'efficacité opérationnelle. De 2025-2026 à 2027-2028, Metrolinx a ciblé des économies importantes grâce à l'optimisation des ressources et à la réduction de la dépendance aux services professionnels tiers, favorisant l'optimisation des ressources dans les contrats nouveaux et existants, en évaluant les options pour les ajustements de service, en tirant parti de la technologie pour rationaliser les tâches à temps plein, et en poursuivant de nouvelles sources de revenus. Metrolinx s'engage à travailler avec son conseil d'administration et le MTO pour atteindre les objectifs pluriannuels d'efficacité et d'efficacité de l'agence.

Pour respecter ces engagements et les priorités du gouvernement, le plan budgétaire de fonctionnement de Metrolinx se concentrera sur ces zones clés :

- **Faire la transition vers une croissance organique stable des revenus**, signalant un environnement d'exploitation après la pandémie plus stable et prévisible, soutenu par des investissements prévus dans les changements de service, le tourisme et les loisirs, la fréquence du retour des usagers, l'augmentation des navetteurs et des voyages d'affaires, et l'attraction de nouveaux publics, ainsi qu'une augmentation des revenus non liés aux tarifs grâce au développement de nouvelles opportunités nettes, à l'amélioration de l'expérience client provenant des commerces, à l'accélération du réseau publicitaire, à la génération de pistes et à la conclusion de partenariats.
- **Fournir un plan de service ferroviaire et d'autobus qui correspond aux changements dans les comportements des clients et aux besoins** pour s'adapter aux changements d'achalandage aux heures de pointe et hors pointe, augmenter la capacité du réseau, soutenir l'augmentation des déplacements de retour au bureau, et réduire l'encombrement tout en équilibrant le service pour soutenir les fermetures de voies ferrées et de gares dues à la construction de projets.
- **Assurer la surveillance continue des besoins d'exploitation et d'entretien des TLR en service** et continuer à travailler vers la réussite de la livraison des futurs projets de TLR et de métro qui entreront en service.
- **Optimiser les ressources** grâce à des processus Lean pour améliorer l'efficacité et l'efficacité opérationnelles ainsi que la consolidation, la rationalisation et le recentrage des rôles, et la réduction des déchets.
- **Exploiter les avantages de l'achèvement du programme d'approvisionnement PRESTO** sous forme de modernisations technologiques substantielles, d'améliorations de rendement et d'évolutivité, ainsi que de la modernisation des services nécessaires pour exploiter le système PRESTO.

Améliorer le recouvrement des coûts et la viabilité financière à long terme

Le Conseil d'administration de Metrolinx reconnaît la priorité du gouvernement de fournir un soulagement économique aux familles de l'Ontario en gelant les tarifs et les frais du gouvernement. En octobre 2025, le Conseil a approuvé un plan budgétaire qui comprenait un certain nombre d'initiatives de recettes visant à améliorer le ratio de recouvrement des coûts (RRC) de Metrolinx de 42 % en 2025-2026 à 50 % d'ici 2028-2029. Le budget approuvé par le Conseil a été conçu pour équilibrer l'objectif des mesures de recettes visant à améliorer la viabilité financière de l'organisation et l'objectif du gouvernement en matière de gel des tarifs. Après une étude plus approfondie, le Conseil a déterminé qu'à ce stade, ce dernier objectif est primordial et reporte donc les mesures de revenus identifiées.



Metrolinx s'engage à maintenir le coût du transport en commun abordable et a mis en œuvre plusieurs initiatives d'efficacité et d'efficacité, notamment en réduisant nos effectifs et notre dépendance aux consultants tiers pour les services professionnels contractuels liés à la réalisation de notre programme d'immobilisations, en affinant nos offres de services et en obtenant une plus grande valeur des contrats existants. Metrolinx continue également de poursuivre de manière proactive et agressive les possibilités de revenus non tarifaires provenant de la publicité, des partenariats, ainsi que de la location d'espaces commerciaux et promotionnels. Cependant, ces mesures combinées ne peuvent compenser que partiellement la hausse des coûts d'exploitation due à l'expansion du mandat, à la croissance du service et aux pressions inflationnistes, ce qui entraîne une augmentation des besoins de financement.

Metrolinx prévoit maintenant une amélioration plus marginale de son RRC à 45 % d'ici 2028-2029. Metrolinx continue de collaborer avec le gouvernement provincial afin de s'entendre sur un processus qui apporte de la stabilité au budget pluriannuel de l'agence, aux efforts de recouvrement des coûts et à la subvention de fonctionnement, sans compromettre la sécurité, le service ou l'expérience pour les clients.

3.0 Résumé des finances et des ressources

3.1 Résumé du budget de fonctionnement

Le plan de budget de fonctionnement de Metrolinx reflète les revenus prévus et les dépenses prévues tels que présentés au gouvernement de l'Ontario et est soumis aux approbations gouvernementales. Ce budget est basé sur la transition des recettes tarifaires vers une croissance organique stable, signalant un environnement opérationnel plus stable et prévisible après la pandémie, et trace une voie vers la durabilité financière. Ce budget appuie la mise en œuvre continue de l'investissement dans le transport le plus important de l'histoire de l'Ontario, qui comprendra la fourniture des exigences continues en matière d'exploitation et d'entretien pour les projets d'immobilisations, y compris les projets de TLR; l'augmentation de la capacité opérationnelle ferroviaire pour accueillir la configuration future optimale des services ferroviaires; et l'exploitation des avantages découlant de l'achèvement du programme d'approvisionnement PRESTO.

Tout en avançant avec ces principaux produits livrables, Metrolinx a également été confrontée à des défis touchant le paysage du transport en commun, notamment les pressions inflationnistes, les incertitudes concernant les tarifs, la volatilité des prix du carburant et l'incidence sur l'achalandage de la politique fédérale sur les étudiants internationaux. En plus de surveiller continuellement l'incidence financière des tarifs sur ses opérations, Metrolinx prévoit de relever ces défis de manière proactive en priorisant des mesures qui augmenteront l'efficacité, maximiseront l'efficacité, renforceront une organisation solide et rapprocheront l'organisation du chemin vers la durabilité financière à long terme. Pour relever ce défi, le budget de fonctionnement de Metrolinx a intégré des occasions d'optimiser ses ressources et sa main-d'œuvre, se concentrer sur l'optimisation des ressources, offrir des opérations améliorées et efficaces, et maximiser les revenus. Le budget de fonctionnement prévu est présenté ci-dessous par grand compte de fonctionnement.

En 2026-2027, Metrolinx prévoit des recettes tarifaires de 613,9 millions de dollars, selon une prévision d'achalandage de 81,4 millions d'usagers. Les recettes perçues auprès des fournisseurs de services de transport en commun pour l'utilisation du système PRESTO devraient s'élever à 142,8 millions de dollars. Les autres recettes non tarifaires pour 2026-2027 devraient s'élever à 109,6 millions de dollars, générées par des activités telles que la publicité, les frais d'utilisation des voies provenant de la propriété du corridor, les partenariats, les intérêts sur le fonds de roulement, le stationnement réservé et la location d'espaces commerciaux et promotionnels. Metrolinx surveille régulièrement le rendement de l'achalandage des usagers au moyen d'un processus de suivi robuste afin d'éclairer les prévisions de recettes. En plus de ces sources de revenus plus typiques, le produit de la vente d'actifs devrait s'élever à 16,6 millions de dollars pour 2026-2027.

Pièce n° 4 : Plan du budget de fonctionnement 2026-2027

Recettes (M\$)	2026-2027
Recettes tarifaires	613.9
Recettes non tarifaires tirées des paiements	142.8
Autres recettes non tarifaires	109.6
Produit de la vente d'actifs	16.6
Total des recettes et des produits	882.8
Charges d'exploitation (M\$)	
Exploitation	620.5
Salaires et avantages sociaux	683.7
Installations et voies	283.5
Entretien du matériel	210.0
Fournitures et services	300.3
Total des charges	2,098.1
Exigence de subvention prévue	1,215.2

Remarque :

- Les chiffres du budget de fonctionnement reflètent les recettes et les dépenses prévus de Metrolinx tels que présentés au gouvernement de l'Ontario et excluent l'impact des programmes d'intégration tarifaire financés par le gouvernement, par exemple, le programme de tarif unique.
- Les charges de fonctionnement comprennent également les intérêts à long terme sur les projets d'immobilisation.
- Le plan de Metrolinx maintient également une réserve opérationnelle d'environ 2 % des dépenses totales pour gérer les pressions imprévues tout au long de l'exercice.

Le budget des charges de fonctionnement de Metrolinx prévu est réparti en cinq catégories principales : opérations; main-d'œuvre et avantages sociaux; installations et voies; entretien de l'équipement; fournitures et services. Les charges de fonctionnement représentent 30 % du budget total des charges de fonctionnement. Cette catégorie comprend des postes tels que les salaires des équipes de soutien des trains, la répartition du contrôle des trains, le carburant diesel et les opérations de paiement (PRESTO). La main-d'œuvre et les avantages sociaux constituent la plus grande allocation et représentent 33 % du budget total des charges de fonctionnement. Au 31 décembre 2025, l'effectif de Metrolinx se composait de 7174,5 employés à temps plein équivalent (ETP), syndiqués et non syndiqués, qui appuient la réalisation d'initiatives organisationnelles clés dans l'ensemble de l'organisme.

Les installations et les voies représentent 14 % du budget de fonctionnement total et comprennent le loyer, les taxes foncières, l'hydroélectricité, l'entretien hivernal et d'autres réparations des installations. L'entretien de l'équipement représente 10 % du budget de fonctionnement total, couvrant les services de soutien, l'inventaire, les inspections et les opérations de triage. Enfin, les fournitures et services représentent 14 % du budget de fonctionnement total, ce qui inclut tous les types de coûts de soutien, tels que les logiciels, les frais et services financiers, l'uniformité et l'équipement de sécurité, les services d'audit et juridiques, le perfectionnement du personnel et la publicité.

Les pressions inflationnistes, notamment les prix du carburant, les salaires et l'inflation contractuelle, ont une incidence considérable sur les coûts de fonctionnement de Metrolinx. Le carburant diesel est l'un des principaux facteurs du budget non salarial et, en raison de sa nature de produit de base dérivé du pétrole, les prix du diesel fluctuent en fonction des forces de l'offre et de la demande du marché pétrolier. Metrolinx assure une certaine couverture du carburant, lorsque cela est nécessaire, pour veiller à la certitude quant aux coûts par rapport au budget et fournir des hypothèses stables sur le prix du carburant pour la planification annuelle. Spécifiquement pour 2026-27, 50 % du volume de diesel projeté est couvert à des taux qui assureront la certitude des coûts et généreront des économies de 2,6 millions de dollars par rapport au taux prévu. Metrolinx doit également faire face à des risques de travail de plus en plus complexes liés à la complexité juridique et commerciale; aux risques contractuels, aux intervenants, à la sécurité et à la gestion des actifs; ainsi qu'à l'obligation de consulter les communautés autochtones.

Les revenus et les recettes devraient passer à une croissance organique stable de 5 % en 2026-2027, avec le total des recettes tarifaires, des recettes non tarifaires et le produit de la vente d'actifs combinés prévus à 882,8 millions de dollars. Veuillez vous reporter à la section 4,0 Viabilité financière grâce à la croissance de l'achalandage et à l'augmentation des recettes non tarifaires pour plus de détails sur les hypothèses relatives à l'achalandage et aux recettes, et à la section 8.0 Génération de recettes durables grâce aux communautés orientées vers le transport en commun et à la stratégie immobilière pour plus de détails sur le produit de la vente d'actifs. Le total des dépenses pour 2025-2026 est prévu à 2 098,1 millions de dollars, dont 51,6 millions de dollars en intérêts à long terme sur les projets d'immobilisations. La subvention de fonctionnement provinciale totale requise pour 2025-2026 est estimée à 1 215,2 millions de dollars. Metrolinx continue à gérer son budget de fonctionnement grâce à la mise en œuvre de mesures qui améliorent l'efficacité et l'efficience de l'organisation, ce qui se traduit par des gains d'efficacité au niveau du service, ainsi que l'identification de nouvelles possibilités de revenus innovantes.

3.2 Résumé du budget d'immobilisations

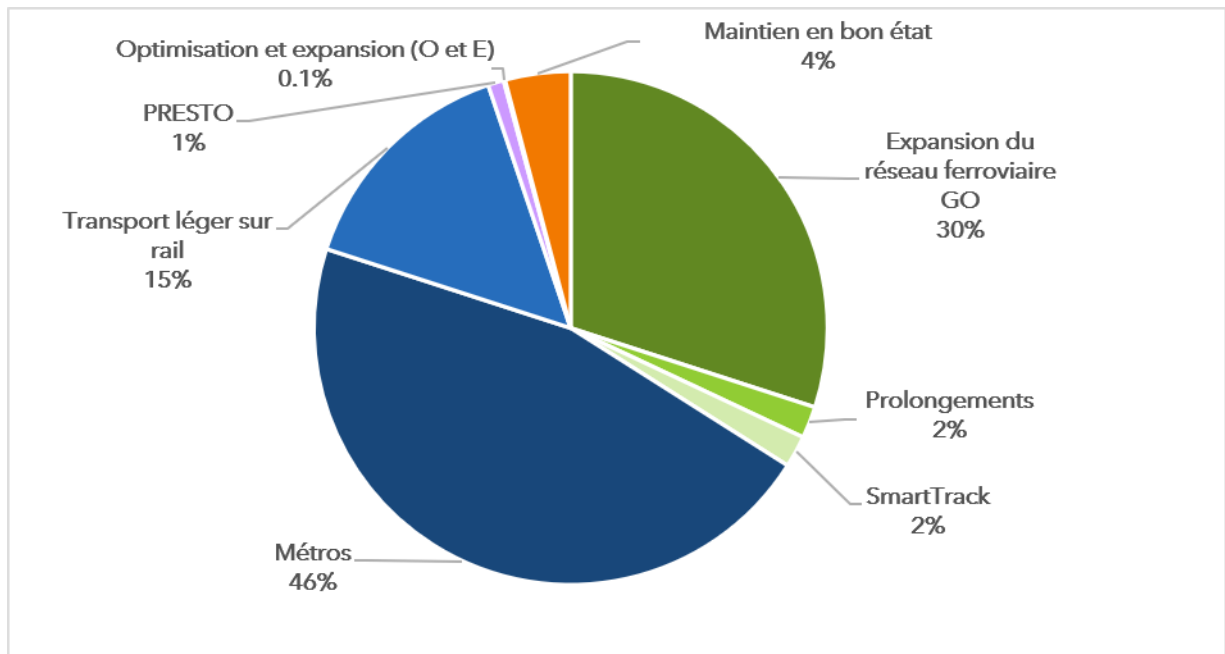
Le plan d'immobilisations de Metrolinx reflète l'investissement majeur dans la RGTH pour amener de nouvelles lignes de transport en commun dans la région, ainsi que l'infrastructure de soutien nécessaire pour soutenir des services GO considérablement améliorés. Le maintien d'un état de bonne réparation pour assurer des opérations sécuritaires et fiables des actifs appartenant à Metrolinx est également au cœur de l'investissement en immobilisations réalisé, en plus de la technologie et des systèmes de paiement des tarifs qui soutiennent les services de transport en commun régionaux et municipaux.

Basé sur le budget soumis au gouvernement de l'Ontario à l'automne 2025, sous réserve des approbations, Metrolinx prévoit un budget d'immobilisations d'environ 11,6 milliards de dollars en 2026-2027 pour

la réalisation de travaux d'immobilisations dans des catégories comprenant l'extension de GO, les prolongements de GO, les gares SmartTrack, l'optimisation et l'expansion (O et E), la réhabilitation et le renouvellement (maintien en bon état), les métros, le transport léger sur rail et PRESTO.

La pièce n° 5 fournit une ventilation des types d'investissements dans le plan d'immobilisations selon le pourcentage du total.

Pièce n° 5 : Investissements en immobilisation de Metrolinx de 2025-2026 selon le pourcentage de l'immobilisation totale



4.0 Stratégies de croissance de la viabilité financière grâce à la croissance de l'achalandage et à l'augmentation des recettes non tarifaires.

Le paysage du transit a subi des changements importants après la pandémie, notamment des changements dans le comportement des clients, une augmentation des voyages de loisirs et hors pointe, ainsi que des mandats de retour au bureau à l'automne, qui ont tous remodelé les habitudes de déplacement des navetteurs, culminant avec un nombre record de passagers annuels prévu à 78,8 millions d'ici mars 2026. En 2026-2027, l'achalandage devrait continuer de croître dans un environnement opérationnel plus prévisible, soutenant une croissance stable et durable des revenus tarifaires. À mesure que Metrolinx fait progresser ses projets d'immobilisations par la construction, les fermetures majeures de voies et les impacts opérationnels connexes, la communication des clients et le marketing des clients continueront de donner la priorité aux passagers avancés, les aidant à naviguer dans d'autres plans de voyage.

Metrolinx maintiendra la croissance de l'achalandage à des niveaux plus modérés, reflétant ces réalités, avec un accent continu sur le tourisme et les loisirs grâce aux investissements prévus dans le partenariat de service et de sport avec les Blue Jays de Toronto, Maple Leaf Sports and Entertainment (MLSE), Honda Indy et la Coupe du Monde de la FIFA 2026 pour une expérience de partisan améliorée. Avec la directive de retour au bureau, Metrolinx maintiendra l'élan de croissance pendant les heures de pointe grâce à des campagnes pour les clients mettant en avant les avantages du transport en commun pour se rendre au travail.

De plus, grâce à sa sensibilisation aux recettes non tarifaires, Metrolinx continuera de privilégier les partenariats d'expérience client afin de soutenir les recettes tarifaires, les incitations à valeur ajoutée, les commodités et la promotion d'événements. Les plans stratégiques en matière de recettes non tarifaires assureront une croissance soutenue d'une année à l'autre, tout en soutenant des initiatives d'investissement à haut rendement, des gains de revenus et la recherche d'économies opérationnelles et d'économies.

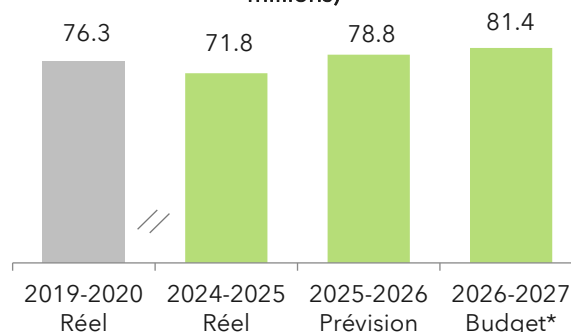
4.1 Mise en œuvre de stratégies de croissance ciblées pour stimuler une croissance stable et durable de l'achalandage

La croissance de l'achalandage de Metrolinx est demeurée forte au cours des trois premiers trimestres de 2025-2026, stimulée par quatre stratégies de croissance T-R-I-P : Dynamisme du tourisme et des loisirs, retour de la fréquence des voyageurs, augmentation des déplacements domicile-travail et attraction de nouveaux publics, avec une croissance dans tous les corridors et de solides gains pour les voyages de loisirs en dehors des heures de pointe et aux heures de pointe lors des week-ends. L'achalandage pour GO Transit et UP Express devrait croître de 9,8 % et atteindre 78,8 millions en 2025-2026, avec une croissance continue en 2026-2027.

Le tourisme et les voyages d'agrément continuent de bénéficier d'une forte génération de demande, avec des expériences pour les amateurs les jours de match autour de grands partenariats sportifs; la flexibilité des horaires de service lors des concerts et des événements; et la publicité ciblant le public, la prépromotion, et les concours qui stimulent une forte croissance d'une année à l'autre. L'achalandage aux heures de pointe continue de croître alors que de plus en plus de navetteurs retournent aux bureaux du centre-ville, soutenu par la communication avec les clients concernant les améliorations du service et les avantages du transport en commun. Les nouvelles offres de partenariat continuent d'inciter la fréquence de l'achalandage et de fournir de la valeur aux clients.

Les campagnes pour les nouveaux arrivants et les clients multiculturels de Metrolinx, y compris les dates d'événements d'importance et les campagnes de voyage d'UP Express, continuent de résonner auprès des clients et d'accroître la notoriété de la marque et l'affinité.

Pièce n° 6 : Achalandage total (en millions)



Remarque : L'achalandage est calculé comme suit : les embarquements dans les trains plus les embarquements dans les autobus moins les correspondances entre les parcours de train et

Continuer à s'appuyer sur les quatre stratégies de croissance T-R-I-P ciblées sur la clientèle pour stimuler une croissance stable et durable de l'achalandage



Protéger l'Ontario

- Dynamique du tourisme et des loisirs** - Maintenir les voyages de loisirs et le tourisme en donnant la priorité à la communication et à la collaboration autour des destinations, des sports, des concerts et des événements avec les partenaires touristiques régionaux.

- Metrolinx tirera parti des partenariats stratégiques avec MLSE et les Blue Jays de Toronto pour renforcer les liaisons avec les partisans, l'excitation et l'achalandage grâce aux PRESTO Avantages à valeur ajoutée, aux concours et aux activations les jours de match.
- L'année 2026-2027 sera importante pour les sports, particulièrement dans les mois d'été, lorsque les efforts seront axés sur le soutien à la Coupe du Monde de la FIFA. Pendant cette période, Metrolinx encouragera le choix du transport en commun pour les touristes avec le produit de laissez-passer de transport en commun GO-UP-TTC disponible en version numérique et en carte physique, et pour les résidents avec la carte commémorative PRESTO à thème Coupe du Monde.
- Avec le lancement inaugural du Honda Indy à la gare GO d'Unionville, Metrolinx donnera la priorité à la sensibilisation au changement d'emplacement et à la ligne GO de Stouffville comme le meilleur moyen de se rendre à l'événement. Les campagnes de loisirs et sports GO « Arrivez-y avec GO » soutiendront la sensibilisation aux événements, la communication des avantages, ainsi que la génération et la conversion de la demande.



Offrir de meilleurs services

- Fréquence des usagers de retour** - Avec les nouvelles gares GO et UP en service, y compris le transport léger sur rail (TLR), Metrolinx renforcera la sensibilisation et le soutien des clients à la fréquence des horaires afin d'encourager les parcours supplémentaires des usagers de retour grâce aux campagnes « Allez avec GO » et UP « Et UP, c'est mieux ».

- La campagne régionale de PRESTO continuera d'encourager l'achalandage régional afin de soutenir le programme de tarif unique.
 - GO donnera la priorité à la communication aux clients et au soutien lors des fermetures majeures de voies, y compris les campagnes d'inscription aux alertes On the GO, l'Étiquette à bord de GO et les campagnes « La sécurité c'est » de Metrolinx pour soutenir la satisfaction de la clientèle.
3. **Augmenter les déplacements des navetteurs et des voyageurs d'affaires** - Réattirer les voyageurs d'affaires et les navetteurs retournant au bureau grâce à un service et des horaires optimisés, une communication de campagne GO géociblée pour soutenir les publics des navetteurs, et en mettant en avant les avantages de choisir le transport en commun.
- La campagne pour étudiants GO soutenue et les activations sur le campus continueront de sensibiliser et d'accroître l'inscription au rabais pour les jeunes et les étudiants.
 - Les offres de partenariat avec les clients continueront d'offrir une valeur ajoutée et des incitatifs pour stimuler la fréquence des trajets.
4. **Attirer de nouveaux publics** - Attirer de nouveaux publics pour soutenir l'achalandage futur en maintenant la sensibilisation et l'engagement des clients grâce à des campagnes inclusives avec les nouveaux arrivants et le public multiculturel, ainsi qu'une sensibilisation auprès des voyageurs internationaux entrants d'UP Express pour le tourisme, les concerts et les sports dans la région, y compris la Coupe du Monde de la FIFA 2026 et le Honda Indy.

4.2 Offrir des possibilités non tarifaires et de partenariat avec les clients pour soutenir la viabilité financière et augmenter la valeur aux clients

Metrolinx continue de mettre en œuvre des partenariats novateurs pour les clients et des initiatives de recettes non tarifaires et étudie activement de nouvelles possibilités pour maximiser les revenus, améliorer l'expérience du parcours client et générer des revenus supplémentaires afin d'améliorer le recouvrement des coûts. Les recettes non tarifaires comprennent principalement les recettes liées à l'expérience client et aux recettes stratégiques en partenariat d'entreprise, la publicité, ainsi que la vente au détail et la location d'espaces commerciaux.

À l'avenir, Metrolinx continuera de maximiser et de générer des revenus non tarifaires issus du marketing aligné sur quatre plateformes de croissance des ventes non tarifaires D-E-A-L. Développer des possibilités entièrement nouvelles, améliorer l'expérience des détaillants et des commerces, accélérer le réseau publicitaire, et générer des pistes et conclure des partenariats. Cela sera réalisé grâce à l'expansion du réseau publicitaire numérique, un solide réseau de partenaires potentiels, et un accent sur l'expansion du réseau de vente au détail afin d'améliorer l'expérience client dans les gares et tout au long du trajet.

Continuer à maximiser les recettes non tarifaires et les partenariats en matière d'expérience client



Offrir de
meilleurs
services



- **Développer de nouvelles opportunités nettes :** Stimuler la croissance des recettes supplémentaires grâce au développement proactif de nouvelles sources de recettes, à l'expansion des sources existantes et à la collaboration avec les intervenants internes pour rechercher l'efficacité des recettes et des coûts opérationnels par le biais de possibilités de partenariat.
- **Améliorer l'expérience des détaillants et des commerces :** Continuer à maximiser la propriété de Metrolinx pour d'autres usages, en mettant l'accent sur l'expansion des commodités pour le trajet du client grâce à des commerces flexibles et en libre-service, des options de restauration revitalisées, des offres de restauration rapide telles que Tim Hortons et Second Cup, et en présentant des événements sur la propriété de la station qui renforcent les liens communautaires

**Stimuler
l'innovation
et la valeur
pour l'argent**

et l'engagement. Un accent mis de nouveau sur la promotion d'événements à haut rendement en matière d'investissement avec des offres de PRESTO Avantages et des mesures incitatives améliorera la satisfaction des clients.

- **Accélérer le réseau publicitaire :** Se concentrer sur l'accélération de la construction et de l'installation de nouvelles structures publicitaires, y compris la signalisation numérique telle que les panneaux d'affichage, ainsi que sur le déploiement continu de la publicité numérique dans la gare afin de maximiser les recettes.
- **Générer des pistes et en conclure des partenariats :** Au cours de l'exercice 2026-2027, Metrolinx continuera de se concentrer sur la constitution d'un portefeuille diversifié de partenaires corporatifs de classe mondiale, tels que le partenariat stratégique continu avec Porter, le partenariat GO Transit avec CIBC, le partenariat PRESTO avec Interac, ainsi que les collaborations à la gare GO de Durham College Oshawa et à Brampton Innovation District GO, afin d'atteindre des objectifs partagés d'expérience client, d'engagement et d'incitations à la valeur ajoutée pour stimuler l'achalandage et la croissance des recettes.

5.0 Opérations

Les services GO Transit et UP Express de Metrolinx assurent un transport régional essentiel sur plus de 11 000 kilomètres carrés, desservant une population de plus de sept millions d'habitants, de Brantford et de Kitchener-Waterloo à l'ouest, à Peterborough à l'est, et de Barrie et Uxbridge au nord, à Niagara Falls au sud. À mesure que les besoins des clients évoluent et que le paysage du transport en commun continue de changer, Metrolinx maintient son engagement à offrir un voyage sûr, fiable et axé sur les clients tout en adaptant les niveaux de service pour répondre à la demande croissante et aux besoins des clients.

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

Chez Metrolinx, la sécurité est une priorité absolue et Metrolinx assume ses responsabilités, conformément à la *Loi sur Metrolinx de 2006*. À mesure que l'organisation fait progresser son parcours de transformation de la sécurité afin de fournir les services les plus sécuritaires, les gares et les lieux de travail les plus sûrs pour les employés, les clients, les entrepreneurs et les communautés, elle s'engage à mettre en œuvre continuellement des programmes et des processus améliorés qui permettront d'atteindre de nouveaux sommets de sécurité pour les opérations, les activités de construction et les employés.

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



Offrir de
meilleurs
services

- **Renforcer la culture organisationnelle de la sécurité et veiller à ce que les risques pour la sécurité soient bien gérés** grâce à la collaboration avec l'Association canadienne de normalisation (CSA) et les pratiques exemplaires canadiennes en matière de sécurité, d'assurance des systèmes et de Méthodes communautaires en matière de sécurité (MCS); et collaborer étroitement avec le gouvernement de l'Ontario pour établir un cadre complet de surveillance de la réglementation et de la sécurité pour le transport léger sur rail alors que Finch West et Eglinton Crosstown entrent en service de revenus. Favoriser une amélioration de la culture de sécurité grâce à un engagement de leadership visible et instaurer la confiance envers les employés.
- **Maintenir la mise en œuvre de l'interdiction des travaux sur la ligne ouverte et continuer à opérer sous les travaux en zone verte**, renforçant un fort engagement envers la sécurité proactive des travailleurs, stimulant la productivité et l'amélioration de la sécurité dans tous les corridors ferroviaires et améliorant la coordination à l'échelle du réseau. Le travail en ligne ouverte est lorsque le personnel d'entretien et de construction ferroviaire travaille sur ou à proximité du chemin de fer opérationnel sans contrôles techniques pour protéger les travailleurs des mouvements de train. Le programme d'interdiction du travail en ligne ouverte continue de remettre en question le statu quo et est à l'avant-garde de l'amélioration des pratiques de travail ferroviaires canadiennes en utilisant des contrôles techniques pour séparer complètement les travailleurs des mouvements de trains, éliminant ainsi l'exposition aux voies actives. Metrolinx continuera de faire progresser ce programme et de livrer en toute sécurité l'expansion de GO à l'échelle du réseau.
- **Continuer à intégrer une culture positive de signalement et de prise de décision axée sur les données** dans l'ensemble de l'organisation et des partenaires de Metrolinx grâce à des réponses aux incidents 24 heures sur 24, à la surveillance des livraisons quotidiennes des opérations et à une attention accrue axée sur les quasi-accidents afin d'atteindre un taux de fréquence des accidents avec perte de travail (TFAPT) pour toutes les parties de 0,5/200 000 heures travaillées, d'augmenter le signalement des incidents de quasi-accidents dans les opérations et la construction, et de réduire les infractions aux règles et procédures pour les

opérations ferroviaires et de parc, la construction et la maintenance ferroviaires, ainsi que la protection des voies, comparativement à la fin de l'exercice précédent. Pour plus de détails sur les mesures du TFAPT, veuillez vous référer à la section 11.3 Mesures de rendement et cibles. Metrolinx s'oriente activement vers une concentration accrue sur les mesures de risque proactives et l'utilisation d'indicateurs avancés avec des mesures précises pour prévenir les incidents.

- **Minimiser les niveaux de risque et renforcer le cadre de sécurité** en intégrant le programme d'assurance de la sécurité du système (ASS), qui assure la gouvernance pour la conception sécuritaire, la construction, la mise en service, l'exploitation et l'entretien des changements du réseau; déployer un système de gestion de la sécurité entièrement conforme; et faire progresser la modélisation et l'information sur les risques pour la sécurité afin de soutenir la prise de décision fondée sur les risques.
- **Continuer à faire progresser l'engagement en faveur d'un environnement sûr et durable** grâce au Système de gestion environnementale d'entreprise, en augmentant le détournement des déchets opérationnels et la réduction des émissions de gaz à effet de serre. Metrolinx renforcera les opérations durables grâce à des pratiques de conception efficaces, y compris l'introduction du nouveau parc dans le cadre de nos opérations d'autobus.

Réaliser des progrès importants dans les services de protection des clients



Offrir de
meilleurs
services

- **Accroître la présence du personnel dans l'ensemble du réseau**, y compris sur les quais, dans les gares, pour soutenir les clients et renforcer les normes de sécurité. Cela est renforcé davantage par l'augmentation du personnel de sécurité à la station d'autobus de la gare Union (SAGU) et par une visibilité accrue des ambassadeurs de la sécurité des gares dans les gares prioritaires pour réduire les incidents de violence et de désordre, améliorant la sécurité du personnel et des clients grâce à un engagement proactif avec des personnes vulnérables, des connexions aux services communautaires et une présence cohérente et fiable dans l'ensemble du réseau.
- **Déployer des ambassadeurs de la sécurité des gares dans les gares prioritaires** pendant les heures hors service pour sécuriser les emplacements et assurer que le personnel et les clients arrivent dans un environnement propre et sécuritaire, soutenant un début de service positif.
- **Améliorer la reddition de comptes, la transparence et la sécurité du personnel de première ligne de la protection des clients** en mettant en place des caméras corporelles et en s'assurant que toutes les interactions sont empathiques, justes et équitables pour accroître la confiance avec les clients et les communautés desservies.
- **S'attaquer à des questions complexes de sûreté et de sécurité** grâce à un programme multidimensionnel de prévention de la violence en milieu de travail, en partenariat avec les municipalités, les services communautaires et les services de police pour réduire les incidents de menaces et de violence contre les employés et les clients de Metrolinx par million de trajets de clients, par rapport à l'exercice financier précédent.
- **Élargir la présence des agents de protection des clients dans l'ensemble du réseau** afin de renforcer la prévention du crime et la gestion des troubles, améliorant la sécurité du personnel et des clients grâce à un engagement proactif et une présence visible en matière de sécurité.
- **Metrolinx renforce les mesures de protection pour les femmes, des filles et des personnes bispirituelles autochtones disparues et assassinées (FFADA2S+), y compris les personnes vulnérables**, en veillant à ce que tous les agents de première ligne des services de protection de la clientèle et les gestionnaires de service reçoivent une formation à l'inclusion et à la traite des personnes, en tirant parti des partenariats avec les services de police, les communautés autochtones et les partenaires du transport en commun afin de mieux identifier, prévenir et répondre à la traite des personnes. De plus, Metrolinx renforcera son engagement envers la sécurité des clients et de la communauté en augmentant la visibilité des ressources de lutte

contre la traite des êtres humains (par exemple, affiches, décalcomanies) dans les parcs de trains et d'autobus ainsi que dans les gares.

5.2 Ajuster les niveaux de service, fournir un service fiable et améliorer le service à la clientèle pour répondre aux besoins des clients et accroître l'achalandage

Metrolinx offre un service ferroviaire régional le long des corridors suivants du réseau GO Transit : Lakeshore West, Lakeshore East, Milton, Kitchener, Barrie, Richmond Hill et Stouffville, ainsi que le service d'aéroport par le biais d'UP Express, en combinaison avec le service régional d'autobus, soutiennent un achalandage annuel de plus de 71 millions. Pour soutenir cela et la demande croissante, Metrolinx continue de revoir et d'offrir aux clients des niveaux de service qui correspondent à la demande et qui relient les clients à leur destination, tout en assurant un service fiable grâce à des pratiques matures de planification du transport en commun, des processus et une gouvernance. À l'avenir, Metrolinx demeure engagé à soutenir la croissance de l'achalandage et la demande; en améliorant l'expérience client, en offrant un voyage fluide, efficace et confortable, et en faisant preuve de cohérence, de résilience opérationnelle et de stabilité, tout en réalisant des travaux de construction majeurs et la remise en état à travers le réseau; profitant ainsi des possibilités de service améliorées.

Metrolinx continue d'améliorer la qualité des gares et des stations d'autobus, ainsi que l'expérience globale des clients grâce à des informations précises en temps réel, des initiatives de sûreté et de sécurité, la propreté et l'amélioration de l'ambiance à la gare et à bord, tout en maintenant un engagement envers des opérations durables par le réacheminement des déchets et l'intégration des principes du Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) pour améliorer la consommation d'énergie et d'eau. Introduire de nouvelles initiatives axées sur la clientèle pour préparer les passagers à la complexité futurs du service et offrir un soutien grâce à l'expansion continue du réseau, guidée par un accent constant sur la fiabilité, une communication claire et des améliorations ciblées tout au long du parcours du client. Le personnel de première ligne continuera de fournir un soutien critique en temps réel pendant les périodes de voyage à grand volume, renforçant la sécurité sur le quai et la sensibilisation à la situation, tandis que les annonces automatisées et les messages à bord renforcent davantage la sensibilisation des passagers et soutiennent un comportement sécuritaire sur le réseau.

Soutenir la croissance de l'achalandage grâce à des offres de services ferroviaires améliorées



Protéger
l'Ontario

- **Optimiser et aligner les services ferroviaires pour répondre à la demande**, élargir les options de déplacement aux heures de pointe et hors pointe, soutenir les voyages d'agrément, se préparer à un achalandage accru durant la Coupe du Monde de la FIFA et les événements majeurs, et assurer un service sûr, fiable et axé sur le client.



Offrir de
meilleurs
services

- **Élargir le service** par des services supplémentaires aux heures de pointe et hors des heures de pointe pour soutenir l'augmentation des déplacements de retour au bureau, soulager l'affluence dans les corridors où la demande continue d'augmenter, ainsi qu'introduire des options de service supplémentaires pour soutenir la croissance des marchés, atténuer les pressions de capacité et améliorer l'expérience client.
- **Améliorer la fiabilité des services et la résilience des services** en intégrant des mesures proactives et une surveillance afin de minimiser les interruptions de service, assurer la disponibilité des actifs, des temps de réponse plus rapides, des plans d'urgence robustes, et améliorer la communication avec les clients durant les périodes de perturbation.
- **Planifier et gérer efficacement les fermetures majeures de voies**, en minimisant les répercussions sur les clients pendant les fermetures et les interruptions de service.
- **Équilibrer le service et la demande d'accès** pour les travaux de construction, ce qui augmente le besoin de fermetures de voies majeures nécessaires pour réaliser les programmes d'immobilisations et les répercussions sur les ressources pour offrir des options de déplacement de rechange fiables afin de maintenir la fluidité des clients. Metrolinx s'engage à explorer des



Stimuler l'innovation et l'optimisation des ressources

options pour réaliser les programmes d'immobilisations, profiter d'une infrastructure et des services améliorés, tout en faisant progresser les initiatives clés pour améliorer le parc et moderniser le réseau afin d'exécuter les travaux de construction et fournir le service en toute sécurité.

- **Équilibrer les ressources limitées avec la demande croissante**, Metrolinx continue de prioriser les améliorations du service ferroviaire là où l'achalandage et la demande du marché persistent, en veillant à ce que les améliorations soient stratégiquement placées pour maximiser les avantages pour les clients. À la suite de la pandémie, les habitudes de déplacement changeantes et les zones de croissance émergentes ont remodelé le paysage du transport en commun de la région. Metrolinx surveille de près les tendances de l'achalandage et les marchés émergents afin de s'assurer que chaque train ajouté est déployé avec intention, renforçant le service là où il est le plus nécessaire et où il offre la plus grande valeur pour les clients.
- **Engager à maintenir un bon état** des actifs ferroviaires et à préserver la fiabilité des services existants, en veillant à ce que le réseau fonctionne de manière sûre, efficace et durable à mesure que la demande évolue.
- **Établir des processus d'intégration de systèmes robustes** pour assurer que les voies, les signaux, le parc, l'infrastructure civile et tous les autres actifs et systèmes, tant existants que nouveaux, fonctionnent ensemble et qu'ils soutiennent les opérations prévues de Metrolinx ainsi que les niveaux de service.
- **Mettre en œuvre des initiatives de développement d'actifs stratégiques**, notamment en réalisant un programme de rénovation lourd amélioré et rentable, réduire le risque de passage à niveau, ainsi qu'en faisant progresser les essais autonomes de l'infrastructure ferroviaire.

Offrir un service à la clientèle d'excellence dans les gares et les installations aux clients GO et UP nouveaux et réguliers



Offrir de meilleurs services

- **Équilibrer les ressources limitées tout en offrant une solide expérience client**, Metrolinx continue d'opérer au sein d'infrastructures fixes de rail et d'autobus ainsi que de ressources opérationnelles limitées. Pour répondre à la demande croissante des clients, Metrolinx se concentre sur la maximisation de l'utilisation des services existants. À mesure que la modernisation et la construction progressent à l'échelle du réseau et que les habitudes de déplacement après la pandémie ainsi que les besoins uniques des passagers évoluent, Metrolinx applique une planification innovante et axée sur les données pour s'assurer que le service est aligné sur les endroits où les clients voyagent aujourd'hui. Cette approche soutient l'excellence dans le parcours du client en optimisant l'utilisation des services, en renforçant les communications et en améliorant le soutien à la clientèle par le personnel de première ligne.



Stimuler l'innovation et l'optimisation des ressources

- **Continuer à mettre en œuvre une approche globale pour soutenir l'expérience client pendant la construction de la gare** grâce à des communications proactives, des commentaires en temps réel et une surveillance continue des impacts sur les clients. Metrolinx établit des objectifs clairs de satisfaction de la clientèle pour les gares en construction et renforce la coordination entre les équipes grâce au Comité de contrôle du Plan de gestion de l'expérience client (PGEC). Les communications sont améliorées sur tous les canaux, y compris les alertes, la signalisation et les médias sociaux, afin de garantir que les clients comprennent les changements à venir et l'objectif des travaux d'expansion.
- **Améliorer l'orientation et la communication avec les clients** en modernisant l'affichage numérique et en renforçant les canaux de communication afin de garantir que les clients reçoivent les bonnes informations au bon moment grâce à une approche multicanal, en automatisant des horaires précis et en unifiant les mises à jour en temps réel pour les trains et les autobus.
- **Continuer à renforcer les opérations sécuritaires et fiables** grâce à l'entretien proactif, aux audits et au service réactif, tout en atténuant les risques pour la sécurité et en répondant aux

préoccupations afin de rester fiable et d'offrir un voyage sans faille aux nouveaux clients et aux clients qui reviennent.

- **Développer une approche axée sur le client pour la conception des gares** qui intègre les commentaires et les principes novateurs de conception de services pour améliorer les commodités et l'accessibilité, soutenue par un entretien proactif, des améliorations ciblées des gares, une meilleure couverture de la dotation et une présence accrue du personnel à travers le réseau.
- **Examiner et mettre en œuvre des options de stationnement stratégiques et des initiatives d'accès pour les clients** afin d'optimiser la capacité existante et d'aligner l'offre de produits de stationnement à la demande des clients, et soutenir la croissance de l'achalandage.
- **Collaborer avec les municipalités et les fournisseurs** de services pour améliorer l'accès aux gares GO, y compris la modernisation de l'accès aux gares, l'amélioration des autobus locaux et des installations d'embarquement et de débarquement dans les gares, la nouvelle infrastructure cyclable et la collaboration avec la planification municipale locale afin d'aider les clients à se rendre à leur gare GO.
- S'assurer que les services offerts par Metrolinx respectent les normes du gouvernement de l'Ontario, y compris la **conformité à la Loi sur les services en français (LSF)** par le biais d'horaires bilingues imprimés, d'informations de facturation, de panneaux d'affichage dynamique aux gares et stations d'autobus, ainsi que d'un compte de courriel en français dédié.
- Metrolinx continuera de se conformer à la **Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)** et de **répondre aux attentes des clients** en rendant les services, les véhicules et les gares du réseau GO et UP accessibles aux clients handicapés. Metrolinx continuera de faire progresser les mesures identifiées dans le cadre du Plan d'accessibilité pluriannuel 2025-2029 de Metrolinx.
- **Se concentrer sur les priorités clés des clients** tout au long du parcours du client, en surveillant les commentaires, en adoptant une approche par étapes et en utilisant des idées pour élaborer des améliorations ciblées.

5.3 Optimiser la prestation du service d'autobus et mettre en œuvre le service régional d'autobus express (SRAE) pour soutenir la croissance continue de l'achalandage.

La région élargie du Golden Horseshoe (REGH) devrait dépasser les 12 millions d'habitants et soutenir 5 millions d'emplois, ce qui en fait la région la plus dynamique du Canada sur le plan économique. Dans le contexte de cette croissance, la demande de voyages dans la région devrait augmenter de plus de 50 %. Metrolinx s'attaque à cette croissance en réalisant des investissements clés conçus pour redéfinir le transport et soutenir une meilleure qualité de vie, tout en stimulant la prospérité économique et la compétitivité. Une étape importante a été franchie le 5 avril 2025, avec le lancement de l'extension du trajet d'autobus GO 15 vers les Six Nations de la rivière Grand et la Mississaugas of the Credit First Nation, marquant la première fois que des services d'autobus GO desservent directement ces communautés.

Cependant, il subsiste une lacune clé : améliorer la connectivité des transports en commun pour les clients voyageant à travers les communautés du 905, y compris les communautés des Premières Nations, lorsque cela est possible. Les déplacements à l'intérieur et entre ces communautés devraient représenter une partie importante de la demande totale de déplacement de la REGH. Sans améliorations stratégiques, les communautés pourraient voir une augmentation des temps de trajet et de la congestion, de la congestion, une fiabilité réduite et des impacts sur la connectivité.

En réponse à l'évolution des besoins en matière de transport, Metrolinx met en œuvre la stratégie du Service régional d'autobus express (SRAE), un plan transformateur pour faire progresser le réseau d'autobus GO. La stratégie fera passer le rôle traditionnel des autobus GO en tant que service de soutien pour le réseau GO Rail à un rôle qui répond aux exigences élevées des clients le long des principaux corridors de transport en commun, en plus de compléter le service ferroviaire. La stratégie du SRAE permettra un réseau d'autobus qui fonctionne principalement le long des principales autoroutes et entre les principaux centres régionaux, en mettant l'accent sur la vitesse, la fréquence, la fiabilité, la demande d'achalandage et la rentabilité; en se concentrant sur le rôle régional des autobus GO, tout en soutenant l'amélioration des liaisons avec le transport en commun local et en s'alignant sur les améliorations du transport régional, telles que les métros, le transport en commun rapide et les expansions du réseau GO Rail. Cette transformation continuera de faire croître l'achalandage de GO et garantira que les besoins de la région en pleine croissance sont satisfaits avec un transport intégré, efficace et fiable.

Metrolinx continue de faire avancer la mise en œuvre de la stratégie de SRAE en améliorant les correspondances de transport en commun régionales et en optimisant davantage le service en fonction de la demande.



Protéger
l'Ontario



Offrir de meilleurs
services



Stimuler
l'innovation et
l'optimisation des
ressources

- **Transformer le réseau d'autobus GO** en un réseau à haute fréquence avec des trajets principaux des autobus GO se concentrant sur les corridors régionaux clés avec une demande d'achalandage plus élevée. Cela inclura également des correspondances en autobus vers de nouveaux projets de transport en commun rapide pour créer des liaisons fluides dans les principaux marchés suburbains.
- **Simplifier et regrouper certains trajets d'autobus** afin d'accroître la fiabilité, de simplifier le réseau d'autobus, de créer de la cohérence, de réduire le dédoublement des services avec les services de transport en commun locaux et du réseau GO Rail et de maximiser les avantages des investissements engagés dans le transport en commun (p. ex., l'expansion de GO).
- **Optimiser les services d'autobus en réponse aux tendances de l'achalandage, à la croissance de l'achalandage et aux habitudes de déplacement changeantes** (par exemple, en tenant compte de la croissance dans des zones telles que les déplacements discrétionnaires), rediriger l'achalandage vers des services avec une plus grande capacité, résoudre les problèmes de surpopulation et améliorer les liaisons avec les communautés des Premières Nations ainsi qu'élargir les services pour répondre à leurs besoins.
- **Relier GO Transit aux principaux centres de la région** pour offrir des liaisons améliorées vers des destinations clés et une intégration fluide avec les services de transport en commun locaux, le réseau GO Rail et les exploitants privés d'autobus, élargissant la portée des clients.
- **Continuer à redéployer les ressources d'autobus** pour soutenir les fermetures majeures de voies, par le biais de services de navette par autobus et le déploiement de ressources supplémentaires afin d'offrir d'autres options de déplacement et de réduire les répercussions sur les clients.
- **S'appuyer sur le programme de Tarif unique** en offrant des trajets directs vers des destinations clés pour étendre la portée des clients, y compris des extensions, de nouvelles variantes et des arrêts supplémentaires; s'intégrer aux autres services de transport en commun locaux et continuer à améliorer l'accessibilité et l'accessibilité du transport en commun.

5.4 Surveillance opérationnelle du transport en commun rapide et prestation stratégique

En 2026-2027, Metrolinx assumera la responsabilité principale de la surveillance opérationnelle de la ligne 5, transport léger sur rail d'Eglinton Crosstown (TLREC) et de la ligne 6, transport léger sur rail de Finch West (TLRFW), assurant que les deux lignes offrent un service de transport en commun sûr, fiable et axé sur la clientèle.

Travaillant en étroite collaboration avec la Toronto Transit Commission (TTC), la Ville de Toronto et les fournisseurs de services de maintenance, Metrolinx assurera une surveillance intégrée du rendement à l'échelle de l'infrastructure, du parc, des systèmes et des opérations grâce à une gouvernance disciplinée, une mesure structurée et une gestion proactive du système. Ce modèle complet axé sur les données renforcera la fiabilité, améliorera le rendement du cycle de vie des actifs et augmentera la résilience opérationnelle.

Fournir une surveillance opérationnelle pour renforcer le rendement, améliorer la résilience du système et assurer un service de transport en commun cohérent et de haute qualité



Offrir de
meilleurs
services



Stimuler
l'innovation et
l'optimisation
des ressources

- **Travailler directement avec les partenaires de maintenance** pour aligner les pratiques de gestion des actifs avec les résultats de rendement opérationnel, en assurant que l'infrastructure, les systèmes et les parcs de véhicules fonctionnent de manière fiable et efficace grâce à une gouvernance opérationnelle coordonnée et une surveillance structurée du rendement.
- **Établir des rapports de rendement intégrés** dans l'ensemble du parc, les systèmes, les opérations et l'infrastructure, et surveiller les cycles de maintenance préventive et corrective afin de réduire les interruptions de service.
- **Effectuer la coordination conjointe et les examens de rendement** pour identifier les problèmes récurrents et les risques systémiques, et appliquer des stratégies de gestion du cycle de vie afin d'optimiser la fiabilité des actifs à long terme et l'efficacité des coûts.
- **Renforcer l'harmonisation et rationaliser la collaboration entre les intervenants en simplifiant les canaux de communication** entre les équipes d'exploitation et les équipes de maintenance, et en améliorant la coordination des interventions d'incidents et les protocoles de récupération
- **Tirer parti de l'analyse des données, de l'analyse des tendances et de la surveillance basée sur les risques** afin de gérer de manière proactive la fiabilité du système, réduire les temps d'arrêt, améliorer la disponibilité des actifs et améliorer l'expérience globale des passagers.
- **Renforcer la surveillance du rendement** en surveillant les IRC de la disponibilité du service, le respect de l'horaire, la distance moyenne entre les défaillances et les mesures d'impact sur les clients; en utilisant la modélisation prédictive du rendement pour identifier les risques émergents; en réalisant une analyse des causes profondes des événements ayant une incidence sur le service; en effectuant une analyse comparative du rendement par rapport aux exigences contractuelles et aux normes de l'industrie; en affinant les stratégies de croissance de la fiabilité en fonction des résultats et des tendances.
- **Intégrer des méthodologies d'amélioration continue** pour stimuler des améliorations de service mesurables

Metrolinx assure la surveillance opérationnelle des actifs du service d'autobus rapide (SAR), y compris le Mississauga Transitway, et, par son partenariat avec la région de York, soutient l'exploitation sécuritaire du SAR de Viva. Ce mandat comprend la gestion des immobilisations et des projets pour la nouvelle infrastructure du SAR et celle en état de bon entretien, ainsi que le soutien à la planification des futurs corridors alignés avec le Plan de transport 2051.

En 2026-2027, l'accent sera mis sur l'avancement des projets d'immobilisations de l'état de bien-être et les nouveaux projets d'immobilisations dans les corridors existants du SAR, ainsi que sur des améliorations clés des infrastructures d'autobus destinées aux usagers, telles que la station d'autobus l'Université de Waterloo, la station d'autobus de l'Université de Toronto Scarborough et la boucle d'autobus de la gare GO de Pickering. Les travaux continueront de progresser pour les projets du SAR de Durham-Scarborough, de Dundas et de Queen-Aut. 7 en vue de leur mise en œuvre. Pour renforcer les opérations sécuritaires et efficaces, Metrolinx renforcera le rendement des fournisseurs et un système de gestion de la sécurité amélioré dans les deux corridors du SAR, soutenu par des procédures d'exploitation claires pour la conformité, la gestion des incidents et la coordination de l'entretien. Les principaux accords d'exploitation avec la Ville de Mississauga et la région de York seront finalisés, et les informations

sur les clients seront intégrées grâce à des recherches ciblées pour améliorer la satisfaction des gares. L'exploitant et l'entretien du TLR Hazel McCallion ont été intégrés grâce à une approche de livraison intégrée. Metrolinx travaille en étroite collaboration pour s'assurer que les exigences opérationnelles et d'entretien sont intégrées tout au long de la conception, de la construction, des essais et de la mise en service, soutenant une transition harmonieuse de la construction au service commercial.

Pour les projets de transport en commun rapide en cours d'exécution, la préparation opérationnelle sera intégrée dès le début afin de garantir que les actifs sont livrés en tenant compte de la durabilité à long terme. Cela inclut l'examen de la documentation de conception pour la durabilité et l'efficacité du cycle de vie, la confirmation que l'intégration des systèmes soutient les exigences opérationnelles, l'alignement des spécifications avec l'accès à l'entretien et les stratégies de remplacement des actifs, ainsi que la participation aux examens de préparation et à l'acceptation opérationnelle. En intégrant la surveillance opérationnelle pendant la conception et la construction, les coûts futurs du cycle de vie et les risques opérationnels seront réduits, permettant une transition plus fluide entre la réalisation du projet et le service commercial.

Grâce à la gouvernance, à la collaboration interfonctionnelle et à la gestion du rendement axée sur les données, ce modèle de surveillance structuré renforce la disponibilité et la fiabilité, améliore la résilience opérationnelle, optimise le rendement des actifs du cycle de vie et améliore l'expérience client, positionnant Metrolinx comme un chef de file opérationnel et un partenaire stratégique dans la fourniture d'une infrastructure de transport durable et performante.

6.0 PRESTO

PRESTO est le système de paiement des tarifs de Metrolinx qui relie harmonieusement 11 organismes de transport en commun de la RGTH et d'Ottawa. En 2025-2026, un point d'attention important pour Metrolinx a été la transition réussie du système PRESTO et des services vers plusieurs fournisseurs, ce qui permettra à l'organisation de fournir des solutions plus rapidement et plus efficacement au public.

En 2025, la transition des systèmes et services PRESTO signifiait que les mises à jour logicielles des appareils PRESTO étaient terminées pour permettre la conversion de cartes vers le nouveau système basé sur les comptes; la migration des paiements numériques (paiement ouvert et portefeuille mobile) vers le nouveau système de billetterie basé sur les comptes a été réalisée avec succès; et des améliorations apportées aux canaux numériques, y compris un nouveau site Web et une nouvelle application, ont été développées et seront lancées publiquement pour les clients en 2026. Dans le cadre du programme de transition, le centre d'appels intégré de Metrolinx a également été lancé en 2025, offrant un soutien pour les demandes de renseignements des clients de toutes les marques de Metrolinx, y compris GO Transit, UP Express et PRESTO.

Metrolinx a également mis en œuvre plusieurs initiatives de PRESTO qui ont rendu le transport en commun plus pratique, accessible et sécurisé pour les clients de toute la région, atteignant un taux de satisfaction record de 88 % en mai 2025.

Metrolinx a entièrement équipé les projets du TLR d'Eglinton Crosstown et de Finch West de la TTC avec l'équipement PRESTO, garantissant que ces nouvelles lignes de transport en commun rapide s'ouvriraient avec des options de paiement modernes et fiables pour les clients. Pour améliorer l'accès à PRESTO pour les clients payants, Metrolinx a déployé des distributeurs automatiques de titres de transport PRESTO dans les quartiers prioritaires de Toronto identifiés comme ayant un accès limité aux services PRESTO, contribuant ainsi à réduire les lacunes en matière d'équité et à améliorer l'accessibilité tarifaire. Ces appareils permettent aux clients d'acheter et de recharger leurs cartes PRESTO, de définir les types de tarifs et de gérer leur compte avec de l'argent comptant, débit ou crédit.

Un projet pilote de PRESTO lancé en septembre dans cinq magasins No Frills à fort achalandage à Toronto et Ottawa, offrant aux clients une carte PRESTO No Frills exclusive à édition limitée, des recharges en magasin et la configuration des types de tarifs. Pour soutenir les déplacements du premier kilomètre et du dernier kilomètre, Brampton Transit a lancé un projet pilote avec Argo pour soutenir un service de transport en commun électrique à la demande à Brampton, intégré avec PRESTO. Grâce à un partenariat avec Brampton Transit, des appareils PRESTO ont été installés sur les autobus électriques Argo X1, permettant des transferts entièrement intégrés avec Brampton Transit et GO Transit dans le cadre du programme de tarif unique.

Les nouvelles options de paiement des tarifs de Metrolinx - paiement PRESTO sans contact par carte de crédit ou de débit Interac et carte PRESTO virtuelle dans un portefeuille mobile - continuent de gagner en popularité. Ces options représentent désormais 40 % de l'ensemble des produits PRESTO.

Metrolinx s'engage à améliorer l'expérience client de PRESTO en collaborant avec ses organismes de transport en commun partenaires pour respecter les exigences de la politique et en veillant à ce que le système fonctionne à un niveau élevé. Ces efforts continueront de faire avancer PRESTO vers des paiements faciles reliant des parcours plus fluides.



5,1 millions
Clients de PRESTO



85 %

Cote de satisfaction de la
clientèle de PRESTO
(moyenne mensuelle)



2,1 millions
Nombre moyen
d'embarquements par
jour



>

248 millions

Embarquements sans
contact PRESTO depuis le
lancement

6.1 Programme de transition de PRESTO

À partir de 2026-2027, le programme de transition de PRESTO a remplacé les services et les systèmes existants par de nouveaux contrats segmentés pour diverses capacités et responsabilités, assurant ainsi la viabilité à long terme du système de PRESTO. Bien que le programme de transition de PRESTO se termine cette année, Metrolinx continuera d'exploiter des avantages de ces nouveaux systèmes et services pour les années à venir avec une plus grande adaptabilité à la technologie en évolution, une complexité du changement continu réduite, un meilleur accès et équité pour les clients, et une responsabilité des fournisseurs renforcée pour la prestation et l'exploitation du système de PRESTO.

Exploiter les avantages du programme de transition de PRESTO



Offrir de meilleurs
services

- **Exploiter les avantages de l'achèvement du programme de transition de PRESTO** sous forme de modernisations technologiques substantielles, d'un meilleur rendement et évolutivité, et de la modernisation des services nécessaires pour exploiter le système de PRESTO, ainsi que générer de l'efficacité par la mise hors service de l'ancien système.
- **Conversion des cartes PRESTO des clients vers un système basé sur les comptes avec une migration fluide et une transition pour les clients existants du système actuel de carte à valeur stockée vers le nouveau système basé sur les comptes.**

6.2 Expérience client de PRESTO

Metrolinx s'efforce d'offrir une excellente expérience client de PRESTO et a continué d'investir de façon significative dans l'amélioration des produits et des services. Metrolinx a obtenu une excellente note de satisfaction de la clientèle en 2025 avec une moyenne de 85 % entre avril et décembre. Les principaux moteurs incluent des temps de réponse du soutien à la clientèle plus rapides, des améliorations au rendement des dispositifs et des améliorations continues au programme, comme l'élargissement des rabais de PRESTO Avantages.

À l'avenir, Metrolinx continuera de s'appuyer sur ce succès, unifiant davantage l'expérience de paiement des tarifs, et poursuivra ses efforts pour améliorer davantage l'expérience client



Offrir de
meilleurs
services

- **Tirer parti du nouveau système et des services PRESTO** pour introduire le chargement à distance en temps réel, les mises à jour de compte et l'affichage des transactions pour le système de paiement des tarifs PRESTO, ainsi que la possibilité de bloquer une carte PRESTO et de remplacer plus rapidement les cartes perdues.

- **Un nouveau site Web de PRESTO et une application PRESTO améliorée**, y compris la gestion du site Web des cartes de portefeuille électronique; une gestion améliorée des méthodes de paiement enregistrées; et une conception actualisée pour une interface utilisateur plus intuitive.
- **Planification et installations des appareils et de l'équipement PRESTO** pour le TLR de Hazel McCallion, la ligne Ontario, le prolongement de la ligne de métro vers Scarborough, le prolongement vers le nord du métro Yonge, le prolongement vers l'ouest du TLREC.
- **S'appuyer sur les améliorations à la cybersécurité** pour continuer à protéger les données sensibles et atténuer l'évolution des menaces.
- **Poursuivre l'expansion du programme PRESTO Avantages** avec de nouveaux partenaires qui offrent de la valeur aux clients de PRESTO grâce à des offres à prix réduit pour les destinations et les services dans la région.
- **Tirer parti de l'intelligence artificielle et analyser les commentaires des clients** pour déterminer d'autres améliorations possibles de l'expérience client.
- **Soutenir la Coupe du Monde de la FIFA en fournissant :**
 - Un produit de laissez-passer multi-agence de transport en commun (laissez-passer touristique), un produit conjoint entre la TTC, GO et UP Express, offrant des trajets illimités. Vendu en itérations de 3 et 5 jours.
 - Carte commémorative sur le thème de la Coupe du monde pour distribution limitée pendant l'événement.
 - Soutenir l'obligation de la Ville de Toronto de fournir un transport en commun gratuit aux bénévoles le jour de leur quart de travail.

6.3 Soutien des clients de PRESTO

Metrolinx a continué de renforcer sa relation avec les clients des agences de transport en commun - atteignant une note de 73 % en 2025 - en continuant d'assurer une fiabilité exceptionnelle du système de PRESTO et des appareils, et en collaborant sur diverses initiatives d'agences prioritaires.

À l'avenir, Metrolinx s'appuiera sur ces réalisations et continuera de renforcer ses relations avec toutes les agences de transport en commun participantes de PRESTO.



Offrir de
meilleurs
services

- **Faire avancer le programme de renégociation des contrats avec les clients** afin d'obtenir de nouveaux accords de 10 ans avant l'expiration du contrat en cours en novembre 2027.
- **Lancer des billets électroniques et des transferts lisibles par machine** sur les tramways de la TTC pour permettre aux clients de recevoir des transferts donnant accès aux postes de péage de la gare de métro afin de soutenir des déplacements sans heurts.
- **Élargir PRESTO à TransHelp de la région de Peel** en soutien à l'intégration cohérente des tarifs et des services dans toute la région. TransHelp est un service de transport en commun à déplacement partagé pour les personnes handicapées qui vivent à Brampton, Caledon et Mississauga.
- **Mettre en place d'un programme de renouvellement des appareils** pour se préparer à la fin de vie des appareils PRESTO.
- **Explorer des solutions modernes qui utilisent l'analyse client, l'automatisation et l'intelligence artificielle (IA)** pour améliorer l'offre de service de PRESTO et offrir une valeur ajoutée aux clients.
- **Continuer à mettre en œuvre de manière transparente le programme de Tarif unique**, rendant les trajets en transport en commun abordables et pratiques en permettant aux usagers du transport en commun de ne payer qu'une seule fois lors du transfert entre la Toronto Transit Commission (TTC) et GO Transit, Brampton Transit, Durham Region Transit, MiWay, TransHelp de la région de Peel, et York Region Transit.

7.0 Projets d'immobilisations

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

- **L'expansion de GO**, qui permettra d'offrir un service bidirectionnel toute la journée aux principaux segments du réseau GO Rail grâce à divers ensembles de travaux préliminaires, travaux hors corridor et travaux sur le corridor. Les travaux complémentaires, financés séparément par les gouvernements, mais également réalisés par le groupe des projets d'immobilisations de Metrolinx (division GO et UP), tirent davantage parti des niveaux de service améliorés de l'expansion GO pour desservir de nouveaux marchés, tels que la région de l'Est de Durham et les nouvelles gares à Toronto.
- **Projets de transport en commun rapide**, qui élargiront le réseau de lignes de métro et de TLR de la région afin d'offrir des liaisons fiables et fluides et un meilleur accès aux quartiers auparavant mal desservis. Les projets de transport en commun rapide comprennent la construction de la ligne Ontario, du prolongement de la ligne de métro vers Scarborough, du prolongement vers le nord du métro Yonge, du prolongement vers l'ouest de la ligne Eglinton Crosstown, de la ligne Hazel McCallion et du TLR de Hamilton.

Dans la réalisation de ces projets, Metrolinx s'engage à veiller à ce que les exigences environnementales, législatives et politiques soient respectées tout au long du cycle de vie du projet par la réalisation d'évaluations environnementales et de diligence raisonnable, l'obtention de permis environnementaux et d'approbations environnementales, ainsi que la mise en œuvre d'orientations sur la végétation telles que la planification et la compensation des abattages d'arbres nécessaires pour permettre la construction et l'exploitation sécuritaire de son réseau de transport en commun. De plus, Metrolinx continue de minimiser la congestion autour des chantiers de construction, notamment en élaborant des plans détaillés de gestion de la circulation et en collaborant étroitement avec les partenaires gouvernementaux locaux.

7.1 Expansion de GO

Grâce au programme d'expansion de GO, Metrolinx s'engage à transformer l'infrastructure ferroviaire actuelle de GO Transit afin d'offrir un service bidirectionnel fréquent toute la journée sur les principaux segments du réseau. En 2026-2027, Metrolinx investira environ 3,5 milliards de dollars dans le programme d'expansion de GO. La mise en œuvre du programme d'expansion de GO est divisée en différents lots de travaux, en fonction du moment où l'infrastructure est requise et de la façon dont elle est nécessaire.

TRAVAUX PRÉLIMINAIRES

Les travaux préliminaires constituent une série de projets qui prépareront le réseau ferroviaire pour les travaux suivants sur le corridor. Les travaux préliminaires comprennent le déplacement des services publics, les sauts-de-mouton, les travaux à la voie ferrée, le nivellement, les structures de soutènement, les mesures d'atténuation du bruit, ainsi que la modernisation des ponts, des gares, de la signalisation et de l'infrastructure de communication. La grande majorité des travaux est soit terminée, soit en construction avancée.

534 M\$

en investissements en immobilisations anticipés dans les travaux préliminaires en 2026-2027

En 2026-2027, les travaux le long du corridor ferroviaire de Barrie dans cet ensemble seront un objectif clé. Les travaux de construction à Caledonia feront progresser le bâtiment de la gare sur place. Les travaux à la gare GO d'Aurora feront progresser le tunnel est et ouest, le bâtiment de la gare et les quais.

Dans le corridor de Lakeshore West, on s'attend à ce que les trains commencent à circuler sur le nouveau pont ferroviaire construit pour le passage inférieur de la promenade Burloak en 2026-2027.

Le dépôt du chemin Heritage est un projet d'infrastructure clé sur le corridor de Kitchener entre les gares GO de Georgetown et de Mount Pleasant. Une fois terminée, l'escale offrira un remisage pour quatre trains de 12 voitures, permettant aux trains plus longs de desservir la ligne pendant les périodes de pointe, ce qui répondra à la croissance future de l'achalandage. En 2026-2027, la portée des travaux se concentrera sur l'avancement des travaux de construction et les travaux requis pour mettre la gare de triage en service, tels qu'une liaison de voie et de signalisation à la voie principale du chemin de fer national du Canada sur la subdivision Halton.

TRAVAUX HORS CORRIDOR

Les travaux à l'extérieur du corridor comprennent la rénovation des gares GO existantes afin d'améliorer l'expérience client, notamment en fournissant des améliorations de sécurité et d'accessibilité comme des ascenseurs modernisés, un meilleur accès aux gares comme des boucles d'autobus élargies, et des infrastructures pour faciliter l'embarquement. En 2026-2027, les rénovations à la gare GO d'Oakville devraient commencer, tandis que les travaux de rénovation actifs aux gares GO de Hamilton et de West Harbour se poursuivront tout au long de l'année.

106 M\$

en investissements en
immobilisations anticipés dans
les travaux hors corridor en 2026-
2027

TRAVAUX SUR LE CORRIDOR

Les travaux sur le corridor font référence à la portée et au budget approuvés pour livrer l'infrastructure restante nécessaire afin d'atteindre les objectifs du niveau de service de train de Metrolinx pour GO Transit. L'essentiel de cette portée est livré par le biais de contrats progressifs avec Alstom et l'ONxpress Civil Joint Venture (CJV). La portée supplémentaire livrée dans le cadre du programme de financement des travaux sur le corridor comprend le Projet d'amélioration de la gare Union (PAGU) ainsi que plusieurs contrats plus petits pour lesquels des approvisionnements indépendants en dehors du partenariat avec CJV et Alstom ont été identifiés comme optimaux pour la prestation du programme.

2,8 G\$

en investissements en
immobilisations anticipés dans
Travaux sur le corridor en 2026-2027

Travaux livrés par ONxpress CJV

En 2026-2027, Metrolinx et CJV réaliseront trois nouveaux sauts-de-mouton (à Pape, Morningside et Galloway), deux prolongements de ponts (à Birchmount et Thicksen), deux gares (à Danforth et Oshawa), et une nouvelle escale (ligneWalkers).

Le projet de la gare de Woodbine réalisé par CJV construira une nouvelle gare GO et UP qui remplacera la gare GO d'Etobicoke North existante et ajoutera une quatrième voie ainsi que des améliorations de signalisation au segment adjacent du corridor de Kitchener, permettant ainsi un service de train GO accru le long de la ligne. En 2026-2027, les travaux préparatoires se poursuivront pour une déviation des voies en prévision des travaux sur le quai à la gare GO de Woodbine. Les activités sur le site augmenteront avec le début des travaux de construction majeurs.

Travaux de signalisation

En 2026-2027, Metrolinx poursuivra également son partenariat avec Alstom pour moderniser une grande partie du système de signalisation du réseau GO selon la norme du Système européen de contrôle des trains (ETCS) de niveau 2. Cela offrira des niveaux de sécurité considérablement améliorés conformément aux attentes réglementaires modernes et fournira des capacités critiques, permettant un service de train beaucoup plus fréquent

de fonctionner en toute sécurité et fiabilité à l'avenir. Les jalons clés prévus pour l'exercice financier comprennent les premiers équipements des trains GO avec le système ETCS de niveau 2 et les progrès continus pour déployer le matériel en bordure de voie sur la ligne de Richmond Hill.

Projet d'amélioration de la gare Union

Le projet d'amélioration de la gare Union (PAGU) est le premier grand projet de transport du secteur public au Canada à être réalisé selon un modèle d'approvisionnement d'une Alliance. Le projet livrera un nouveau hall pour les passagers du sud reliant les halls Bay et York Concourse ainsi que de nouvelles voies et quais agrandis pour accueillir une capacité accrue dans le centre de transport passagers le plus fréquenté du Canada.

En 2026-2027, le PAGU poursuivra la construction du nouveau hall sud, et l'élargissement des ponts Jarvis et Sherbourne devrait être terminé, ce qui permettra l'ajout de deux nouvelles voies sur la section est du corridor ferroviaire de la gare Union.

Corridor de Barrie au centre-ville

Metrolinx élargit le corridor ferroviaire dans l'ouest de Toronto entre la rue King Ouest et la rue Dublin afin de permettre un service bidirectionnel toute la journée le long du corridor de Barrie. Le projet du corridor de Barrie au centre-ville réalise le nivellement et les travaux préparatoires nécessaires pour déployer par la suite des voies supplémentaires et une signalisation. La majeure partie des travaux de construction devrait avoir lieu en 2026-2027.

Passage inférieur de l'avenue Finch Est

En 2026-2027, la construction continuera de s'intensifier sur ce projet visant à séparer par niveau l'avenue Finch Est, une artère est-ouest très fréquentée, de la ligne Stouffville, qui ici traverse du nord au sud le nord de Scarborough. Une fois terminé, le projet améliorera la sécurité de la communauté et réduira les retards pour tous les usagers de la route.

Travaux préparatoires des services publics

Les travaux préparatoires des services publics consistent à identifier et à déplacer les services publics souterrains avant les travaux de construction majeurs. Ces travaux préliminaires essentiels garantissent que les activités de construction subséquentes ne causent pas accidentellement de dommages aux services publics, ce qui pourrait représenter un risque pour la sécurité de la communauté voisine. Des relocalisations de services publics sont prévues le long des corridors de Lakeshore East, de Barrie, de Kitchener et de Stouffville en 2026-2027.

7.2 Travaux complémentaires : Prolongements de services ferroviaires et programme des gares SmartTrack

En 2026-2027, des investissements d'environ 476 millions de dollars sont prévus pour améliorer le réseau GO Transit au-delà du programme d'expansion de base du réseau GO, qui permettront d'offrir un meilleur accès aux services ferroviaires régionaux à de nouveaux marchés.

PROLONGEMENT DE LA LIGNE DE BOWMANVILLE

Le projet de prolongement de Bowmanville offrira un service ferroviaire aux communautés au-delà d'Oshawa, prolongeant la ligne GO de Lakeshore East de près de 20 kilomètres. Une fois terminé, la région de Durham bénéficiera de liaisons plus directes avec le réseau élargi de GO Transit et offrira une réduction de 15 minutes du temps passé à bord entre Bowmanville et Union.

Ayant réussi à terminer une phase de développement avec son gestionnaire de construction, Bowmanville Construction Partners, Metrolinx se concentre maintenant sur le passage du projet à des travaux de construction importants en 2026-2027. La portée initiale des travaux se concentrera sur les structures de pont, les services publics secs et humides hors corridor et l'acquisition de biens.

212 M\$

en investissements en immobilisations anticipés dans le
Projet de prolongement de
Bowmanville en 2026-2027

PROLONGEMENT DE LA LIGNE KITCHENER

Le projet de prolongement de la ligne Kitchener fournira l'infrastructure nécessaire pour étendre le service bidirectionnel le long du corridor de Kitchener au-delà de la gare GO de Bramalea. Cela comprend des améliorations à la subdivision Halton existante des chemins de fer nationaux du Canada (CN) pour créer deux chemins de fer parallèles de Bramalea à Georgetown, éliminant les conflits entre le trafic ferroviaire de passagers et de marchandises.

En 2026-2027, les travaux préliminaires devraient se poursuivre sur la subdivision Halton parallèlement aux travaux de conception pour les travaux de voie, de génie civil et de signalisation, en partenariat avec CN. Les zones d'intérêt en 2026-2027 comprennent également l'acquisition de biens et la construction du prochain ensemble de travaux du contrat afin d'élargir l'infrastructure de la subdivision Guelph, ce qui comprendra des améliorations des voies, des signaux et des quais à la gare de Guelph Central et à proximité.

60 M\$

en investissements en immobilisations anticipés dans le
Projet de prolongement de la ligne
Kitchener
en 2026-2027

GARES SMARTTRACK

Metrolinx continue de faire avancer les gares au sein du programme de gares SmartTrack

qui verra des gares ajoutées aux parties intérieures du réseau ferroviaire GO et UP. Cela tirera parti des améliorations de la fréquence et de la capacité de l'Expansion de GO pour offrir de nouvelles options de transport en commun à un plus grand nombre de communautés.

- Le Centre de transport en commun d'East Harbour est le deuxième projet de Metrolinx à utiliser le modèle de contrat Alliance. Une fois terminé, la gare offrira un échangeur entre la gare GO de Lakeshore East, la gare GO de Stouffville et la ligne Ontario dans l'est de Toronto. En 2026-2027, les travaux de construction feront progresser le bâtiment de la gare, le nouveau pont au-dessus de l'avenue Eastern, et un pont ferroviaire à l'avenue Broadview qui permettra le prolongement de la route.
- Située près du quartier des Stockyards, la gare St. Clair-Old Weston offrira une liaison de train unique par UP Express vers la gare Union et l'aéroport international Pearson, ainsi que des correspondances pratiques avec le service de tramway et d'autobus de la TTC sur l'avenue St. Clair. En 2026-2027, d'importants travaux de construction sur la gare commenceront, tirant parti des travaux préliminaires réalisés en 2025-2026.

204 M\$

en investissements en immobilisations anticipés dans le
Programme de gares SmartTrack
en 2026-2027

- La gare Bloor-Lansdowne ajoutera un nouvel arrêt sur la ligne GO Barrie dans l'ouest de Toronto, offrant plus d'options de trajet pour les passagers venant du nord ou pour les déplacements en centre-ville. La construction du bâtiment de station principale et la coupure des voies continueront de progresser jusqu'en 2026-2027.

7.3 Maintien en bon état (MBE), optimisation et expansion (O et E) et PRESTO

Metrolinx continue d'investir dans la réhabilitation des infrastructures et son système de paiement des tarifs pour s'assurer que les actifs de GO Transit restent dans un état sûr, fiable et connecté. Environ 535 millions de dollars du plan d'immobilisations pour 2025-2026 seront consacrés à des projets de maintien en bon état (MBE) et d'optimisation et d'expansion (O et E), y compris GO Transit, des initiatives d'entreprise en technologie de l'information et des systèmes de paiement des tarifs PRESTO.

535 M\$

en investissements dans les projets de MBE, O et E et PRESTO en 2025-2026

La base d'actifs de Metrolinx est passée à 25 milliards de dollars. Metrolinx investit dans le maintien en un état de bonne réparation de ses actifs pour assurer la sécurité et la fiabilité de ses systèmes de transport en commun. L'impact des retards dans le travail de MBE est un risque de défaillances entraînant une augmentation du temps de trajet et un risque accru pour la sécurité, une disponibilité réduite des actifs, et une réduction du respect de l'horaire. Le budget pour le maintien en bon état (MBE) de 2026-2027 est estimé à 417 millions de dollars, financé par le gouvernement de l'Ontario.

Metrolinx se concentrera sur des projets tels que les suivants :

- Programme de remplacement des autobus diesel sur le marché
- Programme de rénovation de l'ancien parc ferroviaire et d'autobus;
- Réhabilitation du pont appartenant à Metrolinx;
- Travaux de réhabilitation de la gare et des installations du chemin de fer GO;
- Renouvellement ciblé des ballasts, des traverses et des rails sur les voies ferrées appartenant à GO.
- Mesures de sécurité améliorées par la modernisation du clôturage et de nouvelles installations;
- Introduction de la technologie autonome de vérification des voies pour améliorer la fiabilité de la piste et l'entretien prédictif;
- Améliorations des passages à niveau pour améliorer la sécurité aux passages à niveau publics et privés
- Travaux de réhabilitation de la signalisation pour le maintien en bon état des actifs vieillissants;
- Équipement tarifaire de GO
- Transformation numérique pour les clients et autres travaux relatifs à l'information et à la technologie de l'information (ITI) de l'entreprise.
- Systèmes de paiement des tarifs PRESTO, tels qu'ils sont décrits à la section 6.0 ci-dessus.

7.4 Projets de transport en commun rapide

En 2026-2027, Metrolinx continuera de faire progresser la réalisation du programme de transport en commun rapide, y compris les projets de métro et de TLR.

Environ 7,0 milliards de dollars du plan d'immobilisations pour 2026-2027 seront consacrés à l'avancement de huit projets de métro et de TLR, pour lesquels des engagements de financement ont été pris depuis 2019.

LIGNE ONTARIO

La ligne Ontario est une ligne de métro à Toronto qui s'étendra sur 15,6 kilomètres de la gare Exhibition au sud-ouest, à travers le cœur du centre-ville, et se connectera au TLR d'Eglinton Crosstown à la gare Don Valley au nord-est. La ligne Ontario est exécutée en quatre grands ensembles de travaux ainsi qu'un programme de travaux préparatoires.

En 2026-2027, les tunneliers jumeaux Libby et Corkie commenceront à creuser des tunnels à travers le centre-ville, de la gare Exhibition jusqu'à juste à l'ouest de la rivière Don. Aussi en 2026-2027, le deuxième ensemble de tunneliers qui creuseront le segment de la ligne sous l'avenue Pape sera livré et assemblé. D'autres travaux clés en 2026-2027 comprennent la poursuite de la construction de la voie de guidage surélevée, la construction des piliers et du tablier de pont aux nouveaux ponts de haut niveau au-dessus de Don Valley, ainsi que la poursuite de l'excavation des gares souterraines. Aux gares surélevées, des travaux tels que les fondations, la construction de la sous-structure et l'excavation sont planifiés.

3,5 G\$

en investissements en
immobilisations anticipés dans le
Projet de la ligne Ontario
en 2026-2027

PROLONGEMENT DE LA LIGNE DE MÉTRO VERS SCARBOROUGH

Ce prolongement de 7,8 kilomètres ajoutera trois arrêts à la ligne 2 de la TTC à partir du

terminus existant à la gare Kennedy jusqu'à l'avenue Sheppard Est à Toronto. Le tunnelier Diggy Scardust est le plus grand à être utilisé dans un projet de transport en commun canadien. En 2026-2027, le tunnelier continuera de creuser vers le sud en direction de la gare Kennedy. Des travaux importants de services publics, des travaux d'étaiyage et des travaux d'excavation sont prévus pour faire progresser le contrat relatif aux gares, le contrat des voies ferrées et le contrat des systèmes.

1,1 G\$

en investissements en
immobilisations anticipés dans le
Projet de prolongement de la ligne
de métro vers Scarborough en 2026-
2027

PROLONGEMENT VERS LE NORD DU MÉTRO YONGE

Le prolongement vers le nord du métro Yonge amène la ligne 1 de la TTC à environ

7,4 kilomètres au nord de la gare Finch à Toronto jusqu'à la ville de Richmond Hill. En 2026-2027, les travaux adjacents aux rails devraient se poursuivre dans le cadre du contrat du tunnel avancé, avec la conception détaillée, la construction du mur de tête, ainsi que l'approvisionnement et les préparatifs des tunneliers qui occuperont une grande partie de l'attention. Le début des travaux souterrains avancés aux futures gares de Clark et de Steeles, ainsi qu'à la structure de transition de Finch, est prévu. On prévoit également que 2026-2027 comprendra l'achèvement du processus de sélection des partenaires clés qui formeront l'Alliance pour les stations, les rails et les systèmes (SRS) ainsi que le début de la phase de développement de ce contrat.

636 M\$

en investissements en immobilisations
anticipés dans le
Projet de prolongement vers le nord de
la ligne de métro Yonge en 2026-2027

PROLONGEMENT VERS L'OUEST DE LA LIGNE EGLINTON CROSSTOWN

Ce prolongement de 9,2 kilomètres du TLR d'Eglinton Crosstown s'étendra de la gare Mount Dennis à la promenade Renforth à Mississauga. En 2026-2027, on prévoit que la phase de développement des stations, les rails et les systèmes (SRS) sera terminée, ainsi que les travaux d'étalement sur les sites des gares Royal York, Islington, Kipling et Martin Grove. Les travaux d'étalement aideront à accélérer la construction des gares souterraines.

653 M\$

en investissements en immobilisations
anticipés dans le
Projet de prolongement vers l'ouest de la
ligne Eglinton Crosstown en 2026-2027

TLR DE HAMILTON

Ce TLR de 14 kilomètres dans la ville de Hamilton s'étendra de l'Université McMaster à Eastgate Square, traversant le cœur de la ville. Le premier ensemble majeur de travaux pour le projet sera livré par le biais d'un contrat d'alliance qui devrait être attribué au début de 2026. Une fois le contrat attribué, le personnel de Metrolinx travaillera en collaboration avec le partenaire d'alliance sélectionné durant la phase de développement afin de faire progresser la conception du projet, d'évaluer et d'atténuer les risques, et d'élaborer une proposition de projet. Parallèlement, les travaux préparatoires se poursuivront, incluant les travaux de déplacement des services publics qui devraient être terminés d'ici la fin de 2026-2027. L'acquisition de propriétés et la démolition de bâtiments se poursuivront également tout au long de 2026-2027. Ces travaux aideront à préparer les sites pour les futurs travaux de construction lorsque le projet entrera dans la phase de développement.

276 M\$

en investissements en immobilisations
anticipés dans le
Projet de TLR de Hamilton
en 2026-2027

LIGNE HAZEL MCCALLION

La ligne de Hazel McCallion est un projet de TLR de 18 kilomètres le long de la rue Hurontario. En 2026-2027, l'installation des systèmes de la station d'autobus Gateway à Cooksville devrait être terminée, ainsi que tous les essais de signalisation et de télécommunications des véhicules légers sur rail, l'installation d'exploitation, d'entretien et de remisage, et les essais d'intégration du site du système. Les tests d'intégration du sous-système devraient également commencer en 2026-2027.

660 M\$

en investissements en immobilisations
anticipés dans le
Projet de la ligne Hazel McCallion
en 2026-2027

TLR D'EGLINTON CROSSTOWN ET TLR DE FINCH WEST

En 2026-2027, les dépenses restantes sur ces projets récemment ouverts soutiendront l'achèvement de tous les travaux mineurs restants à la suite des ouvertures des lignes.

121 M\$

en investissements en immobilisations
anticipés dans le
TLR d'Eglinton Crosstown et
Projets de TLR de Finch West en 2026-
2027

8.0 Gestion stratégique de l'immobilier

Alors que Metrolinx réalise d'importants projets d'infrastructure d'immobilisations, l'organisation collabore avec IO et soutient la stratégie du gouvernement de l'Ontario visant à exécuter un développement à haute densité et polyvalent aux gares GO et de TLR nouvelles et existantes. Les communautés axées sur le transport en commun (CATC) permettent à Metrolinx de tirer parti des avantages des investissements de tiers pour l'expansion du transport en commun et garantissent une intégration physique entre la conception et le développement des gares.

En plus des CATC, Metrolinx a réalisé des progrès importants grâce à l'élaboration d'une stratégie immobilière qui priorisera les recettes non tarifaires durables et à long terme. Metrolinx passe maintenant à une approche plus stratégique et axée sur le cycle de vie de la gestion immobilière et de gestion des biens immobiliers qui poursuivra une variété de sources de revenus durables à long terme afin d'optimiser la valeur des actifs immobiliers (p. ex., baux de terrains et de bâtiments, licences de propriété et de droits aériens, ententes d'accès partagé).

Parallèlement, les attentes des entreprises et des employés continuent d'évoluer, ce qui entraîne de nouvelles demandes sur la façon dont les espaces de bureau sont optimisés. En collaborant avec le gouvernement de l'Ontario, Metrolinx évaluera le besoin de nouveaux baux, conceptions et aménagements vers de nouveaux espaces (centre-ville ou régional) et entreprendra une initiative de gestion du changement pour harmoniser le personnel avec le lieu de travail. Grâce à cette approche, Metrolinx travaille à créer des environnements de travail en personne significatifs pour ses employés afin de maximiser la collaboration, l'efficacité et le rendement global.

Metrolinx continuera de s'appuyer sur ces progrès et d'améliorer son rôle de propriétaire responsable et gestionnaire de l'immobilier dans le contexte des pouvoirs législatifs révisés et en partenariat avec le gouvernement de l'Ontario.

Pièce n° 8 : Statistiques clés sur les biens immobilisés et le développement

**Plus de
65 M\$**

Valeur des engagements en matière d'infrastructure livrés par des tiers (avec entente contraignante, en cours de livraison ou terminés d'ici octobre 2025)

271 M\$

Revenus non tarifaires générés par la vente d'actifs, de baux et de frais de tiers (de 2020-2021 à 2025-2026)



**Stimuler
l'innovation et
l'optimisation
des ressources**

- **Gérer de manière stratégique les actifs immobiliers pour atténuer les risques** liés au portefeuille immobilier appartenant à Metrolinx grâce à une approche exhaustive axée sur le cycle de vie de la gestion immobilière.
- **Maximiser la valeur immobilière** en tirant parti du portefeuille immobilier pour maximiser les recettes tirées des actifs à court et à long terme afin de réduire au minimum les subventions provinciales et de renforcer la situation financière de l'organisation.
- **Coordonner l'utilisation et la gestion des biens immobiliers de Metrolinx** et contrôler les coûts en élaborant une approche complète de la gestion des actifs immobiliers pour réduire au minimum les coûts de possession, augmenter les revenus et améliorer les conditions de sécurité.
- **Collaborer avec les intervenants pour protéger les opérations de transport** en veillant à ce que tout le développement adjacent se déroule de manière sécuritaire et que les activités de construction connexes ne nuisent pas à l'exploitation, à l'entretien et à l'expansion actuels et futurs des services de transport en commun de Metrolinx.
- **Soutenir la construction du transport en commun** et assurer la satisfaction de la clientèle par le biais d'une prise de décision axée sur le commerce avec les partenaires de développement, et la gestion des actifs immobiliers axée sur les clients avec les locataires.

9.0 Planification fiable à long terme

Le programme de transport en commun élargi de Metrolinx transcendera les frontières municipales et favorisera les liaisons entre toutes les communautés grâce à de nouvelles lignes de métro, des prolongements, le transport léger sur rail, un service d'autobus rapide et un réseau GO transformé. Des liaisons rapides, fréquentes, sûres et fiables avec les autobus locaux et régionaux sont essentielles pour étendre la portée du réseau de transport en commun, ce qui rend le transport en commun attrayant pour un plus grand nombre de personnes de se rendre à plus de destinations et d'activités. Planifier délibérément le réseau de transport en commun intégré de l'avenir est essentiel pour soutenir la croissance économique continue et une haute qualité de vie dans la région de la REGH au cours des 30 prochaines années et plus. Cela permettra aux gens d'utiliser le transport en commun de manière fluide et facile pour accéder aux activités dans leurs quartiers et à travers la région, qu'ils utilisent un seul opérateur ou plusieurs, ou qu'ils transfèrent entre différents autobus, métros et lignes de train.

Plusieurs initiatives de planification sont en cours, y compris l'élaboration d'un plan de transport régional mis à jour (maintenant Plan de transport régional ou PTR), intégrant davantage les tarifs et des services pour accroître la simplicité, l'abordabilité et la commodité, et faisant progresser la planification des projets futurs.

9.1 Mise à jour du Plan de transport régional 2041 au Plan de transport régional 2051

La concrétisation du Plan régional de transport (PTR) n'est possible que par la collaboration, la consultation, le partenariat et l'engagement avec les intervenants et les communautés autochtones, y compris tous ceux qui planifient, construisent, entretiennent, financent ou exploitent le transport dans la REGH, tels que les gouvernements fédéral, provincial, régional et local; les agences de transport en commun; les fournisseurs de services; les propriétaires de corridors; et le secteur privé. Cela comprend de s'assurer que l'utilisation des terres, comme le logement, les bureaux, les condominiums, les hôpitaux, les campus scolaires et les installations récréatives, sont conçus pour se concentrer sur le mouvement des personnes, pas seulement sur les véhicules. À mesure que Metrolinx travaille avec ses partenaires sur ces projets, l'organisation cherche à maximiser les avantages et à offrir de la valeur aux contribuables.

Metrolinx poursuit les travaux pour finaliser le PTR de 2051 afin de s'adapter à un contexte de planification et de politique en évolution rapide ainsi qu'à la transformation continue du réseau de transport en commun régional. Les conditions ont considérablement changé depuis la publication en 2018 du PTR de 2041, y compris le mandat géographique élargi de Metrolinx, la mise à jour de l'orientation gouvernementale sur le logement et la croissance, et les changements dans les comportements de voyage provoqués par la pandémie. Le PTR de 2051 à jour appuiera le rôle de Metrolinx dans l'établissement de liaisons entre les communautés par le biais d'un réseau de transport en commun régional intégré et durable pour tous.

Travaux continus pour mettre à jour le PTR dans un contexte de planification et de politique en évolution rapide



Offrir de
meilleurs
services

- **Mettre le PTR en conformité avec le document *Relier la REGH : Un plan de transport pour la région élargie du Golden Horseshoe* du gouvernement de l'Ontario**, qui établit un cadre multimodal pour harmoniser la planification dans toute la région, y compris le rôle de Metrolinx dans la coordination, la planification, le financement, le développement et la mise en œuvre d'un réseau de transport en commun intégré.
- **Continuer à travailler en étroite collaboration avec les partenaires municipaux, le MTO et les communautés autochtones** pour finaliser le plan et faire progresser conjointement les actions qui traitent des questions régionales et avancent vers la vision du PTR. Cela comprend la surveillance des tendances émergentes et des changements dans le comportement de voyage, le rendement du réseau et la connectivité; l'état d'équité dans le réseau de transport actuel de Metrolinx; et l'étendue des scénarios de croissance et des scénarios d'utilisation des terres qui pourraient affecter les résultats et les impacts du PTR.

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

Metrolinx travaille avec le MTO et les agences de transport en commun locales partenaires en vue d'un réseau de transport régional qui tire pleinement parti des investissements dans l'infrastructure de transport en commun et intègre les tarifs et les services pour rendre le transport en commun plus connecté, abordable et pratique pour les clients de la région. Cela comprend l'amélioration de la structure tarifaire, de la coordination des services, des horaires et des transferts à travers les frontières et aux principales destinations conformément aux objectifs régionaux de transport en commun plus larges. À l'avenir, Metrolinx continuera de travailler vers la vision à long terme d'un réseau de transport en commun régional intégré par sa planification des services et ses décisions opérationnelles, et en mettant en œuvre des initiatives d'intégration des tarifs et des services pour faire progresser l'abordabilité des transports en commun et la connectivité, soutenir la croissance de l'achalandage et contribuer à créer un réseau de transport en commun régional prêt à l'avenir.

Initiatives d'intégration des tarifs et des services avancées à court terme



Stimuler
l'innovation et
l'optimisation
des ressources

- **Faire progresser l'intégration régionale des tarifs et des services** à l'échelle de la REGH en coordination avec le MTO et les partenaires municipaux afin de soutenir la croissance de l'achalandage et une expérience client sans faille. Cela comprend des efforts pour faciliter les projets pilotes d'intégration des services transfrontaliers et optimiser et coordonner les services et transferts aux principales destinations et gares, en s'appuyant sur les programmes Un tarif unique et co-tarifs GO pour améliorer l'accessibilité, la simplicité et la cohérence des tarifs régionaux.
- **Évaluer les options pour moderniser la structure des zones tarifaires de GO en coordination avec le MTO**, y compris les options pour améliorer l'abordabilité des tarifs et permettre aux usagers qui voyagent à la même distance de payer le même tarif, tout en assurant la viabilité financière de Metrolinx pour continuer à offrir le service régional de GO Transit.

9.3 Planification des projets futurs grâce à des données probantes solides pour appuyer la prise de décision.

En plus des projets de transport en commun rapide déjà en cours, Metrolinx continuera à collaborer avec les intervenants, y compris le gouvernement de l'Ontario, le gouvernement fédéral, les municipalités, les agences de transport en commun municipaux, les partenaires de fret et les communautés autochtones, pour faire avancer les travaux de planification et de conception préliminaire de plusieurs autres projets futurs potentiels décrits dans le Plan régional de transport de 2051, en assurant la conformité avec le Plan de transport de la REGH et l'alignement avec les principales priorités du gouvernement de l'Ontario. Cela inclut l'avancement de la planification pour la prochaine génération du réseau ferroviaire GO à travers GO 2.0.

Programme d'autobus à émissions zéro

L'analyse de rentabilité initiale sur la conception des autobus à émission zéro soutiendra l'organisation dans la prise d'une décision éclairée par des données probantes concernant le moment, la manière et la possibilité de passer des véhicules diesel aux véhicules à émission zéro au fil du temps, alors que le marché des autobus interurbains continue d'évoluer et que de nouvelles possibilités de financement et de politique émergent. Les travaux sur l'analyse de rentabilité initiale ont commencé au début de 2025 et sont en cours.

Expansion du service ferroviaire GO de Milton

Services améliorés sur la ligne GO de Milton pour permettre les déplacements en train en dehors des heures de pointe et les déplacements en train le week-end.

Les travaux de planification et de conception progressent pour faire avancer le projet vers la conception préliminaire afin de soutenir la prestation d'un service bidirectionnel toute la journée le long de ce corridor.

Prolongements de la ligne Hazel McCallion

Prolongements du transport léger sur rail dans le centre-ville de Mississauga et le centre-ville de Brampton avec connexion à la gare GO du district de l'innovation de Brampton.

Des travaux sont en cours pour faire avancer la planification et la conception préliminaire du prolongement de la ligne Hazel McCallion vers le centre-ville de Brampton. Les travaux de planification et de conception sont en cours pour affiner les options d'extension du TLR de HML afin d'augmenter l'accès au transport en commun rapide dans le centre-ville de Mississauga.

Prolongement de la ligne de métro Sheppard

Metrolinx fait avancer les études et les conceptions pour soutenir la progression de ce projet, y compris l'achèvement de l'analyse de rentabilité initiale.

Étude sur l'achalandage et les possibilités régionales pour les nouveaux Corridors ferroviaires GO (GO 2.0)

Metrolinx fait progresser une étude préliminaire de planification et de faisabilité afin d'évaluer les possibilités d'introduction de services passagers sur les corridors ferroviaires réservés au fret.

Orientation sur l'analyse de rentabilité

Metrolinx continue d'améliorer les méthodes d'évaluation des projets par une mise à jour planifiée des orientations sur les analyses de rentabilité afin de refléter les pratiques exemplaires actuelles.

10.0 Metrolinx Interne

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

Metrolinx s'assure que la capacité et la capacité de son effectif sont conformes à la vision de l'organisation, à la mission de l'organisation et aux priorités stratégiques. Metrolinx a réalisé des progrès quant au respect de ces engagements en développant et en mobilisant ses employés, en attirant et en retenant des talents diversifiés, et en établissant une culture d'appartenance. Intégrer l'équité et l'inclusion dans le fonctionnement de l'organisation permet à Metrolinx de soutenir et d'autonomiser les collègues, de servir les clients avec respect et de renforcer les communautés dans lesquelles Metrolinx opère. En outre, Metrolinx a favorisé des changements dans toutes les parties de l'organisation grâce à l'amélioration continue et aux compétences en gestion de projet qui permettent et habilitent les employés à identifier et à éliminer les déchets. En s'appuyant sur les progrès réalisés dans ces zones clés, Metrolinx continuera de poursuivre plusieurs améliorations clés de ses activités à l'avenir, en mettant l'accent précisément sur l'atténuation des risques liés aux talents d'entreprise.

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



**Stimuler
l'innovation
et la valeur
pour
l'argent**

- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies qui **favoriseront la reddition de comptes et l'expérience des dirigeants - y compris un examen des actions et des compétences en matière de leadership - ainsi qu'une reddition de comptes envers l'équité, la diversité et l'inclusion**, afin de permettre à Metrolinx de soutenir et de mobiliser efficacement ses employés.
- **Élargir les capacités et adopter une approche proactive et ciblée pour les activités de gestion des talents et d'attraction**, la proposition de valeur des employés et d'autres politiques de RH afin d'attirer, de retenir et de développer efficacement des talents solides et diversifiés.
- Favoriser des objectifs commerciaux plus larges grâce à la **collaboration et des conseils stratégiques, axés sur les données et adaptés prodigués aux clients** qui tiennent compte des points sensibles et des préoccupations de chacun afin de fournir des solutions adaptées aux talents pour les unités commerciales.
- **Optimiser nos effectifs actuels et futurs** afin que l'organisation puisse attirer et conserver ses talents, développer de solides pipelines de talents, y compris une planification de la relève élargie, et offrir le meilleur service public.
- **Exploiter les données recueillies pour identifier les lacunes dans l'expérience des employés** afin d'améliorer le sentiment d'appartenance.
- Développer **des voies de leadership pour les membres des communautés autochtones et méritant l'équité**.
- **Exécuter la dernière année de la stratégie de bien-être holistique existante sur trois ans**, qui favorise la sensibilisation à la santé mentale et intègre le design universel partout où cela est possible.

Au 31 décembre 2025, le nombre total d'employés, exprimé en ETP, était de 7 174,5, et se composait de :

- 133 cadres (y compris le PDG, l'équipe de la haute direction, les vice-présidents)
- 2 288,5 gestionnaires et 4,753 employés (composés de 2 582,4 employés non syndiqués et 2 170,6 employés syndiqués).

Également, le total des ETP de 7 174,5 peut être représenté comme suit :

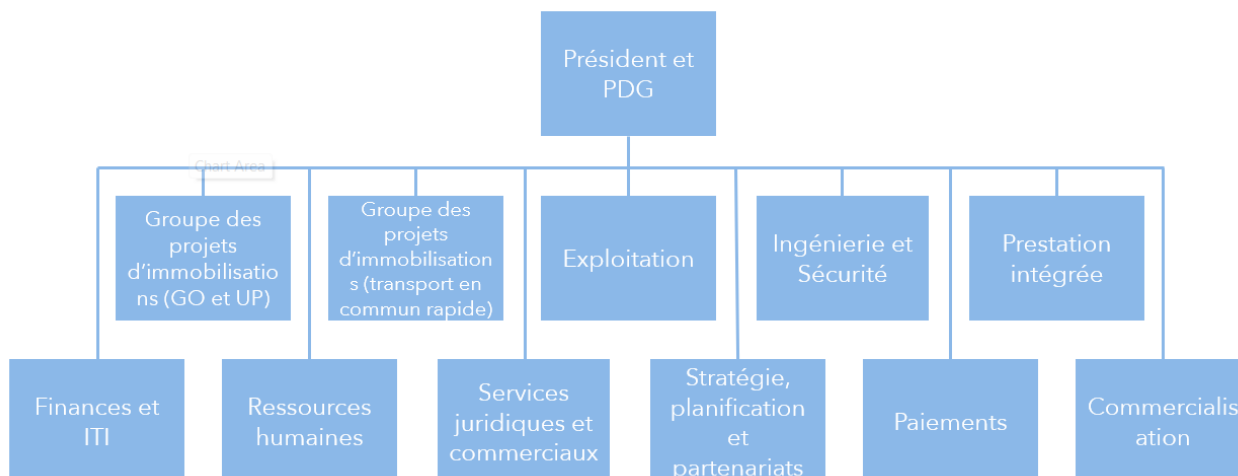
- 7 041,5 à temps plein et 133 à temps partiel
- 6 974,8 ETP permanents et 199,7 ETP à durée déterminée

Au 31 décembre 2025, l'organisation compte un total de 883 consultants.

Avec des organismes provinciaux comme Metrolinx jouant un rôle essentiel dans la prestation des services publics, le gouvernement de l'Ontario a introduit des contrôles d'embauche pour l'organisation en septembre 2025 afin de maintenir des opérations durables et efficaces. Ces mesures de contrôle comprenaient un gel immédiat de l'embauche pour les postes critiques non publics et non commerciaux, ainsi qu'un gel sur l'embauche de consultants. Metrolinx a également été chargé d'opérer dans le cadre d'une taille de main-d'œuvre définie. En alignement avec cette orientation, Metrolinx a mis en œuvre un cadre de contrôles d'embauche qui offre un processus transparent pour gérer le complément de main-d'œuvre et l'utilisation des consultants, apportant ainsi une plus grande rigueur autour du processus d'embauche.

En 2025, l'organisation a avancé ses efforts pour aligner sa structure d'une manière qui permettra à l'organisation d'atteindre ses objectifs stratégiques. Les améliorations structurelles supplémentaires prévues pour le début de 2026 aligneront les fonctions d'ingénierie et de sécurité de l'organisation et intégreront les divisions des opérations de l'organisation, ce qui vise à positionner davantage Metrolinx pour un succès continu en renforçant la capacité de Metrolinx à offrir un service sûr, fiable et de haute qualité à ses passagers, employés et communautés. Les améliorations structurelles prévues pour début 2026 aboutiront à la structure organisationnelle ci-dessous.

Pièce n° 9 : Structure organisationnelle



Metrolinx demeure engagé à optimiser ses employés grâce à la mise en œuvre continue des modèles de planification stratégique de la main-d'œuvre. Metrolinx continue de se concentrer sur l'amélioration des relations de travail avec ses partenaires négociateurs (Amalgamated Transit Union ou de l'International Association of Machinists and Aerospace Workers) et de déployer des stratégies solides d'attraction et de rétention des talents, en assurant des étendues de contrôle qui reconnaissent les divers flux de travail à travers l'organisation. Ces efforts permettent à Metrolinx d'affiner continuellement sa structure organisationnelle pour stimuler à la fois l'efficacité et l'efficacité. Dans le cadre de sa stratégie de rémunération et de son approche de gestion des talents, Metrolinx effectue des examens réguliers des récompenses totales, y compris les avantages sociaux et les cadres de rémunération au rendement, afin d'évaluer la compétitivité du marché tout en respectant la *Loi de 2014 sur la rémunération des cadres du secteur parapublic* (LRCSP). Ces examens sont fondés sur une analyse comparative formelle afin de renforcer la capacité de Metrolinx à attirer et à retenir les meilleurs talents, l'évaluation du paquet d'avantages sociaux offerts chez Metrolinx demeurant une priorité absolue.

Pour s'assurer que l'organisation peut livrer son vaste programme d'immobilisations de manière durable, Metrolinx priorise le développement délibéré des capacités techniques au sein de ses équipes de livraison de projets d'immobilisations. Renforcer l'expertise dans la maison est essentiel pour équilibrer les dépenses internes et externes,

réduire la surcharge pour le soutien des tiers, et assurer que Metrolinx dispose des compétences appropriées pour répondre aux demandes de livraison en constante évolution. S'appuyant sur son approche de planification de la main-d'œuvre d'entreprise, Metrolinx améliorera la compétence technique grâce à des voies de développement ciblées, des apprentissages structurés sur l'apprentissage de l'emploi, et des trajets de progression plus clairs pour les zones de compétences critiques et spécialisées où les lacunes internes et la concurrence axée sur le marché posent des défis importants à la réalisation de grands projets d'immobilisations. Cet investissement stratégique équilibré dans le développement technique permettra de constituer une main-d'œuvre plus forte et plus compétente et de réduire de manière significative le risque de talents d'entreprise en garantissant que Metrolinx puisse attirer, retenir et développer les talents spécialisés nécessaires pour fournir une infrastructure de classe mondiale pour la région.

Il est essentiel que l'organisation vérifie continuellement auprès de ses employés pour comprendre leur expérience et aborder tous les domaines de possibilités. Chaque année, l'organisation réalise un sondage sur la mobilisation des employés, qui intègre la collecte de données démographiques pour aider l'organisation à mieux comprendre les possibilités d'améliorer l'expérience des employés pour les communautés autochtones et méritant l'équité. Les résultats du sondage annuel de mobilisation des employés de 2025 ont montré la participation la plus élevée depuis le début des sondages en 2012. Les efforts à venir continueront de mettre l'accent sur le renforcement de l'engagement au sein de l'organisation.

À la suite d'un projet pilote initial en 2025-2026, un sondage sur la sécurité psychologique sera également élargi en 2026-2027 afin d'obtenir des informations plus approfondies sur la façon de favoriser un environnement d'équipe psychologiquement sécuritaire, renforçant ainsi l'engagement de Metrolinx à respecter la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail.

10.2 Faire progresser une stratégie moderne sur le lieu de travail

Metrolinx fait progresser une stratégie sur le lieu de travail qui aligne ses espaces physiques, sa culture et sa technologie afin de permettre aux employés d'offrir des résultats exceptionnels en matière de transport en commun à ses clients. Grâce à cette approche, les environnements de travail de Metrolinx – dans les bureaux organisationnels, les installations opérationnelles et les pôles régionaux – sont gérés pour favoriser la collaboration, la liaison et l'innovation afin de soutenir sa mission de transformation du transport en commun dans la région élargie du Golden Horseshoe.

Metrolinx a fait des progrès en augmentant l'utilisation de l'espace, en offrant des espaces de collaboration tout en intégrant l'expérience des employés dans la conception de l'espace de travail et la planification de l'espace. Ces initiatives garantissent que les espaces Metrolinx soutiennent la productivité, la collaboration et l'engagement permettant aux équipes de faire leur meilleur travail.

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



Stimuler
l'innovation
et
l'optimisation
des
ressources

- **Maximiser l'utilisation des espaces existants détenus et loués** grâce à une utilisation améliorée, des sièges flexibles et des aménagements modernisés afin de réduire l'impact environnemental et d'optimiser l'efficacité de l'espace.
- **Concevoir des lieux de travail qui favorisent le bien-être et l'inclusion** grâce à l'ergonomie, à l'accessibilité et à la liaison.
- **Intégrer les pratiques de durabilité dans toutes les initiatives sur le lieu de travail**, des matériaux et du mobilier aux opérations économes en énergie, en soutenant les engagements de Metrolinx en matière de climat et de résilience.
- **Mettre en œuvre des principes normalisés en milieu de travail et des cadres de gouvernance** qui assurent une prise de décision cohérente, transparente et éclairée par données dans tous les bureaux.
- **Aligner la planification des lieux de travail avec les besoins opérationnels**, en donnant la priorité à l'adjacence opérationnelle, à la sécurité et à la collaboration.
- **Utiliser les données d'analyse et les données d'occupation du lieu de travail** pour éclairer la planification à long terme, mesurer l'efficacité et assurer l'alignement avec les objectifs organisationnels et les attentes du gouvernement de l'Ontario.
- **Construire une expérience de travail inclusive** qui relie la culture, la technologie et l'espace aux résultats organisationnels – permettant aux employés de se connecter à la mission de Metrolinx et d'agir avec intention.

10.3 Amélioration des systèmes d'information et de la capacité technologique

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

Metrolinx a réalisé des progrès considérables dans la mise en œuvre de ces projets, notamment en mettant l'accent sur la cybersécurité, ainsi qu'en mettant en œuvre des applications et des solutions pour appuyer les transformations et les améliorations dans l'ensemble de l'organisation, y compris celles qui concernent les opérations de transport en commun et la sécurité.

En s'appuyant sur les progrès réalisés sur ces domaines clés, Metrolinx continuera de réaliser un certain nombre de produits livrables clés en matière de technologie commerciale à l'avenir.



Offrir de
meilleurs
services

- **Faire évoluer les solutions technologiques de transport en commun et axées sur les clients de Metrolinx** à travers le métro, le transport en commun rapide et l'expansion de GO afin de permettre une expérience client fluide et d'améliorer la planification du parcours des clients, la sécurité et le rendement, tout en soutenant les nouveaux actifs entrant en service.
- **Renforcer la résilience numérique de Metrolinx** grâce à une surveillance avancée des menaces et une sécurité sans confiance afin de protéger les systèmes critiques et les données.
- **Mettre en œuvre une stratégie de nuage** pour réduire la dette technique et améliorer l'efficacité des coûts dans les systèmes et les opérations.
- **Renforcer la résilience et la continuité opérationnelle** grâce à une technologie capable de résister aux perturbations et de maintenir les opérations de transport en commun essentielles en fonctionnement.
- **Élargir l'automatisation et l'utilisation de l'intelligence artificielle** pour simplifier les processus, prédire les besoins de service et améliorer l'efficacité.

10.4 Utilisation responsable de l'intelligence artificielle (IA)

L'intelligence artificielle (IA) est devenue un élément moteur important de l'évolution future de la technologie. Metrolinx, à cet égard, a mis en place un processus de gouvernance de l'IA pour mieux gérer les risques tout en saisissant les opportunités, ce qui comprend des évaluations complètes pour déterminer les niveaux de risque et l'admissibilité de toutes les initiatives en matière d'IA, inventorier les projets à faible risque et approuvés, et procéder à l'exécution normale des projets et à d'autres processus de diligence raisonnable.

Par le biais du processus actuel de gouvernance de l'IA, Metrolinx a progressé dans l'utilisation de l'IA dans des domaines d'activité pertinents, notamment la technologie d'alerte aux passages à niveau, le système de détection d'obstacles et la technologie sensorielle pour améliorer la sécurité opérationnelle, l'optimisation de l'outil de recherche pour accroître l'efficacité opérationnelle et l'automatisation du traitement de certains cas clients pour améliorer l'expérience client.

À l'avenir, Metrolinx prévoit de s'appuyer sur les progrès dans l'utilisation de l'IA et de continuer à évaluer davantage l'application future de l'IA en conformité avec les orientations et aux directives du gouvernement de l'Ontario.



Offrir de
meilleurs
services

- **Tirer parti de la gouvernance intérimaire de l'IA** grâce à un Conseil de révision de l'IA et un Comité de l'IA pour diriger le processus d'évaluation de l'IA et de développement de la stratégie connexe, y compris la réalisation d'évaluations de l'admission de l'IA, le maintien de l'inventaire des cas d'utilisation de l'IA, l'identification et la correction des lacunes en matière de gouvernance de l'information et de gestion de projet, et l'amélioration du contrôle et de la gestion des risques.
- **Poursuivre le développement de la politique en matière d'IA** en conformité avec les orientations et directives émergentes de la FPO en matière d'IA, les normes de l'industrie et les pratiques exemplaires, ainsi que la politique de partage des données de l'organisation et la politique sur la protection de la vie privée de l'entreprise.
- **Collaborer avec des partenaires de l'industrie de l'IA** pour développer des technologies autonomes avancées pour les systèmes ferroviaires avec le soutien du gouvernement de l'Ontario par l'intermédiaire du Réseau ontarien d'innovation pour les véhicules (ROIV).

10.5 Participation active avec les communautés et les intervenants

Metrolinx continue de transformer son engagement communautaire, ses communications et ses relations avec les intervenants grâce à une intégration renforcée avec la réalisation des projets, les opérations et les stratégies commerciales. Cette progression dans le transport en commun dans la région soutiendra l'investissement de 80 milliards de dollars du gouvernement de l'Ontario dans l'infrastructure de transport en commun. Il en résulte une approche de communication proactive et permanente qui favorise la mobilisation du public en facilitant la communication entre les résidents et les intervenants. Avec un accent continu sur l'établissement et le maintien de relations solides et collaboratives avec les communautés, les entreprises, les partenaires gouvernementaux et d'autres intervenants clés, Metrolinx mène une communication transparente, un engagement et une collaboration avec des partenaires pour réaliser des projets de transport en commun et d'infrastructure. Metrolinx s'efforce de répondre aux besoins et aux attentes des diverses communautés qu'elle dessert, assurant la réussite des initiatives de transport en commun régional.

Metrolinx travaille avec des partenaires de réalisation de projets dans un esprit de bon voisinage. Des promenades communautaires et de sécurité sont effectuées durant les différentes étapes des projets tout au long de la phase de construction, en plus de collaborer avec les résidents et les entreprises afin de s'assurer que les avantages du projet et les impacts de la construction sont communiqués et compris. L'approche multidimensionnelle de la mobilisation communautaire permet de communiquer avec les résidents là où ils se trouvent, y compris en dialoguant avec les groupes mal desservis et méritant l'équité de la manière dont ils ont besoin que l'organisation le fasse. Metrolinx communique par le biais de journées portes ouvertes, organise des réunions du comité de liaison communautaire et des travaux de construction; mène des campagnes de sensibilisation porte-à-porte; et installe des tables d'information dans des espaces communautaires clés ainsi que par ses canaux numériques et sociaux. Cela aide à augmenter l'impression du public et la confiance du public tout en concentrant les canaux de mobilisation de Metrolinx comme une ressource fiable.

Pièce n° 10 : Mobiliser les communautés

50+ Municipalités

685+ Représentants élu

8 M+ Résidents

21 Langues

Les projets d'immobilisations de Metrolinx amélioreront la connectivité des communautés de la région; ce faisant, Metrolinx s'engage à établir et à favoriser des relations avec les entreprises locales et les résidents qui subissent les répercussions de la construction de Metrolinx. En établissant des relations et en mettant en place des canaux de communication de manière proactive, Metrolinx aide les entreprises et les résidents à mieux se préparer alors que l'organisation fournit le transport en commun dont ces communautés ont grand besoin. Par l'intermédiaire de diverses tables, Metrolinx cherche à comprendre et à répondre aux besoins des entreprises tout au long du cycle de vie de ses projets tout en créant simultanément des possibilités de commentaires sur les plans de gestion de la construction, les campagnes de « marketing local » et les possibilités d'approvisionnement local. L'objectif de Metrolinx est de démontrer comment il améliore les vies grâce au transport en commun et d'aider les communautés et les entreprises à traverser les perturbations de la construction. Metrolinx continue de combiner le pouvoir de l'engagement personnel avec la portée et l'impact des technologies numériques et sociales, en se concentrant sur la réalisation de campagnes axées sur la communauté qui priorisent l'information du public sur les travaux de construction : à quoi s'attendre; pourquoi ils ont lieu; comment Metrolinx est là pour soutenir et, lorsque possible, atténuer les impacts des travaux de construction; comment Metrolinx maintiendra l'accès communautaire et la mobilité autour des chantiers; et en rappelant aux résidents que Metrolinx est là pour eux.

Démontrer comment Metrolinx améliore les vies grâce au transport en commun et aider les communautés et les entreprises à traverser les perturbations de la construction



Offrir de
meilleurs
services

- **Améliorer la transparence et la réputation** en se concentrant sur l'établissement de la confiance et d'une relation positive avec les communautés grâce à des messages opportuns, transparents et axés sur le public, en veillant à ce que Metrolinx raconte une histoire connectée sur les avantages de la prestation des transports en commun et informe la communauté des activités de construction à venir.
- Améliorer l'approche des communications pour traiter les fermetures majeures de voies, non seulement en ce qui concerne l'information des clients et des communautés sur la perturbation du service, mais aussi en **expliquant l'objectif du travail et les avantages à long terme** qu'ils peuvent attendre.
- **Tirer parti des renseignements basés sur les données** grâce à des recherches mises à jour et au lancement d'une « carte interactive » qui permet aux communautés et aux membres du public de naviguer les répercussions de la construction et les progrès du projet selon une perspective cohérente. Développer une « carte d'expérience » axée sur la clientèle afin d'accroître la sensibilisation et d'améliorer les expériences des résidents qui sont fortement touchés par le développement du transport en commun.
- **Offrir une expérience communautaire cohérente en mettant en œuvre des stratégies de communication précoces, bilingues et transparentes qui réduisent les risques pour la réalisation** de projets de construction, en intégrant des attentes claires des entrepreneurs dans les contrats de projet, et en cherchant à assurer que les communautés de la région vivent une expérience cohérente lorsqu'elles traversent la perturbation causée par les travaux de construction.
- **Renforcer les relations avec les intervenants et les municipalités** grâce à une communication cohérente, opportune et transparente qui encourage la participation aux projets et aux programmes de Metrolinx, renforce la confiance dans l'orientation de Metrolinx, favorise la résilience de la réputation, accroît la confiance et développe des champions du transport en commun locaux pour faciliter les approbations de tiers. La transformation des relations municipales et des relations avec les intervenants en fonctions stratégiques hautement engagées élèvera la présence régionale, amplifiera les avantages des projets et renforcera les relations avec les partenaires de l'industrie et les leaders municipaux.
- **Mettre en œuvre du programme des quatre piliers des aides et avantages communautaires**, notamment en publiant la Mise à jour annuelle des aides et avantages communautaires qui met en lumière les données clés et les succès des années précédentes.

10.6 Établissement de relations avec les communautés autochtones

Le Bureau des relations avec les Autochtones (BRA) et les programmes environnementaux et évaluation environnementale - Relations autochtones (PEEE-RA) continuent de soutenir les efforts de consultation et de mobilisation significatifs avec les communautés autochtones - notamment, en veillant à ce que l'obligation de consulter soit respectée lorsque des projets ont un potentiel d'avoir des répercussions négatives sur des droits ancestraux et issus de traités établis ou revendiqués de manière crédible.

Avec les investissements croissants dans le transport en commun, l'entreprise de Metrolinx doit être pleinement équipée pour respecter les exigences constitutionnelles de l'obligation de consulter et s'assurer que Metrolinx développe des partenariats avec les communautés autochtones fondés sur la confiance et le respect. Cette exigence constitutionnelle a mené à la création de la fonction des Relations autochtones, qui comprend actuellement trois unités clés : le Bureau des Relations autochtones (IRO), l'Unité du droit autochtone (UDA) et les Programmes

environnementaux et évaluation environnementale - Relations autochtones (PEEE-RA), qui travaillent de concert pour assurer le respect de l'obligation de consulter, telle que déterminée par les principes juridiques et la jurisprudence.

Metrolinx a continué de prioriser le renforcement de sa capacité à remplir l'obligation de consulter et à respecter les droits ancestraux et issus de traités protégés par la Constitution grâce à diverses initiatives, dans le but de réaliser avec succès son programme d'immobilisations et d'exploitation. Par le biais de l'avancement des initiatives de renforcement des capacités, Metrolinx s'efforce de renforcer les capacités au sein des communautés autochtones non seulement pour participer aux processus de consultation, mais aussi pour participer aux possibilités de développement économique telles que les initiatives d'approvisionnement de Metrolinx et pour bénéficier d'une meilleure connectivité au transport en commun.

À l'avenir, Metrolinx continuera à peaufiner la fonction des relations avec les Autochtones et les processus connexes pour s'assurer que l'obligation de consulter est remplie et que les communautés autochtones sont impliquées dans les initiatives de Metrolinx qui pourraient les intéresser.



**Offrir de
meilleurs
services**

- **Renforcer la capacité liée aux relations avec les Autochtones** grâce à des structures appropriées, des processus et des programmes de formation intégrés à l'ensemble de Metrolinx et avec ses partenaires clés.
- **Remplir les obligations de devoir de consulter** lorsque les projets peuvent avoir des répercussions négatives sur les droits ancestraux et issus de traités grâce à une planification de la consultation et de l'engagement à plus long terme.
- **Collaborer avec le gouvernement de l'Ontario** pour assurer l'harmonisation des approches de consultation.

10.7 Assurer la valeur des contribuables grâce à une stratégie d'approvisionnement pluriannuelle

Les stratégies d'approvisionnement, pratiques et procédures de Metrolinx sont basées sur les pratiques exemplaires de l'industrie et les derniers appels d'offres et de jurisprudence de contrats, et sont conçues pour assurer la protection de l'intérêt public. Cela permet à Metrolinx de maximiser les soumissions concurrentielles, de refléter les pratiques d'achat du secteur public et de promouvoir l'accessibilité par des fournisseurs qualifiés, y compris des fournisseurs locaux, dans ses processus d'affaires et d'approvisionnement. Dans le cadre de son programme d'approvisionnement plus large, Metrolinx assure l'optimisation des ressources pour les contribuables, notamment par le biais de l'initiative d'approvisionnement du transport en commun (IATC), tout en veillant à ce que les considérations de durabilité et d'équité soient intégrées dans les activités d'approvisionnement grâce au Programme d'approvisionnement durable.

Pièce n° 11 : Initiative d'approvisionnement du transport en commun



75,3 M\$

en économies et évitement de coûts générés depuis 2008



40

Organismes de transport en commun partenaires en 2024-2025

L'IATC fournit des services d'approvisionnement aux partenaires municipaux de Metrolinx pour les biens et services de transport en commun urbain conventionnels en regroupant les quantités, en collaborant à la normalisation des spécifications techniques et en éliminant les processus d'approvisionnement en double afin de réduire les coûts unitaires et d'améliorer la qualité des biens pour les systèmes de transport en commun. Tout au long de 2025-2026, l'IATC s'est concentrée sur l'attribution de contrats d'approvisionnement conjoints pour des autobus électriques à batterie de 9 mètres, 12 mètres et 18 mètres; des systèmes de surveillance vidéo à bord; et des pneus. L'IATC a également publié des demandes d'information (DI) afin de mieux comprendre le marché des nouveaux types de biens

et de services. En 2026-2027, l'IATC élargira ses efforts pour inclure des approvisionnements dans des zones telles que les services de transport en commun à la demande, les abribus, les poteaux solaires pour les arrêts d'autobus, les services d'inspection et les remplacements de moteur et de transmission. Ces initiatives offriront aux partenaires municipaux un éventail d'occasions encore plus large pour tirer parti des approvisionnements conjoints et obtenir une plus grande valeur.

Metrolinx s'engage à accroître la transparence et à renforcer la participation au marketing pour ses approvisionnements. Afin d'appuyer cet objectif, un nouveau pipeline d'approvisionnement a été lancé en décembre 2025 qui accorde aux entreprises une visibilité précoce des projets à venir, les aidant à planifier, à se préparer et à concurrencer avec confiance en 2026-2027 et au-delà. Une planification plus proactive des approvisionnements soutiendra également une meilleure répartition des ressources parmi le personnel, identifiera davantage de possibilités d'achats coordonnés entre les unités opérationnelles, et permettra une exécution structurée des activités d'approvisionnement.

Le circuit de Metrolinx comprend des possibilités dans les zones suivantes et sera actualisé environ tous les six mois :

- Services de gestion des actifs et d'entretien
- Services de livraison et soutien professionnel pour le transport en commun rapide et GO et UP
- Innovation et technologie de l'information
- Opérations pour le transport en commun rapide et GO et UP
- Paiements et services organisationnels, y compris la sécurité
- Initiative d'approvisionnement du transport en commun

En plus de diffuser ces mises à jour, Metrolinx maintiendra un dialogue important avec l'industrie aux fins d'harmonisation et de transparence. Metrolinx invite les entreprises à explorer le pipeline d'approvisionnement et à se joindre à l'organisation pour offrir un meilleur transport en commun pour la région.

À l'avenir, Metrolinx continue de soutenir les stratégies d'approvisionnement afin de générer de la valeur pour les contribuables tout en assurant la durabilité et les considérations d'équité.



Stimuler
l'innovation
et la valeur
pour
l'argent

- **Continuer de mettre l'accent sur les autobus électriques à batterie** et établir l'IATC en tant que centre d'expertise et ressource à consulter pour l'électrification du parc de véhicules de transport en commun.
- **Accroître le nombre de contrats actifs** afin d'accroître la portée de l'IATC et son impact du programme de l'IATC sur le paysage du transport en commun en Ontario, y compris l'amélioration des avantages financiers cumulatifs du programme provenant de l'évitement des coûts administratifs et des économies des agences de transport en commun.
- Continuer à développer le **Programme d'approvisionnement durable** en élargissant les efforts de sensibilisation et les engagements avec les fournisseurs, et poursuivre le succès initial de la **Stratégie des fournisseurs autochtones** grâce à des initiatives de renforcement des capacités et au développement de partenariats avec des entreprises appartenant à des Autochtones.
- Soutenir les **initiatives d'achat de l'Ontario et Acheter Canada** en assurant la conformité avec la Politique de restriction en matière d'approvisionnement, la *Loi visant à encourager à acheter ontarien* et d'autres directives du gouvernement de l'Ontario ainsi qu'en collaborant avec les fournisseurs pour optimiser le contenu local dans les biens et les services.
- **Stimuler un engagement accru du marché et des résultats de l'approvisionnement plus solides** en élargissant les forums de fournisseurs spécifiques aux catégories afin d'améliorer la sensibilisation au marché, de promouvoir un accès juste et inclusif, et de soutenir une participation durable et équitable dans les marchés publics.

11.0 Rendement pluriannuel de l'entreprise

11.1 Budget de fonctionnement

Le budget de fonctionnement de Metrolinx présenté au gouvernement de l'Ontario comprend un besoin de subvention de fonctionnement prévu de 1 215,2 millions de dollars pour 2026-2027, ce qui inclut des dépenses totales prévues de 2 098,1 millions de dollars et des intérêts à long terme sur les projets d'immobilisations de 51,6 millions de dollars, ainsi que des recettes totales et des produits de 882,8 millions de dollars.

Pour les exercices 2026-2027 et 2027-2028, Metrolinx prévoit actuellement des besoins en subventions de fonctionnement de 1 199,1 millions de dollars et 1 228,2 millions respectivement, la croissance des recettes étant principalement attribuable à l'augmentation prévue de l'achalandage et des recettes tarifaires correspondantes. Les recettes totales et les recettes devraient augmenter pour atteindre 920,8 millions de dollars en 2027-2028 et 964,8 millions en 2028-2029, ce qui représente des augmentations d'une année à l'autre de 4,3 % et 4,8 % respectivement.

Les charges de fonctionnement totales sont estimées à 2 119,9 millions de dollars et 2 193,0 millions respectivement en 2027-2028 et 2028-2029, principalement pour appuyer l'augmentation des services GO dans l'ensemble de la région et l'opérationnalisation de nouveaux actifs liés au TLR entrant en service. Grâce à son budget de fonctionnement, Metrolinx poursuit sa voie vers la durabilité financière à long terme, notamment en explorant des options pour maximiser la génération de revenus, ainsi que des améliorations systématiques pour accroître l'efficacité et l'efficience de l'organisation.

Pour 2025-2026, Metrolinx prévoit une exigence opérationnelle totale de 1 202,9 millions de dollars, ce qui correspond étroitement au budget. Cela reflète l'engagement continu de Metrolinx à l'efficacité et l'efficience grâce à un contrôle solide des dépenses, une surveillance rigoureuse du rendement, une gestion financière prudente et un rendement solide des revenus pour optimiser les ressources tout en respectant son mandat.

Pièce n° 12 : Plan et perspectives du budget de fonctionnement pluriannuel

(M\$)	2025-2026 Prévision	2026-2027 Plan	2027-2028 Perspective	2028-2029 Perspective
Recettes et produits totaux	833,7	882,8	920,8	964,8
Total des dépenses	2036,7	2098,1	2119,9	2193,0
Exigence de subvention prévue	1202,9	1215,2	1199,1	1228,2

Remarque :

- Les chiffres du plan budgétaire de fonctionnement et des perspectives pour 2026-2027 reflètent les recettes et les dépenses prévues de Metrolinx telles que présentées au gouvernement de l'Ontario et excluent l'impact des programmes d'intégration tarifaire financés par le gouvernement, par exemple, le programme de tarif unique.

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

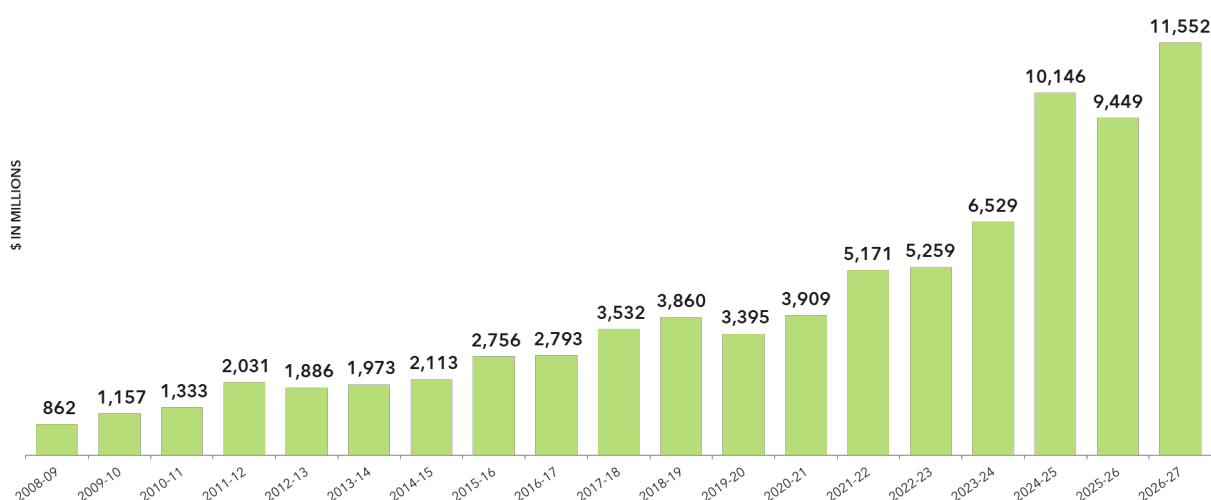
11.2 Investissement en immobilisations

Metrolinx a soumis un budget d'immobilisations au gouvernement de l'Ontario à l'automne 2025 d'environ 11,6 milliards de dollars en 2026-2027, la majorité du financement requis devant être fournie par le gouvernement de l'Ontario. Les autres sources de financement des investissements en immobilisations de Metrolinx comprennent des contributions de tiers privés ainsi que des gouvernements municipaux et fédéraux par le biais d'ententes avec le gouvernement de l'Ontario. Avec l'investissement du gouvernement de l'Ontario dans le programme d'expansion du réseau GO et du métro, la croissance du plan d'immobilisations a été importante ces dernières années.

Comparativement au budget de 2025-2026, le budget prévu pour 2026-2027 est d'environ 22 % plus élevé alors que les projets se poursuivent dans le développement de la conception et dans les phases de construction. À titre de comparaison historique, les dépenses en immobilisations sont passées de moins d'un milliard de dollars en 2008-2009 à environ 9,4 milliards en 2025-2026, avec un pic de dépenses prévu en 2027-2028. La pièce n° 13 montre la croissance des investissements en immobilisations depuis 2008-2009, reflétant l'augmentation des investissements dans le transport en commun au cours des années successives, et elle met en évidence le facteur clé de succès organisationnel de l'augmentation de la capacité annuelle d'exécuter des projets d'immobilisations.

La majeure partie du budget d'immobilisations de 2026-2027 porte sur les projets de métro, le transport léger sur rail, l'expansion de GO, les prolongements des corridors ferroviaires GO et le programme des gares SmartTrack. Il y a également des investissements continus dans des technologies habilitantes telles que les systèmes de paiement ainsi que des travaux de remise en état d'immobilisations pour maintenir les actifs en bon état.

Pièce n° 13 : Accroissement des investissements en immobilisations



Remarque : Les montants antérieurs à 2024-2025 représentent les coûts réels engagés. Les chiffres pour 2025-2026 sont des chiffres réels provisoires (T2) et les chiffres pour 2026-2027 sont des perspectives budgétaires.

La pièce n° 14 présente un plan quinquennal continu d'immobilisations.

Pièce n° 14 : Plan quinquennal continu d'immobilisations de Metrolinx

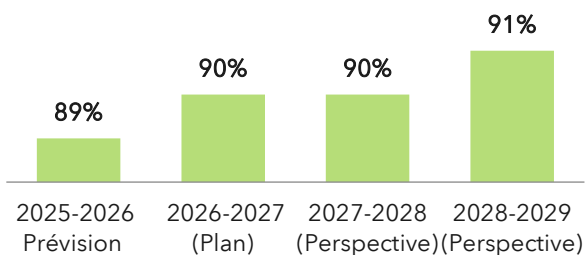
(en millions de dollars)	2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030	2025-2026
Total	11 552 \$	13 334 \$	7 444 \$	5 190 \$	4 257 \$

11.3 Mesures du rendement et cibles

Les indicateurs clés de rendement (IRC) de Metrolinx mesurent son rendement opérationnel en matière de prestation de services et rendent compte du rendement de l'organisation au public et au MTO. Ces IRC organisationnels sont rapportés par rapport aux cibles élaborées en conformité avec le budget soumis au gouvernement dans le cadre du processus budgétaire provincial.

Adoption de PRESTO

Pièce 15 : Adoption de PRESTO



L'adoption de PRESTO permet de mesurer la part de tous les tarifs de transport en commun traités par le système de PRESTO. En novembre 2025, l'adoption de l'exercice à la date était de 89 %, légèrement en dessous de l'objectif de 90 %. L'adoption devrait augmenter graduellement et se stabiliser autour de 91 % d'ici l'exercice 2028-2029, alors que le système de paiement en Ontario d'OC Transpo remplace certains trajets de PRESTO.

L'adoption de PRESTO devrait connaître une croissance modeste, les projections indiquant des augmentations progressives constantes jusqu'en 2025-2026. Alors que

des produits et services améliorés devraient stimuler cette croissance, Metrolinx prévoit qu'un certain délai sera nécessaire pour que les agences de transport en commun obtiennent les approbations nécessaires avant une adoption complète.

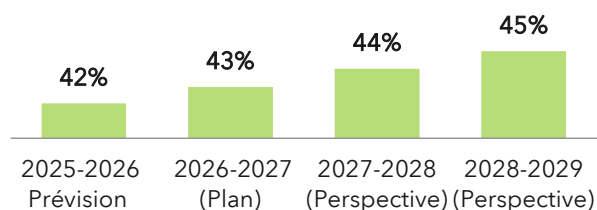
Le produit de billetterie électronique a servi, et continue de servir, un segment de marché de niche, gardant des volumes stables. Avec la Coupe du monde de la FIFA à venir en 2026, il y a des occasions pour explorer des produits sur mesure qui répondent à l'afflux attendu de voyageurs internationaux, élargissant ainsi davantage la portée de PRESTO.

Ratio de recouvrement des coûts

Le ratio de récupération des coûts (RRC) mesure le degré auquel les activités opérationnelles régulières sont autofinancées et exclut donc la vente d'actifs et les dépenses liées aux immobilisations. Il est mesuré comme le ratio des revenus totaux (excluant le produit de la vente d'actifs) aux coûts d'exploitation totaux (excluant les charges d'intérêts à long terme pour les projets d'immobilisations, les radiations, le rajustement des pensions, les frais de soumission associés à l'approvisionnement de projets d'immobilisations, ainsi que les revenus et dépenses de construction de tiers).

Pour 2026-2027, Metrolinx prévoit un RRC de 43 %, reflétant la transition des recettes tarifaires vers une croissance organique stable, ce qui indique un environnement d'exploitation après la pandémie plus stable et prévisible, tandis que les dépenses d'exploitation continuent d'être examinées de près pour maximiser l'efficacité des coûts. Les améliorations apportées à l'efficacité opérationnelle et aux revenus sont en accord avec l'accent renouvelé de l'organisation sur la voie pour améliorer le RRC. Ces chiffres d'ICR reflètent le budget de fonctionnement présenté au gouvernement de l'Ontario, qui exclut un ensemble d'initiatives génératrices de recettes supplémentaires visant à améliorer le RRC de Metrolinx à 50 % d'ici 2028-2029, comme discuté à la section 2.3 – Assurer la viabilité financière à long terme tout en continuant à réaliser l'investissement le plus important de l'histoire de l'Ontario fait dans le domaine du transport.

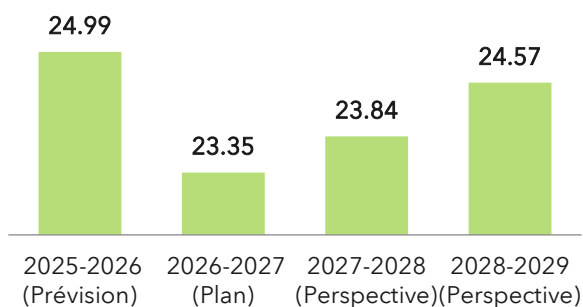
Pièce n° 16 : Ratio de recouvrement des coûts



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

Coût par kilomètre de recette

Pièce n° 17 : Coût par kilomètre de recette



En 2026-2027, Metrolinx connaîtra une diminution des coûts par kilomètre de recette par rapport à 2025-2026 pour refléter la conclusion du contrat de Metrolinx avec OOI Inc. et la rétention d'Alstom pour toutes les activités d'exploitation et d'entretien liées à la prestation de services ferroviaires. Les plans de services extérieurs jusqu'en 2028-2029 ne devraient pas augmenter de manière significative pendant que les travaux de construction du corridor sont en cours. Le coût par kilomètre de ces années augmentera légèrement d'une année à l'autre en raison de l'inflation continue par rapport à la prestation de services stable. Au-delà de

2028-2029, lorsque les fréquences des services ferroviaires augmenteront, les objectifs de coûts par kilomètre de recette devraient diminuer de manière significative dans les prévisions à long terme, car des économies d'échelle et des gains d'efficacité seront exploités avec OnCorr.

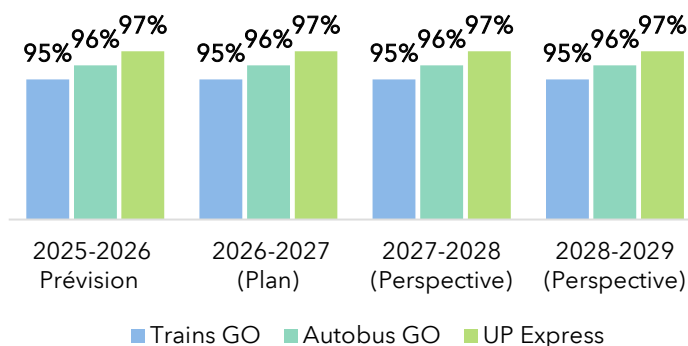
UP Express devrait fonctionner aux mêmes niveaux de service pour 2026-2027. Les perspectives concernant ce paramètre pour les années à venir sont fondées sur les hypothèses relatives à l'augmentation des services et à l'annualisation de l'amélioration, ainsi qu'à une fréquence accrue des services dans le cadre de l'Expansion de GO/OnCorr.

Ponctualité

Les ICR du respect de l'horaire mesure la ponctualité des services du réseau GO Rail, des autobus GO et d'UP Express. Puisque chaque service a des engagements envers les clients et des caractéristiques d'exploitation différents, les mesures du respect de l'horaire sont calculées en utilisant des méthodologies spécifiques au service.

Pour le réseau GO Rail, un trajet est considéré à l'heure s'il arrive dans les cinq minutes suivant l'heure prévue pour les trajets de moins de 90 minutes et dans les dix minutes pour les trajets de plus de 90 minutes. Pour l'autobus GO, un trajet est actuellement considéré comme à l'heure s'il arrive dans les 15 minutes suivant l'heure d'arrivée prévue; cependant, des travaux sont en cours pour affiner cette définition afin de mieux tenir compte de la grande variété des durées prévues des trajets, qui varient d'environ 20 minutes à plus de trois heures. Pour UP Express, un trajet est considéré à l'heure s'il arrive dans un intervalle de cinq minutes de son temps de trajet ciblé.

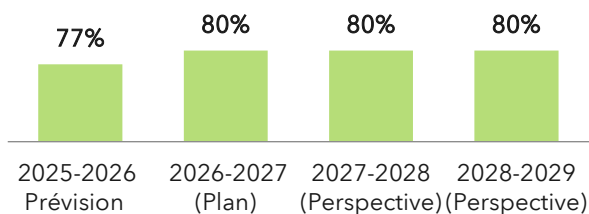
Pièce n° 18 : Ponctualité



Le respect de l'horaire de Metrolinx pour les trois services segmentés demeure solide et continue de répondre ou de dépasser les pratiques exemplaires de l'industrie. De nombreuses initiatives sont en cours pour améliorer davantage l'efficacité et l'efficacité opérationnelles, soutenir l'excellence opérationnelle et renforcer la fiabilité et la ponctualité de tous les services. Les principaux risques pour le maintien de la ponctualité comprennent les activités de construction en cours dans le cadre de l'expansion de GO et l'impact de l'infrastructure vieillissante du parc et du réseau. Metrolinx met activement en œuvre des stratégies pour atténuer ces risques. En regardant vers l'avenir, les perspectives demeurent positives, avec des attentes de continuer à atteindre ou dépasser les objectifs du respect de l'horaire pour chaque service.

Plaintes des clients

Pièce n° 19 : Plaintes des clients fermées dans les 0 à 5 jours.



Metrolinx priorise la gestion des plaintes des clients comme mesure axée sur les résultats, en mettant l'accent sur l'évaluation de l'efficacité de la résolution des plaintes grâce à une analyse axée sur les résultats. Les principales mesures, y compris les taux de résolution, le temps de résolution, la satisfaction client après la résolution et la réduction des récidives, sont suivies pour garantir que les plaintes sont traitées de manière à entraîner des améliorations significatives et à améliorer l'expérience globale du client.

Satisfaction de la clientèle

Metrolinx s'engage à améliorer continuellement l'expérience client. L'objectif pour améliorer l'expérience client de GO Transit et UP Express est de gérer de manière proactive les impacts des travaux de construction et les changements de service majeurs, d'assurer une communication claire des avantages à long terme du réseau et de fournir un soutien en temps réel lors des perturbations. Les domaines clés pour le nouvel exercice financier comprennent :

- Gérer les impacts sur l'expérience client pendant les travaux de construction et les changements de service
- Fournir des renseignements en temps réel et des communications avec les clients
- Amélioration du confort et des commodités à la gare et à bord
- Modernisation des outils numériques et de l'expérience pour les clients

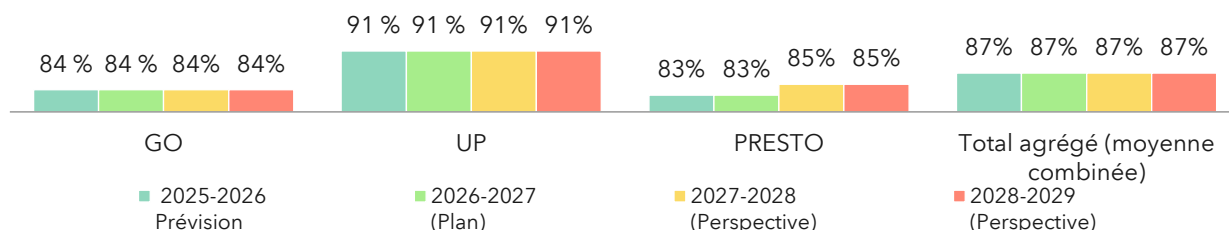
En 2026-2027, Metrolinx continuera d'améliorer l'expérience client dans les services GO Transit et UP Express, en mettant l'accent sur les idées pour mettre en œuvre des améliorations tout au long des étapes du parcours client.

L'amélioration de l'information en temps réel demeure une priorité absolue, avec des améliorations aux écrans de départ numériques, des annonces dans les gares modernisées et des outils de planification de trajet améliorés pour fournir des mises à jour précises et opportunes sur tous les canaux. Metrolinx fait progresser les normes relatives aux gares et à l'expérience à bord grâce à une meilleure sécurité, la propreté et un environnement plus cohérent et accueillant, soutenus par le personnel de première ligne qui renforce la sensibilisation à la situation et la sécurité sur le quai pendant les périodes de pointe. Parallèlement, de nouveaux outils numériques pour les clients, y compris l'application mise à jour de GO Transit et UP Express, l'orientation améliorée et les fonctionnalités d'aperçu des véhicules, sont en cours de développement pour aider les passagers à naviguer dans la complexité croissante du service et les soutenir dans l'expansion continue du réseau.

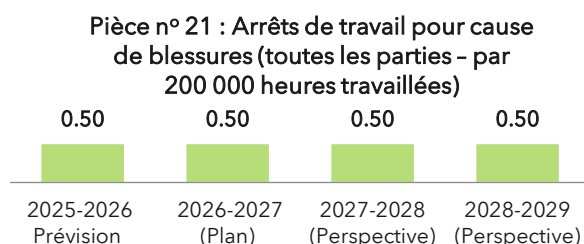
Avec une augmentation des travaux de construction prévue dans le nouvel exercice, une priorité clé sera de gérer de manière proactive l'impact sur l'expérience client pendant les travaux de construction et les fermetures majeures de voies pour soutenir l'expansion du réseau. Cela comprend une communication claire et proactive des avantages à long terme pour les gares, les lignes et le réseau dans son ensemble, ainsi que des efforts pour soutenir les clients en cas de perturbation.

Metrolinx atténue activement la surpopulation et améliore l'expérience client en orientant les voyageurs vers le service de transport en commun le mieux adapté à leurs besoins. En positionnant clairement GO Transit pour les navetteurs quotidiens et UP Express pour les voyageurs en direction de l'aéroport, soutenu par des communications ciblées, de l'orientation et une conception de l'expérience client, cette stratégie oriente les passagers vers le service approprié, réduit l'affluence et assure un voyage plus confortable et fiable sur les deux réseaux.

Pièce n° 20 : Satisfaction de la clientèle



Sécurité – Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail pour toutes les parties (par 200 000 heures travaillées)



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

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

Le TFAPT de toutes les parties comprend les employés de Metrolinx et les entrepreneurs qui effectuent des travaux pour Metrolinx, tels que l'exploitation des trains, l'entretien des voies et des actifs et les entrepreneurs en construction. Metrolinx travaille en étroite collaboration avec tous les entrepreneurs afin d'aider à cerner et à résoudre les causes

profondes susceptibles de contribuer aux arrêts de travail pour cause de blessures. Cela comprend des stratégies de mise en œuvre et d'orientation dans le cadre des enquêtes.

Pour l'exercice financier 2026-2027, Metrolinx maintient l'objectif de l'IRC du TFAPT à 0,50 pour 200 000 heures de travail, un seuil exceptionnellement bas par rapport aux normes de l'industrie pour les blessures avec perte de temps, destiné à promouvoir l'amélioration continue de l'évitement des blessures et de la réduction de leur gravité.

Intégrer la sécurité dans tous les processus opérationnels a été essentiel pour maintenir un faible taux d'accidents avec perte de travail signalés. En tant qu'agence opérationnelle très active, Metrolinx doit gérer la sécurité des employés, des entrepreneurs et des communautés parmi le personnel de première ligne et de bureau. Le personnel de sécurité organisationnel collabore avec les comités mixtes de santé et de sécurité lors d'inspections régulières sur le lieu de travail, organise des formations et des opportunités éducatives pour le personnel, et met en place des mesures de sécurité saisonnières proactives pour traiter les facteurs contributifs les plus courants de Metrolinx basés sur l'analyse des tendances. Un cadre de gestion des risques de sécurité robuste est appliqué à tous les aspects des opérations de Metrolinx et cible l'interface entre les chantiers, le personnel et le public pour identifier de manière proactive les mesures d'atténuation appropriées et traiter les domaines nécessitant une intervention. Metrolinx continuera de mettre en œuvre des plans d'action ciblés visant à réduire les blessures afin de réduire la fréquence et la gravité des blessures occasionnées par des arrêts de travail pour cause de blessures chez les principaux groupes contributeurs. L'organisme tirera parti des renseignements fournis par la campagne de signalement des accidents évités de justesse, la campagne de règles de sauvetage, l'examen de l'exposition aux blessures graves et des accidents mortels, et la mise à profit des travaux sur les risques pour la sécurité afin d'élaborer des mesures d'atténuation proactives. Pour plus de détails sur les initiatives clés liées à la sécurité, veuillez consulter la section 5.1 Un voyage sécuritaire pour les clients et l'amélioration de la sécurité opérationnelle pour les employés. Metrolinx continue d'examiner ses politiques et ses normes pour s'assurer que ses employés et ses entrepreneurs travaillent dans les conditions les plus sécuritaires possibles, tout en respectant nos délais ciblés et en fournissant un service de qualité à ses clients.

11.4 Gestion des risques d'entreprise

À Metrolinx, la fonction de risque d'entreprise identifie, évalue, surveille et fait rapport de manière systématique sur les principaux risques de l'organisation. Cette fonction maintient une vue complète du paysage des risques d'entreprise, avec un accent particulier sur l'harmonisation avec les priorités stratégiques de Metrolinx, la vision et le mandat.

En intégrant la prise en compte de ces éléments stratégiques, la fonction de risque d'entreprise soutient une gestion des risques efficace. Cela permet à Metrolinx de relever de manière proactive les défis et les incertitudes potentiels, renforçant ainsi sa capacité à respecter ses engagements fondamentaux : assurer la sécurité des employés, des clients et du public; faire progresser et livrer les futures infrastructures et services de transport en commun; favoriser une main-d'œuvre engagée et inclusive; établir des relations de collaboration solides en tant que partenaire de confiance avec les intervenants et les communautés; et améliorer constamment la satisfaction de la clientèle.

En 2025-2026, la fonction de gestion des risques de Metrolinx continuera d'améliorer la visibilité des risques de l'entreprise et le besoin de stratégies d'atténuation collaboratives transversales pour gérer les problèmes émergents et soutenir la prise de décisions efficace. La priorité de cette année est d'approfondir les principes directeurs dans le cadre et la politique de gestion des risques d'entreprise, en veillant spécifiquement à mettre l'accent sur une surveillance et une évaluation solides grâce à l'amélioration et la mise en œuvre actualisée de l'appétit pour le risque d'entreprise.

L'appétit pour le risque sera un outil puissant qui permet une meilleure compréhension des limites établies par l'organisation pour prendre des risques, ainsi que des tensions naturelles qui existent lorsque le risque se situe à l'intérieur ou à l'extérieur de cet appétit. Grâce à cette méthodologie, Metrolinx peut comprendre où les risques peuvent et doivent être pris ou quand une approche plus prudente et réservée devrait être envisagée. Pour permettre cette philosophie dans l'ensemble de l'organisation, une formation fondamentale est en cours afin de fournir à l'entreprise et à ses décideurs les outils pour penser de manière critique et utiliser l'appétit pour le risque afin d'orienter et de renforcer les recommandations de l'entreprise.

De plus, cette méthodologie sera intégrée dans les documents de décision et les tableaux organisationnels afin d'assurer l'uniformité dans la pensée critique concernant les tensions naturelles pouvant exister dans la gestion des risques, et, nonobstant, deviendra une présence constante dans tout ce que fait l'organisation. L'appétit pour le risque sera pris en compte lors de la livraison des rapports du Conseil et des comités, des demandes de financement, des documents de décision sur les immobilisations et le fonctionnement, et plus encore. Les risques d'entreprise sont formellement communiqués régulièrement à l'équipe de la haute direction, aux comités du conseil et au conseil d'administration. Le tableau suivant fournit un aperçu des risques d'entreprise signalés, sous les catégories de risque suivantes :

Pièce n° 22 : Risques et outils

Catégorie de risque	Principaux risques	Outils de gestion des risques
Sécurité	Le maintien des normes de sécurité de transport en commun les plus élevées tout en entreprenant une expansion de réseau sans	Sécurité Metrolinx a mis en place une structure de gouvernance de la sécurité stricte englobant les politiques de sécurité, les normes et les procédures de sécurité requises, telles que les protocoles d'exploitation ferroviaire, afin de réduire les infractions aux règles. La gouvernance de la sécurité, appuyée par les systèmes de gestion de la sécurité de l'organisation, permettra à Metrolinx de continuer à respecter les normes de sécurité les plus élevées en matière de transport en commun grâce à une coordination méticuleuse, à une surveillance de la sécurité, à

Catégorie de risque	Principaux risques	Outils de gestion des risques
	précédent qui comprend une augmentation des activités de construction, des interfaces publiques non standard et une complexité opérationnelle accrue.	une surveillance, à un établissement de rapports et à une gestion des risques en matière de sécurité. Pour connaître les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter l'article 5.1 Un voyage sécuritaire pour les clients et l'amélioration de la sécurité pour les employés. Gestion des actifs et entretien Les passages à niveau sont des intersections où les voies ferrées croisent les routes au niveau du sol et sont intrinsèquement dangereux en raison de l'interaction entre la circulation ferroviaire et la circulation routière. Metrolinx est responsable de 165 passages à niveau dans la RGTH (132 passages à niveau sur des routes gérées par l'État et 33 passages privés appartenant à des parties privées telles que des agriculteurs, des entreprises commerciales ou des particuliers). Avec des plans de service de plus en plus chargés, des investissements en immobilisations permettant des profils de vitesse plus élevés dans l'ensemble du réseau, et une croissance dans toute la RGTH, les interactions routières et ferroviaires ont augmenté à de nombreux passages à niveau. Metrolinx mène actuellement un large éventail d'activités qui appuient la sécurité aux points de passage, y compris des activités d'ingénierie (conception et entretien), la mobilisation avec les municipalités, des campagnes de sensibilisation du public et des activités d'application de la loi. Des travaux importants et continus sont en cours pour améliorer encore la sécurité des passages à niveau. Pour connaître les initiatives organisationnelles associées à ces risques, veuillez consulter la section 5.0 – Opérations et la section 7.0 – Projets d'immobilisations.
Aspect opérationnel	Risques associés aux personnes, aux processus, à la technologie, à la sécurité, à la conformité et à la mise en œuvre du mandat qui peuvent avoir une incidence sur la capacité de Metrolinx à atteindre ses objectifs organisationnels.	Technologies de l'information Les initiatives actuelles en cours pour soutenir l'atténuation des risques technologiques de Metrolinx sont, à un niveau élevé, énumérées ci-dessous : • Favoriser la résilience des systèmes critiques • Poursuivre les initiatives dans le cadre d'une approche tridimensionnelle de la cybersécurité, y compris réduire, surveiller et gérer • Accroître les défenses de Metrolinx en réponse aux menaces émergentes en mettant l'accent sur la confiance nulle et la surveillance proactive • Améliorer la posture globale de cybersécurité à travers les technologies de l'information et les technologies opérationnelles pour réduire les risques et améliorer la réponse aux incidents • Améliorer la gouvernance des solutions d'IA conformément à la Directive sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle du gouvernement de l'Ontario. Pour connaître les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter la section 10.3 Amélioration des systèmes d'information et de la capacité technologique. PRESTO Les stratégies d'atténuation des risques liés aux appareils PRESTO commencent par la sensibilisation. La sensibilisation est développée grâce à la surveillance

Catégorie de risque	Principaux risques	Outils de gestion des risques
		automatisée de la disponibilité des appareils et à diverses activités visant à évaluer le sentiment des clients, notamment des sondages sur la satisfaction de la clientèle (SATC), des examens des applications PRESTO, des projets d'observation sur le terrain et des commentaires des principaux intervenants (p. ex. l'équipe de recherche sur le marché de Metrolinx, les partenaires d'agences de transport en commun, les usagers du transport en commun), y compris des groupes de discussion. Cette information alimente les étapes de planification, de conception, de test et d'exécution de nouvelles fonctionnalités et capacités afin d'assurer la priorisation et l'amélioration des produits et services de PRESTO. Pour connaître les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter la section 6.2 Expérience client de PRESTO. Opérations - Réseau GO et UP Metrolinx continue de mettre l'accent sur l'excellence opérationnelle pour soutenir l'expérience client. Cela comprend des efforts pour aborder et soutenir la prestation de services liée à l'augmentation des services de train et d'autobus, à la fiabilité du parc et au respect de l'horaire Interdiction des travaux sur voie ouverte De grands volumes de travail sur un chemin de fer ouvert (zone rouge) tout en livrant un plan de service élargi augmentent et créent un plus grand risque pour la sécurité pour ceux qui travaillent sur les chemins de fer de Metrolinx. Les niveaux de service de train devraient augmenter de 18,8 % dans certains des corridors les plus utilisés, notamment Kitchener, Lakeshore East et Lakeshore West. Ces changements augmentent l'interface entre les limites protégées (travaux de construction actifs dans le corridor ferroviaire) et le service de train et exigent des contrôles et communications actifs (REF 842 s) entre les équipes de train, les contremaîtres et les sous-contremaîtres. Les facteurs humains inhérents peuvent contribuer aux échecs, tout comme les limitations technologiques associées à l'équipement utilisé. Par exemple, l'efficacité des communications radio est réduite avec une plus grande distance entre les deux points de communication, en particulier s'il y a des obstacles, des courbures ou d'autres barrières qui peuvent interrompre les signaux radio. Les erreurs humaines liées à une mauvaise conformité aux procédures, à une mauvaise interprétation, à des problèmes de compétence ou à des distractions peuvent également contribuer à une infraction aux règles de sécurité. En septembre 2025, Metrolinx a atteint la mise en œuvre complète de l'interdiction des travaux sur ligne ouverte dans tous les corridors, créant plus de zones vertes où les travailleurs à la voie ferrée sont en sécurité et séparés des mouvements de train. L'amélioration supplémentaire du programme tiendra compte de l'exposition aux risques de chaque projet, des exigences de travail uniques et de la maturité pour atteindre le travail en zone verte tout en améliorant la productivité. Opérations - Transport en commun rapide Le transport en commun rapide des opérations déplacera son objectif en 2026-2027 pour soutenir trois priorités clés :

Catégorie de risque	Principaux risques	Outils de gestion des risques
		<u>Supervision opérationnelle et intégrité du service</u> – Assurer une gestion complète et une supervision des systèmes du TLR d'Eglinton Crosstown et de Finch West en collaboration avec les partenaires exploitants et mainteneurs de Metrolinx. L'objectif de Metrolinx est d'assurer une expérience sûre, fiable et de haute qualité pour les passagers. <u>Amélioration continue</u> – Stimuler les améliorations des systèmes et des processus qui renforcent la gestion commerciale, les contrôles de sécurité et l'efficacité opérationnelle. <u>Avancement futur du réseau</u> – Soutenir l'avancement des projets de transport en commun rapide à venir, y compris les lignes du TLR de Hazel McCallion et Hamilton, ainsi que les initiatives du portefeuille du métro et les réseaux de service d'autobus rapide. Ressources humaines Metrolinx fait face à un risque de talent à l'échelle de l'entreprise qui pourrait avoir un impact sur la réalisation des objectifs stratégiques et des projets d'immobilisations. Les défis persistants pour attirer et retenir des talents spécialisés continuent de limiter la capacité organisationnelle et d'augmenter la dépendance aux services de tiers. Metrolinx reconnaît pleinement et respecte l'orientation de contrôle de l'embauche et demeure engagé à travailler dans le cadre de ces paramètres tout en faisant progresser des stratégies qui développent les capacités internes et soutiennent la durabilité à long terme de la main-d'œuvre. Consultation et mobilisation des Autochtones Le non-respect adéquat de l'obligation de consulter avec les communautés autochtones lorsque les initiatives de Metrolinx ont des impacts négatifs potentiels sur les droits ancestraux ou issus de traités peut avoir des répercussions, y compris des risques juridiques; des impacts sur les relations et la réputation de Metrolinx; et des impacts sur la réalisation de son programme d'immobilisations. Pour atténuer ce risque, le programme de consultation de Metrolinx continue d'évoluer afin de répondre aux besoins de l'organisation et des communautés autochtones. Des mécanismes de contrôle tels que des consultations mensuelles intégrées régulières en personne, une approche programmatique de la consultation ainsi que la surveillance des risques et des succès grâce à l'utilisation d'outils et de structures de gestion des risques ont été mis en place pour l'organisation afin d'assurer l'harmonisation entre les équipes, pour soutenir des consultations opportunes et significatives avec les communautés autochtones. Cette approche a permis à Metrolinx d'intégrer la consultation dans les cycles de vie du projet et garantit que Metrolinx prend en compte les perspectives autochtones et les intérêts dans ses plans de projet et ses principales activités d'exploitation et d'entretien. Ces efforts sont soutenus par des ententes de capacité entre Metrolinx et les communautés autochtones, permettant un cadre de consultation et d'engagement mutuellement convenu, transparent et accessible.
Finances	Risques liés à l'incapacité de mettre en	Sans la capacité de mettre en œuvre des outils de revenus nécessaires pour améliorer sa viabilité financière à long terme, Metrolinx priorisera des mesures qui augmenteront son efficacité et maximiseront son efficacité. Cela inclut

Catégorie de risque	Principaux risques	Outils de gestion des risques
	œuvre les outils de revenus nécessaires qui compromettent la durabilité financière de Metrolinx.	l'optimisation des ressources et de la main-d'œuvre de Metrolinx, la concentration sur l'optimisation des ressources, la prestation d'opérations améliorées et efficaces, et la maximisation des revenus non tarifaires. Metrolinx continuera de surveiller la probabilité que ce risque se matérialise tout au long de l'exercice. Pour plus de contexte et de discussion sur la voie de la viabilité financière à long terme de Metrolinx, veuillez vous référer à la section 2.3 – Assurer la viabilité financière à long terme tout en continuant à réaliser l'investissement le plus important de l'histoire de l'Ontario fait dans le domaine du transport.
Aspect stratégique	Risques liés aux projets, programmes et portefeuilles de capitaux associés aux coûts, aux horaires et à la réputation qui pourraient avoir un impact significatif ou menacer la livraison du projet et la réalisation des objectifs organisationnels connexes.	Projets d'immobilisations Le Groupe des projets d'immobilisations (GPI) fait progresser son cadre de gestion des risques afin de mieux s'aligner sur les modèles de contrat en évolution et de soutenir une livraison de projet cohérente et proactive. Le GPI entre dans la prochaine phase de son parcours de gestion des risques, en se concentrant sur une analyse plus approfondie, une intégration plus solide et des informations au niveau du système. Le GPI demeure engagé envers la gestion active des risques en mettant en œuvre des stratégies d'atténuation ciblées qui réduisent l'exposition et limitent les impacts sur les coûts et le calendrier à travers le programme. Le GPI renforce l'efficacité de ses normes et exigences en tirant parti des leçons apprises et des commentaires des intervenants clés du projet. Pour améliorer davantage la fiabilité et la cohérence des évaluations des risques, la GPI mettra en œuvre une analyse intégrée des risques liés à la quantité, permettant une meilleure compréhension des interactions entre les facteurs de coûts et les facteurs de calendrier et soutenant une prise de décision davantage axée sur les données. De plus, le GPI continue de promouvoir les comportements collaboratifs, la gestion des risques et des possibilités, l'incitation commerciale et les principes financiers à livre ouvert afin de renforcer la transparence et l'harmonisation entre les partenaires d'exécution. Le GPI a également élargi ses capacités de renseignement sur les risques grâce à plusieurs nouvelles initiatives. La vélocité du risque a été introduite pour évaluer la rapidité avec laquelle les risques peuvent se matérialiser, permettant une intervention plus précoce et une planification de l'atténuation plus ciblée. Un processus structuré de déploiement des risques – du projet, au sous-programme, au programme, et aux niveaux du GPI – a été établi pour fournir une vue unifiée de l'exposition à travers le portefeuille. Cette approche met en lumière des modèles communs, renforce les idées systémiques et soutient des réponses entre équipes plus coordonnées aux risques émergents. Ces améliorations continues renforcent la maturité globale de la gestion des risques du GPI et soutiennent une prise de décision du projet et du portefeuille plus cohérente, éclairée et proactive. Cependant, le développement continu de ces capacités tant au sein des équipes de Metrolinx que chez les intervenants demeurera essentiel pour réaliser pleinement les possibilités d'ingénierie de la valeur et assurer le succès des résultats du projet. Capital Finance continue de soutenir les pratiques de gestion des coûts en mettant l'accent sur les pratiques exemplaires, des conseils clairs, des améliorations de processus et la simplification, ainsi que le partage continu des connaissances au

Catégorie de risque	Principaux risques	Outils de gestion des risques
		sein des différentes unités opérationnelles de Metrolinx. Il y aura une attention continue sur les examens des écarts axés sur les thèmes, les améliorations des prévisions et l'analyse approfondie des estimations à terme. L'examen continu et les améliorations du plan de gestion des coûts garantiront que des pratiques de gestion des coûts efficaces, précieuses et collaboratives sont utilisées dans tous les projets d'immobilisations chez Metrolinx.
Réputation	Risques liés à la marque, à l'image ou à la réputation de Metrolinx en raison des résultats escomptés et des actions de l'organisme ou des partenaires tels que les vendeurs et les fournisseurs.	Stratégie de gestion des communications et des médias Metrolinx continuera d'évaluer les risques en évaluant s'il y a perte de vie ou de blessures majeures, dommages matériels ou pertes financières, perturbation du service, incidents prévus pour durer plus de 24 heures, une attention des médias et du public, un impact sur le personnel ou d'autres facteurs, si la situation le justifie. Les stratégies d'atténuation dépendront de la gravité des impacts sur la réputation, mais elles comprennent généralement la liaison avec les médias pour assurer la diffusion de l'information aux clients et au public. Les rapports inexacts sont toujours corrigés en temps opportun pour atteindre cet objectif. Engagement communautaire Les stratégies dépendront du cycle de vie du projet, mais peuvent inclure l'insertion de libellé de contrat sur les Principes de bon voisinage, un suivi détaillé et une escalade des plaintes de la communauté sur les sites de travail, ainsi que des plans d'atténuation du projet et du site. En outre, Metrolinx identifiera et développera continuellement des occasions de recueillir des commentaires et des suggestions sur la conception communautaire et organisera des événements de remerciement à la communauté en partenariat avec ses entrepreneurs, lorsque cela est approprié. Relations municipales et relations avec les intervenants Les équipes municipales et des relations avec les intervenants continueront de favoriser des lignes de communication ouvertes et transparentes entre les unités opérationnelles de Metrolinx et les partenaires municipaux de l'organisation ainsi que les groupes d'intervenants. Chaque équipe est responsable de s'assurer que les perspectives des municipalités et des intervenants sont prises en compte dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques et programmes de Metrolinx, le cas échéant. De plus, ces équipes créent des possibilités d'approbations potentielles par des tiers des initiatives et des annonces de Metrolinx. L'équipe des relations municipales continuera de promouvoir les processus de bonne gouvernance pour résoudre les problèmes avec les municipalités de manière opportune et raisonnable. L'équipe des relations avec les intervenants élaborera une stratégie d'expérience des intervenants qui établit des principes pour l'engagement des intervenants et la résolution des problèmes.