



METROLINX

An agency of the Government of Ontario
Une agence du gouvernement de l'Ontario

Rapport au conseil d'administration

Destinataire : Conseil d'administration

Expéditeur : Robert Siddall, directeur financier

Date : Le 21 juin 2012

Objet : **Plan d'activités pour l'exercice 2012-2013**

Vous trouverez ci-joint le plan d'activités de Metrolinx pour l'exercice 2012-2013. Pour permettre à Metrolinx de maintenir le cap sur son plan quinquennal, ce plan s'harmonise avec les objectifs énoncés dans *Le grand projet*, le *Plan décennal d'investissement dans les immobilisations*, la *Stratégie d'investissements*, et la *Stratégie quinquennale de Metrolinx*.

Le plan pour l'exercice 2012-2013, qui a été établi en collaboration avec toutes les divisions opérationnelles et en partenariat avec Politique, planification et innovation, reflète le financement que la Province de l'Ontario a accordé à la société.

Recommandations

Il est recommandé que le conseil d'administration approuve ce qui suit :

IL EST RÉSOLU :

QUE le plan d'activités de Metrolinx pour l'exercice 2012-2013 soit approuvé et adopté;

QUE le président et chef de la direction soit autorisé à soumettre le plan d'activités au ministre des Transports, conformément à la *Loi de 2006 sur Metrolinx*.

Contexte

Le plan d'activités pour l'exercice 2012-2013 est fondé sur les réussites de la société au cours du dernier exercice. Il vise essentiellement à permettre à la société d'atteindre ses buts et ses objectifs, lesquels sont énoncés dans sa *Stratégie quinquennale*. Le contenu est également présenté conformément aux exigences concernant les rapports annuels énoncés dans la *Directive de la province sur l'établissement et l'obligation de rendre compte* ainsi que dans le document intitulé *A Guide to Developing Business Plans for Classified Agencies* (juillet 2011).

Pièces jointes

Plan d'activités de Metrolinx pour l'exercice 2012-2013

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.
Robert Siddall, *directeur financier*

2012/2013 Business Plan



Table des matières

1.0 Message du président, Robert Prichard	4
2.0 Message du président et chef de la direction, Bruce McCuaig.....	5
3.0 Résumé	6
4.0 Metrolinx aujourd'hui	8
4.1 Notre mandat.....	8
4.2 Obligations redditionnelles à la Province.....	9
4.3 Harmonisation de la stratégie de Metrolinx.....	9
5.0 Contexte.....	12
5.1 Réalisations en 2011-2012	12
5.2 Croissance dans la région du Grand Toronto et de Hamilton	13
5.3 GO Transit – Croissance de l'achalandage et défis.....	13
5.4. Pressions financières et économiques	15
5.5 La Ville de Toronto	15
5.6 Lien air-rail	16
6.0 Analyse financière	17
6.1 Budget de fonctionnement.....	17
6.2 Investissements en immobilisations	19
6.3 Biens immobilisés.....	20
7.0 Objectifs et éléments livrables.....	21
8.0 Mesures et objectifs de rendement	26
8.1 Rendement financier.....	26
8.2 Rendement de projet.....	26
8.3 Rendement du service.....	27
9.0 Évaluation et gestion des risques	29
10.0 Initiatives conjointes avec des tiers	31

10.1 Metrolinx	31
10.2 GO Transit	32
10.3 Lien air-rail	33
10.4 PRESTO	33
11.0 Sommaire des ressources humaines.....	35
12.0 Sommaire sur l'information et la technologie de l'information.....	36
13.0 Plan de communication	37
14.0 Conclusion.....	38
Annexe A : Organigramme	39
Annexe B : Réalisations en 2011-2012	40
Annexe C : Croissance de l'achalandage sur GO Transit et capacité.....	42
Annexe D : Hypothèses clés	44

1.0 Message du président, Robert Prichard

J'ai le grand honneur de présenter le plan d'activités de Metrolinx pour 2012-2013 au nom du conseil d'administration.

Metrolinx, une organisation dirigée par un conseil d'administration exceptionnel, des cadres talentueux et un personnel expérimenté, engagé et créatif, dispose de tous les atouts requis pour orienter la transformation de la mobilité dans la région. Réputée pour l'excellence de son service à la clientèle et pour son excellence opérationnelle, la division GO Transit, dont les activités n'ont cessé de prendre de l'ampleur depuis sa création, il y a 45 ans, transporte maintenant plus de 60 millions de passagers chaque année. En 2011-2012, les divisions opérationnelles PRESTO et Lien air-rail ont été greffées à GO Transit, apportant avec elles le même engagement à l'excellence et à l'innovation des services.

Le présent document, inspiré de la nouvelle *Stratégie quinquennale de Metrolinx*, expose un programme de travaux à la fois ambitieux et diversifié pour l'année en cours, alors que nous nous apprêtons à concrétiser la vision au cœur du plan *Le grand projet* pour notre grande région. Au cours de l'exercice 2012-2013, nous apporterons des améliorations immédiates à nos services tout en continuant à créer le réseau de transport dont nous aurons besoin à l'avenir. De nombreuses initiatives pluriannuelles de transformation se poursuivent, notamment le déploiement de la carte tarifaire PRESTO à Ottawa et à Toronto, un nouveau service Lien air-rail, la construction de la ligne Eglinton Crosstown, de la ligne York Viva et d'autres lignes de transport en commun rapide partout dans la région, un service GO Train aller-retour toute la journée, ainsi que la création de centres de mobilité.

Comme l'indiquent clairement les documents concernant *Le grand projet*, des solutions de mobilité efficaces sont essentielles à la compétitivité économique, à la protection de l'environnement et à la qualité de vie de la région du Grand Toronto et de Hamilton. Notre leadership et nos efforts ne suffiront pas pour atteindre cet objectif. Il faudra des sources de financement durables pour permettre d'investir dans les installations et les services que nous utilisons tous et pour les exploiter. L'atteinte de cet objectif nécessitera un engagement à long terme et le soutien de nos partenaires à tous les échelons de gouvernement, du secteur privé, ainsi que des résidents de la région.

J'ai le privilège d'exercer le rôle de président de Metrolinx en cette période charnière des plus emballantes.

2.0 Message du président et chef de la direction, Bruce McCuaig

Metrolinx prend appui sur sa stratégie d'entreprise quinquennale, laquelle définit ses objectifs en matière de planification, d'investissement et de création d'une mobilité intégrée dans la région du Grand Toronto et de Hamilton. Notre stratégie englobe une liste de projets ambitieux destinés à modifier radicalement la façon dont nous nous déplaçons dans cette région. Au cours de la dernière année, d'énormes progrès ont été réalisés, notamment l'introduction de la carte PRESTO, l'expansion des services GO Bus et GO Train, l'ajout de trajets sur la ligne Kitchener-Allandale Waterfront à Barrie, l'ajout d'un cinquième train au corridor Barrie, la construction d'une nouvelle voie GO, la préparation en vue de l'entrée en service du Lien air-rail, le début de la construction de la ligne de trains légers sur rail Eglinton Crosstown et le projet York Viva, pour n'en nommer que quelques-uns.

L'exercice financier 2012-2013 s'annonce tout aussi excitant. Le présent document décrit le programme ambitieux et complet qui nous permettra de progresser sur tous les fronts :

- Élaboration d'une stratégie d'investissements;
- Promotion de la réalisation de projets de qualité;
- Promotion de l'introduction de la carte PRESTO;
- Poursuite du renforcement des activités et des services GO;
- Poursuite de la transformation des services GO en un réseau régional de transport en commun;
- Promotion de l'électrification des services GO par la tenue d'une évaluation environnementale du Lien air-rail;
- Promotion de l'intégration des services de transport en commun sur l'ensemble de la région du Grand Toronto et de Hamilton;
- Déploiement de leadership dans la planification du transport et la planification de l'aménagement axé sur les transports en commun.

Le plan montre aussi comment nous comptons réaliser ce programme tout en rehaussant la crédibilité de Metrolinx. Nous sommes réputés pour réaliser des projets de qualité dans le respect des échéanciers et des budgets. Nous offrons des choix en matière de mobilité qui répondent aux besoins des gens d'affaires et des résidents de cette région, et des services axés avant tout sur les clients. Par notre leadership, nous nous sommes acquis la confiance et le respect des nombreux partenaires qui contribuent à concrétiser notre vision d'une région où la mobilité est intégrée.

Nous poursuivrons nos efforts pour faire connaître Metrolinx partout dans la région et pour créer une organisation à la fois plus forte et plus efficace, qui reflète notre mission et nos valeurs.

Je me réjouis à la perspective de collaborer avec l'équipe de Metrolinx et ses multiples partenaires à la réalisation des nombreuses améliorations du transport en commun qui figurent à notre programme, afin de mieux servir la région du Grand Toronto et de Hamilton.

3.0 Résumé

Le plan d'activités pour l'exercice 2012-2013 de Metrolinx permet à cette dernière de s'acquitter de ses obligations redditionnelles envers la Province de l'Ontario. En effet, il fait office de carte routière qui lui permettra de rester sur la bonne voie tout au long de l'exercice. Comme le montre la section 4.0, le plan d'activités s'harmonise avec les autres documents de planification de Metrolinx et s'en inspire, notamment *Le grand projet*, le *Plan décennal d'investissement dans les immobilisations*, et la *Stratégie quinquennale de Metrolinx (2012 à 2017)*, et il présente une analyse détaillée des objectifs et des éléments que doivent livrer Metrolinx et chacune de ses divisions opérationnelles – Go Transit, Lien air-rail et PRESTO.

Contexte

La section 5.0 aborde le climat dans lequel Metrolinx opère. Les accomplissements enregistrés au cours du dernier exercice financier sont porteurs d'optimisme quant à la croissance et aux réussites en 2012-2013. En outre, l'augmentation annuelle de la population dans la région, de l'ordre de 100 000 personnes, continuera d'influer sur les habitudes de déplacement des navetteurs, notamment les abonnés du réseau GO Transit, dont le nombre devrait augmenter de 5 p. 100 par année. Par ailleurs, la lenteur de la croissance économique, les relations avec les partenaires municipaux et les pressions externes sur le Lien air-rail pourraient continuer à avoir des répercussions sur la stratégie de Metrolinx et sur ses finances.

Analyse financière

Comme le montre la section 6.0, au budget de fonctionnement pour l'exercice 2012-2013 figurent des dépenses de l'ordre de 522 millions de dollars que viennent compenser des recettes de 390 millions de dollars et la vente d'actifs d'une valeur d'un million de dollars. Il subsiste toutefois un manque à gagner de 131 millions de dollars, soit 16 millions de dollars de plus qu'à l'exercice 2011-2012. Les dépenses supplémentaires sont nécessaires à l'expansion du service GO Transit et du service d'autobus et pour permettre de réaliser de nouvelles initiatives telles que les tarifs garantis et le déploiement de la carte PRESTO à Ottawa. Le budget d'immobilisations pour 2012-2013 est supérieur à 1,9 milliard de dollars, soit une hausse de 1,4 p. 100 par rapport aux investissements de 2011-2012. La *Stratégie d'investissements*, qui doit être soumise à la Province en juin 2013, renfermera des solutions pour obtenir un soutien financier à long terme stable pour le transport dans la région du Grand Toronto et de Hamilton.

Objectifs et éléments livrables

Comme le montre la *Stratégie quinquennale de Metrolinx (2012 à 2017)*, les principaux objectifs opérationnels de Metrolinx visent plus d'une quarantaine d'éléments livrables importants pour 2012-2013; la liste figure à la section 7.0.

Rendement et évaluation du risque

À la section 8.0, Metrolinx montre comment l'organisation évalue son rendement au moyen d'indicateurs de rendement clés, qu'il soit question de sa situation financière ou de son service à la clientèle. En outre, Metrolinx demeurera à l'affût des principaux risques susceptibles de compromettre l'atteinte de ses objectifs organisationnels.

Initiatives conjointes avec des tiers

Metrolinx travaille avec de nombreux partenaires, dont la liste se trouve à la section 9.0; ceux-ci jouent un rôle critique dans la prestation quotidienne du service, notamment Infrastructure Ontario pour la réalisation des projets de transport en commun rapide,

Bombardier et PNRrailworks pour l'exploitation de GO Transit, Accenture pour la carte PRESTO, ainsi que l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto pour le Lien air-rail.

Plans de ressources humaines, d'information et technologie, et de communication

Afin de poursuivre son expansion du service en 2012-2013, Metrolinx créera des postes supplémentaires pour faciliter la prestation du service (section 11.0), le développement de l'infrastructure, la mise en chantier de nouveaux projets de TI (section 12.0), et la réalisation de plusieurs campagnes de communication majeures (section 13.0).

4.0 Metrolinx aujourd'hui

4.1 Notre mandat

Metrolinx, une agence du gouvernement de l'Ontario créée en 2006, est la régie du transport régional pour la région du Grand Toronto et de Hamilton. Par son plan primé, *Le grand projet*, Metrolinx cherche à améliorer les options de transport dans la région en mettant en place un réseau de transport intégré qui améliore la prospérité, la pérennité et la qualité de vie de ses usagers. Metrolinx confirme également son souci de l'environnement : elle s'adapte aux nouveaux besoins pressants de ses clients, tout en étant une entreprise socialement responsable.

Vision : Travailler ensemble pour transformer la manière dont la population se déplace.

Mission : Défendre, promouvoir et offrir des solutions de mobilité pour la population du Grand Toronto et de Hamilton.

L'Ontario a engagé plus de 14 milliards de dollars dans l'expansion du service GO Transit, ainsi que dans la mise en valeur d'autres projets de transport prioritaires à Toronto, à Mississauga, à Brampton et dans la région de York au cours de la prochaine décennie.

Metrolinx a confié à trois divisions opérationnelles les principaux éléments du réseau de transport de la région (voir l'organigramme et la structure hiérarchique de Metrolinx à l'annexe A) :

Trois divisions opérationnelles

GO Transit

Metrolinx prend de l'expansion en 2009 par l'acquisition de GO Transit à titre de division opérationnelle. Go Transit exploite actuellement sept lignes de chemin de fer et plus de 2 600 km d'itinéraires d'autobus sur l'ensemble de la région du Grand Toronto et de Hamilton et même au-delà. Au fait, Go Transit arrive au troisième rang des sociétés de transport en commun en Amérique du Nord. Transportant plus de 225 000 usagers chaque jour de la semaine, GO Transit constitue un élément essentiel à la vitalité du quartier des affaires de Toronto et une importante option de transport dans toute la région.

Lien air-rail

En 2010, Metrolinx acquiert une autre division opérationnelle – le Lien air-rail. Le Lien air-rail suivra un parcours ferroviaire de 25 km reliant la gare Union, au centre-ville, et l'aéroport international Pearson; son lancement est prévu pour 2015, juste à temps pour les Jeux panaméricains/parapanaméricains. Cette division a comme objectif d'offrir un service de transport urbain surélevé transparent et relaxant vers l'aéroport, et de devenir l'un des meilleurs liens air-rail au monde.

PRESTO

En 2011, PRESTO s'ajoute à Metrolinx en tant que division opérationnelle. La carte PRESTO est une nouvelle carte tarifaire électronique qui permet aux usagers de neuf municipalités de la région du Grand Toronto et de Hamilton et d'Ottawa de voyager sans difficulté sur l'ensemble

du réseau de transport. Les usagers des trains et des autobus chargent leur carte PRESTO et la font lire chaque fois qu'ils entrent dans une station ou qu'ils la quittent. La carte PRESTO sera le principal mode de paiement des usagers des nouveaux services offerts dans le cadre des cinq projets de transport en commun rapide qui seront réalisés dans la région de York (York Region Transit/Viva) et la ville de Toronto (Commission de transport de Toronto). De plus, en vue de rendre la carte PRESTO plus commode, un projet pilote visant le mode de paiement ouvert sera réalisé à Toronto au cours du prochain exercice financier. La carte PRESTO est déjà utilisée sur le réseau GO Transit et par les sociétés de transport en commun de la région du Grand Toronto et de Hamilton, son adoption est en cours à Ottawa et il est prévu de la déployer sur le réseau de la Commission de transport de Toronto en 2015.

4.2 Obligations redditionnelles à la Province

Metrolinx a pris un engagement à l'égard de la Province et du public en matière de transparence financière. Avant chaque exercice financier, Metrolinx détermine ses recettes anticipées, les coûts d'amortissement et les subventions requises du gouvernement. Ces estimations sont ensuite soumises au ministère des Transports à des fins d'approbation à l'égard du budget provincial. Lorsque l'Assemblée législative a approuvé le budget, Metrolinx élabore un plan d'activités qui expose les éléments livrables tangibles associés au budget pour l'exercice financier. Le plan d'activités est présenté au ministre des Transports à des fins d'approbation. Metrolinx doit soumettre au ministère des Transports des rapports trimestriels et, à la fin de l'exercice, des états financiers vérifiés. Cette obligation s'inscrit dans les attentes de la Province en matière de rapports financiers et d'obligations redditionnelles du secteur public.

4.3 Harmonisation de la stratégie de Metrolinx

Metrolinx harmonise continuellement toutes ses activités, tant à l'échelle de la société qu'à celle des divisions opérationnelles (voir la figure 1 concernant l'harmonisation stratégique des documents de planification). Bientôt, chaque division opérationnelle sera dotée de sa propre stratégie quinquennale complémentaire, de son plan annuel d'activités, de ses plans d'immobilisations et, s'il y a lieu, de ses plans visant le service.

Pièce jointe 1 : Harmonisation stratégique



Le grand projet

Approuvé par le conseil d'administration de Metrolinx, sanctionné par la Province et appuyé par les municipalités de la région en novembre 2008, *Le grand projet* expose une vision pour la création et la mise en œuvre d'un réseau de transport en commun rapide intégré et transparent

sur l'ensemble de la région du Grand Toronto et de Hamilton. *Le grand projet* a comme objectifs de stimuler l'achalandage, de fournir l'accès à un réseau de transport combiné sur l'ensemble de la région, d'améliorer le service à la clientèle et d'encourager l'aménagement davantage axé sur les transports en commun. Pour concrétiser cette vision, Metrolinx collaborera avec les planificateurs municipaux et les sociétés de transport pour résoudre les problèmes de planification des réseaux interrégionaux de transport en commun et de déplacement. Le présent plan d'activités montre à quelle étape en est rendu *Le grand projet* et les progrès que Metrolinx prévoit enregistrer au cours de l'exercice financier.

Plan décennal d'investissement dans les immobilisations

Le rôle de Metrolinx dans la planification, la création et la mise en œuvre de services de transport dans l'ensemble de la région constitue un défi unique en soi, compte tenu du nombre de projets à réaliser et du financement requis à cette fin. Le *Plan décennal d'investissement dans les immobilisations* oriente l'affectation des capitaux, les programmes d'entretien et la gestion des actifs existants. Ce plan prévoit une liste des principaux projets prioritaires inscrits dans *Le grand projet*, à partir du cadre de travail de 2010 pour le classement des projets par ordre de priorité.

Les dépenses en immobilisations sont regroupées sous quatre catégories aux fins de la gestion des actifs de GO Transit :

- ***Maintien en bon état*** englobe les projets qui doivent être réalisés pour maintenir la capacité de service et la sécurité des actifs existants pour le service par autobus et par rail;
- ***Optimisation du réseau*** vise les projets destinés à accroître le rendement des investissements dans l'infrastructure existante en rehaussant la capacité des services existants;
- ***Investissements dans l'établissement de GO Transit*** réfère aux projets qui sont essentiels pour assurer la future croissance des services GO;
- ***Expansion de GO Transit*** désigne les projets qui permettront d'accroître considérablement la capacité de service et l'achalandage sur l'ensemble du réseau GO au moyen de l'expansion des installations pour usagers ou du corridor qui existent déjà ou de l'ajout de nouveaux corridors ou de nouvelles gares.

Stratégie d'investissements

Pour mener à terme *Le grand projet*, Metrolinx doit collaborer avec tous les paliers de gouvernement pour obtenir le financement à long terme fiable et durable du transport. La première étape de la stratégie d'investissements de Metrolinx (750 M\$) comprend une série de 16 « solutions ou gains rapides » qui ont déjà commencé à produire des résultats tangibles dans la région du Grand Toronto et de Hamilton. La deuxième étape prévoit des investissements dans des projets prioritaires qui ont déjà été annoncés et qui ont été amorcés depuis l'approbation du plan de transport régional énoncé dans *Le grand projet* (p. ex. le prolongement de la ligne de métro Spadina jusqu'au Vaughan Corporate Centre, le projet de transport en commun rapide par autobus Mississauga 403 Transitway, ainsi que le Lien air-rail). Plusieurs projets, notamment les projets de train léger sur rail de Metrolinx à Toronto, le service de transport en commun rapide par autobus VivaNext dans la région de York, ainsi que l'agrandissement de la gare Union, sont actuellement en chantier, tandis que la planification d'autres projets va bon train. La stratégie d'investissements, qui doit être soumise à la Province et aux municipalités d'ici juin 2013, renfermera des recommandations destinées à permettre à Metrolinx de réaliser *Le grand projet*, d'assurer le rythme de croissance de l'infrastructure et de favoriser la prospérité future de la région.

Le présent plan d'activités fait le point sur les investissements qui ont été effectués en 2011-2012 et sur les jalons anticipés pour 2012-2013.

Stratégie quinquennale de Metrolinx (2012 à 2017)

La *Stratégie quinquennale de Metrolinx* guide le processus de planification annuelle des activités, oriente les investissements de la Province dans les immobilisations de transport pour la région du Grand Toronto et de Hamilton, détermine les politiques et la planification, ainsi que le processus de prise de décisions stratégiques et, enfin, clarifie nos intentions et notre direction stratégiques pour les cinq prochaines années pour nos partenaires et nos intervenants. Elle repose sur les trois pierres angulaires suivantes :

- **Planifier** la prochaine génération de projets et programmes, renforcer les liens entre la croissance de notre région et les services de transport.
- **Investir** pour nous permettre de mettre en œuvre notre vision d'une mobilité intégrée et obtenir des mécanismes de financement plus durables.
- **Respecter notre engagement** d'offrir des services de qualité aux clients existants, de réaliser des projets et programmes clés pour élargir les services et d'améliorer sans relâche l'expérience de voyage régional.

Les objectifs et les éléments livrables du présent plan d'activités s'harmonisent avec la stratégie.

5.0 Contexte

Metrolinx se concentrera sur ses plans et ses éléments livrables pour 2012-2013, mais continuera de puiser dans ses importantes réalisations du dernier exercice financier et à modifier ses stratégies en fonction des occasions ou des défis qui se présenteront dans le contexte opérationnel actuel.

5.1 Réalisations en 2011-2012

Metrolinx a pris énormément d'ampleur en tant que société au cours des dernières années et a réalisé des progrès importants en ce qui concerne la création et la transformation du réseau de transport en commun régional. Au cours du dernier exercice financier, Metrolinx a collaboré avec ses partenaires municipaux à la réalisation des projets de transport en commun rapide à Hamilton, à Brampton, à Mississauga, dans la région de York et dans la ville de Toronto. Metrolinx a aussi rédigé des lignes directrices sur les centres de mobilité pour faciliter la planification régionale, elle a accordé un contrat visant 287 autobus diesel et hybrides pour 12 municipalités dans le cadre de l'Initiative d'approvisionnement en transport en commun, elle a instauré un cadre d'innovation, a élargi le programme Smart Commute afin d'y greffer 244 lieux de travail (représentant plus d'un demi-million de navetteurs), et a réalisé un projet pilote avec 30 écoles dans le cadre du programme Stepping it Up.

Pour stimuler la croissance de l'achalandage, GO Transit a fait l'acquisition de 10 nouvelles locomotives MP40 et de 60 voitures à deux niveaux. Elle a également ajouté un cinquième train dans le corridor Barrie (deux nouveaux trajets), quatre nouveaux trajets dans les corridors Lakeshore West et East, en plus de prolonger les services par rail vers Guelph/Kitchener et la gare Allandale Waterfront, à Barrie. GO Transit a également acheté plus de 43 km de corridor ferroviaire, devenant ainsi propriétaire de plus de 65 p. 100 de ce dernier. En ce qui concerne l'amélioration du service par autobus, GO Transit a ajouté 45 nouveaux trajets en semaine et 27 nouveaux trajets en fin de semaine, et a ouvert une nouvelle installation d'autobus à Lincolnville. En outre, GO Transit a apporté d'importantes améliorations à l'infrastructure, notamment en ouvrant de nouvelles gares GO (Kitchener, Guelph et Allandale Waterfront), en créant 4 500 places de stationnement et une nouvelle passerelle à la gare GO Pickering. Enfin, parmi les améliorations apportées au service à la clientèle figurent l'intégration des tarifs de correspondance d'un autobus à l'autre, une nouvelle enquête et un groupe consultatif en ligne, ainsi que le lancement de la nouvelle application GO Mobile, laquelle compte déjà plus de 121 000 abonnés.

Le Lien air-rail a fait des progrès considérables en créant et en instaurant une structure de gouvernance des programmes, en établissant les projections initiales sur l'achalandage, en amorçant les travaux de conception de gares, en parachevant le programme d'identification de l'entreprise et de la marque, en accordant un contrat pour la construction de la ligne secondaire d'AirLINX, et enfin en concluant une entente visant l'accès avec l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto.

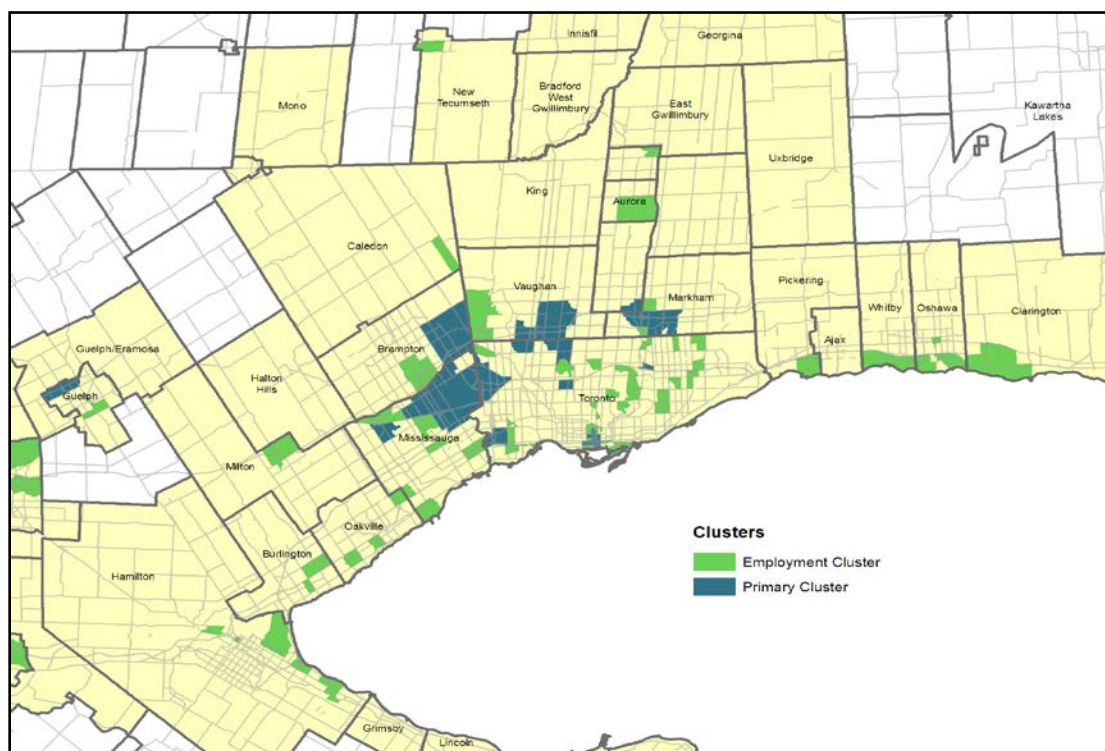
Finalement, la carte tarifaire PRESTO a été déployée avec succès sur l'ensemble du service GO Transit et sur sept réseaux de transport en commun municipaux; elle a enregistré un taux d'abonnement de 89 p. 100.

Veillez vous reporter à l'annexe B pour obtenir la liste complète des réalisations enregistrées au cours de l'exercice financier 2011-2012.

5.2 Croissance dans la région du Grand Toronto et de Hamilton

La croissance à l'échelle de la région influe énormément sur les habitudes de déplacement des navetteurs. La région du Grand Toronto et de Hamilton poursuit sa croissance au rythme d'environ 100 000 nouveaux résidents chaque année et, selon le *Plan de croissance pour la région élargie du Golden Horseshoe*, il pourrait se créer 600 000 emplois dans la région de 2011 à 2031. Environ 84 p. 100 de cette croissance se produira dans les municipalités en banlieues et principalement dans les entreprises à faible densité d'emploi qui sont dispersées au nord et à l'ouest de Toronto, ce qui posera des défis pour le transport en commun. La capacité d'offrir un service de transport en commun direct à quelques pas du lieu de travail est essentielle pour favoriser la création d'itinéraires pour travailleurs, c'est-à-dire les principaux usagers du transport en commun. Il faut des stratégies innovatrices pour offrir un service de transport en commun aux travailleurs qui se trouvent maintenant majoritairement dans les banlieues. Ces stratégies devront promouvoir la croissance de l'emploi dans les régions les mieux desservies par le service de transport en commun et cerner les concentrations de travailleurs dans les banlieues pour assurer la viabilité des services de transport en commun interrégionaux. La figure 2 montre la banlieusardisation de la tendance en matière d'emploi.

Figure 2 : Distribution des emplois dans la région du Grand Toronto et de Hamilton

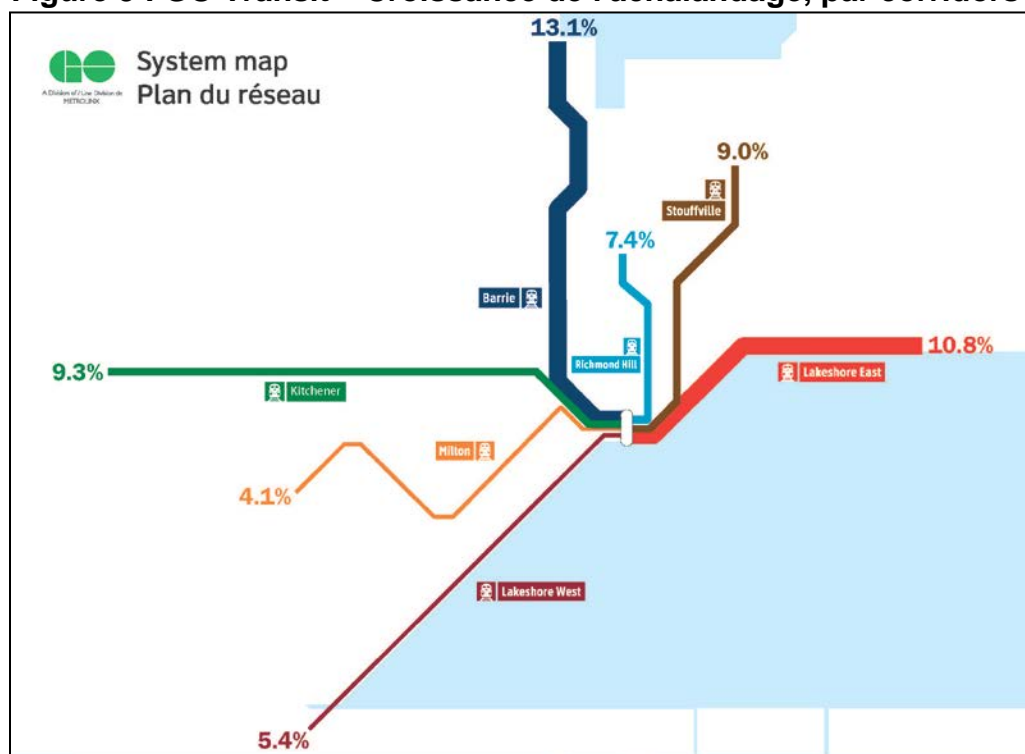


5.3 GO Transit – Croissance de l'achalandage et défis

L'achalandage du réseau de transport en commun de la région du Grand Toronto et de Hamilton a fortement progressé en 2011, en raison des améliorations apportées au service, de la congestion routière et de la flambée des prix du carburant (augmentation de 2,2 p. 100 en Ontario), de l'augmentation du nombre de véhicules passagers et de la montée des primes d'assurance (Statistique Canada). Ces facteurs sont en partie à

l'origine de l'augmentation hebdomadaire moyenne de 7,9 p. 100 du nombre d'utilisateurs de GO Transit au cours des exercices financiers 2010-2011 et 2011-2012; de ce nombre, 25 p. 100 ont emprunté le service GO Bus et les autres, le service GO Rail. Le nombre d'utilisateurs des autobus a grimpé de 8,1 p. 100 par rapport à l'exercice précédent, tandis que le nombre d'utilisateurs du rail a augmenté de 7,8 p. 100, sous réserve des divergences entre les corridors, comme le montre la figure 3. Les déplacements entre les banlieues et les navetteurs de Toronto vers les régions environnantes continuent à grimper en flèche et représentent maintenant près de 40 p. 100 des utilisateurs du service GO, les navetteurs traditionnels vers le quartier des affaires constituant l'autres 60 p. 100.

Figure 3 : GO Transit – Croissance de l'achalandage, par corridors ferroviaires



À l'automne 2011, de nombreux corridors ferroviaires de GO Transit approchaient, voire dépassaient leur nombre de places assises disponibles durant les heures de pointe. En moyenne, en semaine, l'heure d'arrivée à la gare Union la plus occupée de la matinée se situait entre 7 h 45 et 8 h 45 (voir la figure 13 à l'annexe C). Cinquante pour cent de ces trains du matin et 56 p. 100 des trains express sont à pleine capacité et même plus. Par ailleurs, en moyenne les soirs de semaine, la plupart des utilisateurs quittent la gare Union entre 16 h 30 et 17 h 30. Environ 46 p. 100 des trains qui quittent la gare Union à cette période de la journée et 50 p. 100 des trains express sont à pleine capacité ou plus.

Donc, en semaine, 54 p. 100 de tous les trains du matin et de la fin de la journée sont exploités à pleine capacité ou plus, et ce, en dépit du fait qu'un train de 12 voitures a été ajouté au service au cours du dernier exercice financier. Ces voitures additionnelles ont allégé la tension inhérente à la capacité à l'heure de pointe; par contre, l'augmentation du nombre d'utilisateurs l'an dernier a stimulé la demande. Comme on s'attend à ce que cette tendance se maintienne, voire à ce qu'elle s'intensifie à l'avenir, il faudra déployer des efforts supplémentaires en 2012-2013

pour réduire la congestion. Veuillez vous référer aux figures 14 et 15 de l'annexe C pour obtenir des précisions sur la capacité par corridor ferroviaire pendant les périodes de pointe du matin et de l'après-midi.

5.4. Pressions financières et économiques

En cette période d'incertitude économique mondiale, les gouvernements comme les entreprises déploient des trésors d'imagination pour trouver des solutions qui permettront d'améliorer la situation financière de la Province. La croissance de l'économie canadienne a ralenti et, cette année, on s'attend à ce que le déficit de l'Ontario se situe à 16 milliards de dollars.

En 2012, l'économiste Don Drummond a mené une enquête sur la situation financière de la Province et a proposé des solutions qui devaient exclure les hausses de taxes et d'impôts. Dans son rapport, il reconnaissait les pressions attribuables à l'augmentation de la congestion routière et de la croissance prévue de la population. Il recommande que Metrolinx revoie ses rôles et ses activités et les compare à ceux et celles d'autres réseaux de transport, afin d'améliorer son efficacité. En réponse à ces recommandations, Metrolinx procédera, en 2012-2013, à l'examen de ses principales mesures de rendement et les comparera à celles d'autres sociétés nord-américaines de transport en commun.

La deuxième recommandation du rapport Drummond se rapportant à Metrolinx vise l'optimisation des recettes potentielles de l'infrastructure de stationnement en appliquant le concept de l'utilisateur-payeur à toutes les places de stationnement, imposant ainsi des frais aux utilisateurs pour l'accès à ces places de stationnement. Même si le gouvernement de l'Ontario a déclaré qu'il n'était pas question d'exiger des frais de stationnement aux gares GO pour le moment, Metrolinx a pris l'engagement d'augmenter le nombre de places de stationnement réservées en 2012-2013. Cette mesure permettra de générer des recettes, mais elle est optionnelle pour les usagers qui veulent s'assurer une meilleure place de stationnement aux gares GO.

Enfin, dans son rapport, Don Drummond encourage Metrolinx à mettre à exécution une stratégie nationale de transport en commun avec le gouvernement fédéral, d'autres provinces et des municipalités qui prendra en compte les frais de congestion, des péages routiers à grande échelle, des voies à péage ou des voies réservées aux véhicules multioccupants, une taxe régionale sur l'essence, en sus des recettes provenant des taxes habituelles et des frais de stationnement. Certaines de ces initiatives seront examinées dans le cadre de la stratégie d'investissements de Metrolinx (laquelle doit être soumise au plus tard en juin 2013).

5.5 La Ville de Toronto

La collaboration avec les municipalités qui composent la région du Grand Toronto et de Hamilton est essentielle au succès de la planification et de la mise à exécution du plan *Le grand projet*. La Ville de Toronto est la plus grande municipalité de la région du Grand Toronto et de Hamilton et un partenaire essentiel pour Metrolinx.

Au début de 2011, Metrolinx, la Province et le maire de Toronto ont négocié un protocole d'entente avec la Ville reine qui a modifié la direction de projets de transport en commun déjà approuvés et subventionnés. Aux termes du protocole d'entente, Metrolinx devait se charger du financement et de la mise en service de la ligne de trains légers sur rail Eglinton-Scarborough Crosstown, et la Ville assumerait les coûts de prolongement de la ligne de métro Sheppard et l'amélioration du service d'autobus sur Finch West.

Au début de 2012, le conseil municipal a rouvert le débat sur les projets de transport en commun de Toronto, et Metrolinx a demandé que le conseil municipal donne une orientation

claire à ces projets. Cette orientation claire du conseil municipal, reçue les 8 février et 22 mars 2012, appuyait la construction de lignes de trains légers sur rail sur Finch West, Sheppard East et l'avenue Eglinton, et le remplacement et le prolongement de la ligne de transport en commun rapide Scarborough.

En attendant que la Province approuve les recommandations de Metrolinx concernant les projets de Toronto, notre prochaine étape consistera à signer un accord-cadre avec la Ville de Toronto et la Commission de transport de Toronto. Une fois cet accord en place, le personnel de Metrolinx et celui de la Commission pourront se concentrer sur la réalisation de ces projets de trains légers sur rail et offrir un service de transport en commun rapide à Toronto.

Le 1^{er} mai 2012, la Commission de transport de Toronto a accordé à son président et chef de la direction le pouvoir d'entamer des négociations visant la passation d'un contrat avec Metrolinx en vue du déploiement de la carte PRESTO. Des plans sont en cours pour que la carte PRESTO soit en place à temps pour les Jeux panaméricains/parapanaméricains.

5.6 Lien air-rail

Metrolinx s'est engagée à ce que le Lien air-rail soit fonctionnel à temps pour les Jeux panaméricains/parapanaméricains de 2015. Pour que cette date limite clé soit respectée, de très importants travaux de développement de l'infrastructure doivent être réalisés sur le corridor ferroviaire Georgetown, à la gare Union et à l'aéroport Pearson. Jusqu'à maintenant, les travaux de construction vont bon train sur le corridor Georgetown, et les travaux de conception des gares Union, Bloor et Weston et à l'aéroport Pearson progressent. Ce rythme d'avancement doit être maintenu tout au long de 2012-2013 pour que la date d'entrée en service soit respectée.

Le déploiement du service et de l'infrastructure requise conformément à l'échéancier et au budget dépendra de la capacité de l'organisation à mettre sur pied et à exploiter une nouvelle organisation complexe, y compris attirer, former et fidéliser des personnes possédant l'expérience nécessaire; établir des partenariats stratégiques clés; parachever et mettre à exécution les ententes requises avec des tiers; et mettre le plan de fonctionnement à exécution. De plus, il faudra s'adjoindre et gérer des intervenants internes et externes pour assurer leur participation efficace et veiller à consacrer au projet les ressources appropriées en quantité suffisante. Des plans détaillés ont été élaborés pour atténuer ces défis et faire en sorte que les objectifs visant le Lien air-rail soient atteints en 2012-2013.

6.0 Analyse financière

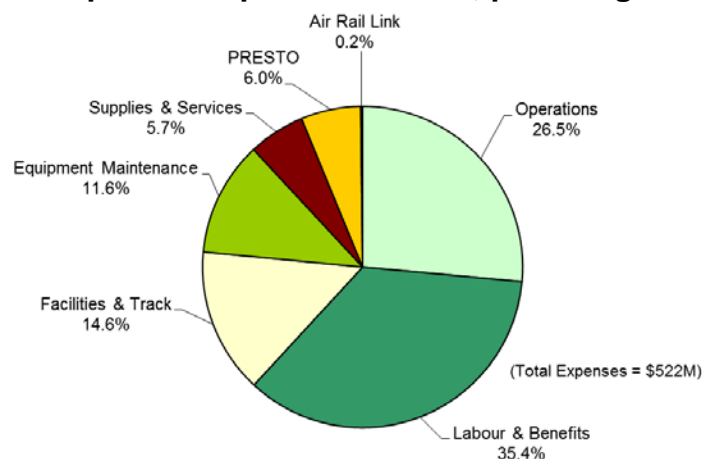
6.1 Budget de fonctionnement

Le budget de fonctionnement de l'exercice en cours reflète les principaux objectifs de Metrolinx, lesquels sont énoncés dans le présent plan d'activités, ainsi que plusieurs hypothèses clés (voir l'annexe D). Au budget de fonctionnement de l'exercice de 2012-2013 figurent des dépenses de l'ordre de 522 millions de dollars que viennent compenser des recettes de 390 millions de dollars et la vente d'actifs d'une valeur d'un million de dollars. Il faut donc demander une subvention provinciale de 131 millions de dollars, soit 16 millions de dollars de plus que la somme allouée pour l'exercice 2011-2012. Veuillez vous reporter aux figures 4 à 6 pour obtenir une répartition complète.

Figure 4 : Budget de fonctionnement de Metrolinx pour 2012-2013, par catégorie de dépenses

(Dollars in Millions)	Budget 2012/13	Budget 2011/12	Actual 2011/12
Revenue			
Commuter Revenue	366	321	338
Sundry Revenue	21	18	17
PRESTO Revenue	3	0.4	1
Total Revenue	390	339	357
Expenses by Type			
Operations	139	124	129
Labour & Benefits	186	161	161
Facilities & Track	77	66	69
Equipment Maintenance	61	56	60
Supplies & Services	26	24	26
PRESTO	31	24	20
Air Rail Link	1	-	0.3
Total Expenses	522	455	466
Excess of Expenses over Revenue	132	116	110
Deduct - Proceeds from Sale of Assets	(1)	(2)	(10)
Net Operating Requirement from Province	131	114	100

Figure 5 : Charges d'exploitation pour 2012-2013, par catégorie de charges



Ce budget prévoit des recettes totalisant 390 millions de dollars, soit une hausse de 15,1 p. 100 par rapport aux recettes totales inscrites au budget de l'exercice 2011-2012. Les prévisions actuelles relativement aux recettes tirées de la vente de billets pour l'exercice 2012-2013 (366 M\$) sont fondées sur une augmentation sur douze mois de l'achalandage de GO Transit et la hausse des tarifs entrée en vigueur en février 2012. L'augmentation de 14,1 p. 100 des recettes tirées de la vente de billets inscrites au budget est conforme à la pratique adoptée par l'organisation pour établir ses prévisions. Les recettes provenant de sources diverses (c.-à-d. recettes autres que celles tirées de la vente de billets) devraient totaliser 22 millions de dollars pour l'exercice financier. Les prévisions visant les recettes non tirées de la vente de billets couvrent la publicité sur les panneaux d'affichage et les recettes tirées des droits de circulation sur les corridors qui ont été acquis. Enfin, les recettes associées à la carte PRESTO devraient atteindre 3 millions de dollars, montant fondé sur les prévisions relativement à l'achat de cartes en 2012-2013.

Le montant total des dépenses pour l'exercice financier devrait se situer à environ 522 millions de dollars. Parmi les facteurs générateurs de coûts qui influent sur les dépenses de la société, mentionnons le carburant, l'électricité, la main-d'œuvre, les loyers, les taxes foncières, etc. La main-d'œuvre et les avantages sociaux constituent le plus gros élément de coût, soit 35,7 p. 100 du budget de fonctionnement. Pour l'exercice 2011-2012, la main-d'œuvre et les avantages sociaux comptaient pour 35,4 p. 100 du budget de fonctionnement. Dans l'ensemble, la hausse de 25 millions de dollars du budget de la main-d'œuvre et des avantages sociaux par rapport à l'exercice précédent est nécessaire pour stimuler la croissance de l'achalandage sur GO Transit et pour permettre de nouvelles initiatives, notamment le nouveau tarif garanti sur GO Transit, la carte PRESTO et le Lien air-rail.

La figure 6 présente une répartition des charges d'exploitation par programme.

Figure 6 : Charges d'exploitation par programme

(Dollars in Millions)	Budget 2012/13	Budget 2011/12	Actual 2011/12
<u>Expenses by Program</u>			
Government Mandated Programs	6	5	4
Fare Guarantee	1	-	-
Transit Procurement Initiatives	1	1	0.5
Smart Commute	2	2	2
Investment Strategy	2	3	1
Direct Costs	472	413	426
GO Transit	315	284	295
Customer Services	78	69	70
Property & Employee Training Costs	30	22	25
IT & Route Planning Costs	16	14	12
Rapid Transit Implementation	-	-	4
PRESTO	31	24	20
Air Rail Link	1	-	0.3
Overhead Costs	44	37	36
Total Expenses	522	455	466

À l'évaluation des coûts directs par division opérationnelle, on voit que GO Transit est à l'origine de la majorité, soit 60 p. 100 des dépenses totales (ce qui correspond à 94 p. 100 des recettes). Pour l'exercice 2012-2013, les dépenses augmentent de 10,7 p. 100 comparativement aux coûts inscrits au budget en 2011-2012; cependant, ce pourcentage est nettement inférieur au taux de croissance prévu pour les recettes tirées de la vente de billets, lequel s'établit à 14,1 p. 100.

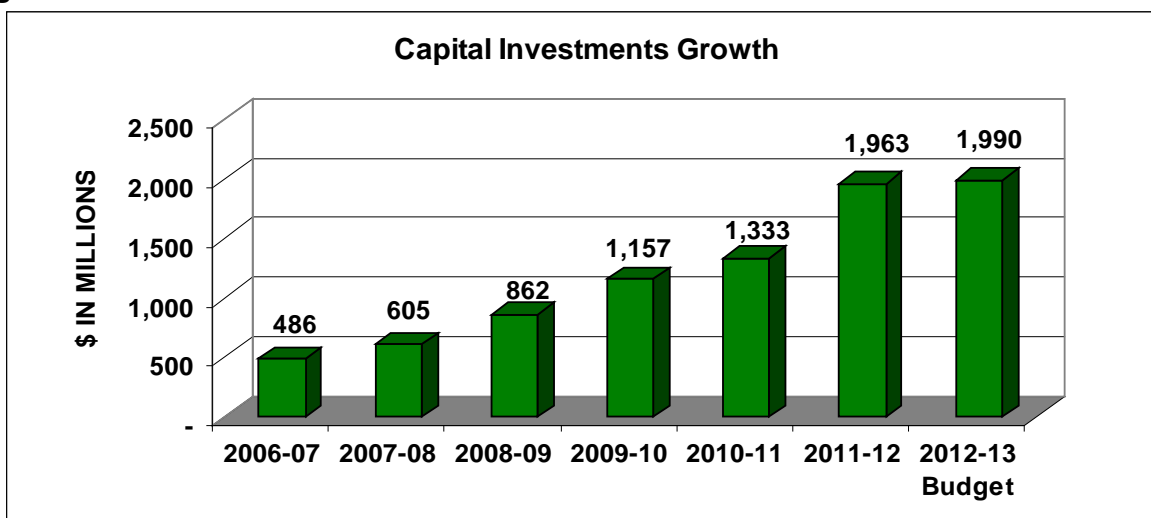
Les coûts directs associés à la carte PRESTO, soit 6,7 p. 100 du total des coûts directs, proviennent surtout de la prestation du service de perception des recettes inhérent à la vente de billets pour le service GO Transit et pour les sociétés de transport en commun de la région du Grand Toronto et de Hamilton. Ses charges d'exploitation ont augmenté de 7,9 millions de dollars en 2011-2012, passant à 31 millions de dollars en 2012-2013, en raison de l'expansion prévue de la carte PRESTO au réseau OC Transpo d'Ottawa. La subvention provinciale de 131 millions de dollars mentionnée précédemment comprend le soutien relatif aux coûts de fonctionnement de la carte PRESTO.

C'est la première fois que des charges d'exploitation du Lien air-rail figurent au budget. Celles-ci représentent la plus petite portion des coûts directs, soit 0,2 p. 100 des dépenses totales, sur près de un million de dollars pour permettre la planification préalable au déploiement.

6.2 Investissements en immobilisations

Le budget d'immobilisations pour 2012-2013 dépasse 1,9 milliard de dollars, en hausse de 1,4 p. 100 par rapport à 2011-2012. Cette partie du budget est entièrement prise en charge par le gouvernement de l'Ontario.

Figure 7 : Croissance des investissements en immobilisations



Veuillez vous reporter à la figure 8 pour obtenir une répartition des dépenses en immobilisations par catégorie. Les projets d'expansion du réseau de transport en commun rapide représentent la plus grosse portion du budget d'immobilisations (26 p. 100); viennent ensuite les projets d'expansion de GO Transit (23 p. 100), et les projets de maintien en bon état de GO (17 p. 100).

Figure 8 : Investissements en immobilisations

GO STATE OF GOOD REPAIR	Subtotal	AIR RAIL LINK & GEORGETOWN SOUTH	Subtotal
Rail Corridors	39	Air Rail Link	77
Bus Fleet	25	Georgetown South Corridor	235
Rail Fleet	48	ARL/GTS TOTAL	313
Fleet Maintenance Facilities	22		
Passenger Facilities & Parking	50	REGIONAL RAPID TRANSIT EXPANSION	
Technology & Fare Collection	55	VIVA BRT	229
Union Station	92	Toronto LRT	290
SOGR TOTAL	331	LRT/BRT EA & Preliminary Design	1
		Regional Integration	2
		REGIONAL RT EXPANSION TOTAL	522
GO OPTIMIZATION			
12-car Platform Extensions	25	GO EXPANSION	
Bi-level Rail Cars	51	Fleet	34
Richmond Hill Extension	15	Passenger Facilities & Mobility Hubs	26
Barrie & Stouffville Signals	9	Two-way All-day Service	16
Rail Corridor Improvements	15	Fleet Maintenance Facilities	50
Innovation	1	Bus Corridor Infrastructure & Mississauga Transitway	33
Parking Expansion	92	Rail Corridor Infrastructure	8
OPTIMIZATION TOTAL	208	West Toronto Grade Separation	49
		Property	242
		GO EXPANSION TOTAL	458
GO FOUNDATION			
East Rail Maintenance Facility	12		
Union Station Platform Improvements	5		
Union Station New Concourse	43		
FOUNDATION TOTAL	60		
PRESTO			
System-wide Fare Collection	98		
PRESTO TOTAL	98	GRAND TOTAL (Dollars in millions)	1,990

6.3 Biens immobilisés

Les biens immobilisés de Metrolinx augmentent en fonction de la croissance de ses investissements en immobilisation. Veuillez vous reporter à la figure 9 pour connaître la valeur marchande nette des biens immobilisés de Metrolinx.

Figure 9 : Biens immobilisés

	(Dollars in Billions)
Net Book Value - March 31, 2012	6.465
Add: Capital Budget 2012/13	1.990
Less: Estimated Amortization 2012/13	(0.280)
Estimated Net Book Value – March 31, 2013	8.175

7.0 Objectifs et éléments livrables

Les objectifs de 2012-2013, présentés dans le présent plan, nous permettront de maintenir le cap sur nos orientations stratégiques; celles-ci sont exposées dans la *Stratégie quinquennale de Metrolinx (2012 à 2017)*.

	Objectifs énoncés dans la <i>Stratégie quinquennale de Metrolinx (2012 à 2017)</i>	Éléments livrables et ressources financières en 2012-2013
PLAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maintenir la pertinence du plan <i>Le grand projet</i> en tant que document d'orientation de nos stratégies et initiatives. 2. Continuer à planifier des services intégrés dans l'ensemble de la région du Grand Toronto et de Hamilton, en éliminant les frontières et en créant des correspondances sans interruption qui faciliteront les déplacements des usagers. 3. Faire preuve de leadership à l'échelle régionale, en ce qui concerne l'amélioration du transport en commun, des déplacements et de la mobilité, par Metrolinx et ses divisions opérationnelles, et rehausser la reconnaissance par le public des marques de Metrolinx et de ses divisions. 	<ul style="list-style-type: none"> • Produire le rapport d'étape et la mise à jour technique sur <i>Le grand projet</i> au début de 2013. • Les études sur l'intégration du service et des tarifs débuteront en 2012-2013. • Intégration des tarifs de GO Transit et des sociétés de transport locales <ul style="list-style-type: none"> ○ Élargir le programme pour inclure Barrie Transit avant la fin de 2012. ○ Établir une entente officielle d'intégration des tarifs avec Guelph Transit avant l'automne 2012. ○ Élaborer une solution après PRESTO pour notre entente sur les tarifs locaux avec Durham Region Transit avant la fin de 2012. ○ Investir jusqu'à 1,5 million de dollars au cours de l'exercice financier 2012-2013 pour permettre aux sociétés de transport municipal qui honorent la carte PRESTO d'assurer l'intégration des tarifs entre GO Bus et les sociétés de transport locales. • Système régional d'information aux passagers du transport en commun <ul style="list-style-type: none"> ○ Adopter un modèle de mise en œuvre approuvé, recourir aux services d'un consultant et établir des exigences relatives aux recours à un entrepreneur (avant la fin de l'exercice financier). • Gestion de la demande en transport <ul style="list-style-type: none"> ○ Effectuer une analyse des lacunes dans les mesures énoncées dans <i>Le grand projet</i>. • Smart Commute <ul style="list-style-type: none"> ○ Augmenter le nombre de lieux de travail couverts par Smart Commute pour l'établir à 294. ○ Élaborer un plan stratégique. ○ Élaborer et tenir à jour un nouvel ensemble d'indicateurs clés du rendement pour faire rapport sur les résultats du programme Smart Commute. ○ Obtenir et mettre en œuvre une nouvelle plateforme de services en ligne pour remplacer CarpoolZone.ca, dont le lancement est prévu pour le 1^{er} avril 2013. • Transport scolaire actif et durable <ul style="list-style-type: none"> ○ Rédiger et exécuter un plan de communication et d'engagement des intervenants. • Initiative d'approvisionnement en transport en commun <ul style="list-style-type: none"> ○ Faire passer de 25 à 28 le nombre de sociétés de transport en commun participantes, et mettre à exécution au moins une nouvelle initiative d'approvisionnement. • Mettre en œuvre des stratégies de communication pour améliorer la reconnaissance positive de la marque associée à Metrolinx et à ses divisions opérationnelles.

	<p>4. Veiller à ce que la planification du transport et la planification de l'aménagement axé sur les transports en commun soient intégrées afin d'optimiser les investissements publics.</p> <p>5. Mettre davantage l'accent sur l'innovation et la durabilité dans le contexte de la planification et de la réalisation de programmes et de projets, tant au sein de l'organisation qu'en collaboration avec les partenaires et les intervenants de la région.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La préparation du rapport d'étape sur l'engagement des intervenants dans <i>Le grand projet</i> est en cours; celui-ci devrait être terminé en décembre 2012. • Centres et centres de mobilité <ul style="list-style-type: none"> ○ Oakville : Achèvement de l'étude sur le centre de mobilité (été 2012). ○ Kennedy : Achèvement de l'étude sur le centre de mobilité (fin de 2012, en attente de la conception de la gare de la Commission de transport de Toronto). ○ Weston : Parachèvement du plan directeur de concert avec le comité consultatif technique (mai 2012), Groupe de liaison communautaire. ○ Cooksville : Réalisation d'une analyse de rentabilité et mise en application pour les espaces de stationnement de GO transit (fin de 2012). • Organiser des forums trimestriels des chefs de file dans le domaine du transport en commun et des chefs de file dans le domaine de la planification. • Réaliser une recherche et lancer deux projets pilotes se rapportant aux navettes vers les gares GO au plus tard au début de 2013. • Mettre en œuvre la deuxième version du programme de bourses de recherche pour l'innovation Rob MacIsaac.
INVESTISSEMENT	<p>6. Élaborer un programme de financement spécial et durable, dont la portée sera à la fois locale et régionale et qui permettra de satisfaire aux besoins en fonds d'immobilisation et de fonctionnement du réseau de transport, lequel comprend GO Transit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En collaboration avec la Province, par le truchement de comités d'examen technique, et de concert avec les partenaires municipaux, préparer une analyse des politiques et formuler des recommandations en vue d'un programme d'investissements subventionné et financé de façon durable pour la prochaine étape du plan <i>Le grand projet</i>. • Lancer une campagne à grande échelle visant l'adoption de la stratégie d'investissements par les intervenants et le public. • Effectuer les recherches pertinentes et élaborer la stratégie d'investissements en vue de sa soumission à la Province au plus tard en juin 2013.
MISE À EXÉCUTION	<p>7. Élargir le service GO Transit pour répondre aux besoins du nombre croissant d'usagers, transformant le service de navettes en un réseau régional de transport en commun complet, disponible toute la journée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation projetée de 5 p. 100 de l'achalandage (65 millions d'usagers sur l'ensemble du réseau). • Investissement de 11,9 millions de dollars dans de nouveaux services par rail et par autobus pour absorber la croissance de l'achalandage : <ul style="list-style-type: none"> ○ Un train aux heures de pointe le matin et en après-midi sur le corridor Milton le 25 juin 2012. ○ Introduction de trains à 12 voitures sur les corridors Stouffville et Barrie, et ajout de 2 voitures au train à 10 voitures du corridor Lakeshore East/West à l'automne 2012. ○ Mettre en place, à titre de projet pilote, un service de fin de semaine à Barrie comportant six trains en direction nord et six trains en direction sud, le 25 juin 2012. ○ Mettre en place un service saisonnier GO Bus les vendredis et les fins de semaine entre St. Catharines et Niagara-on-the-Lake, au plus tard en juin 2012. ○ Plusieurs services d'autobus inter-banlieues, notamment le corridor de l'autoroute 404 dans la région de York, le corridor de l'autoroute 2 dans la région de Durham, l'accès à l'aéroport, ainsi que dans les régions à forte densité de travailleurs telles que Brampton, Meadowvale, Beaver Creek (404/407). • Investir 619 millions de dollars dans l'expansion et l'optimisation des actifs de GO Transit. <ul style="list-style-type: none"> ○ Achever le prolongement des quais des gares sur les corridors Barrie, Kitchener et Stouffville pour permettre d'accueillir des trains de 12 voitures (sauf Markham).

- L'installation d'autobus de 55 millions de dollars d'Oshawa Bus Service doit ouvrir en décembre 2012.
- Commencer les travaux de signalisation sur le corridor Barrie et achever les travaux de signalisation sur le corridor Stouffville.
- Investir 346 millions de dollars dans les **réfections d'infrastructures**, notamment :
 - Commencer les travaux d'amélioration des ascenseurs pour assurer l'accessibilité aux gares Appleby et Mimico, conformément au plan d'accessibilité de 2009.
 - Achever l'évaluation des installations GO pour orienter le plan quinquennal d'investissements dans le matériel roulant de GO.
 - Achever la construction des installations de stationnement à Oakville en décembre 2012. Poursuivre la construction des installations à Pickering et à Erindale (achèvement prévu pour la fin de 2013).
 - Augmenter de 10 p. 100 le nombre de places de stationnement réservées.
 - Devancer la construction de l'installation d'entretien ferroviaire de l'Est dans le cadre de la Diversification des modes de financement et de l'approvisionnement.
- **Initiatives relatives à la satisfaction de la clientèle**
 - Mettre en œuvre le programme de garantie de service GO de 15 minutes au plus tard en septembre 2012.
 - Mettre à exécution, au plus tard en mai 2012, le projet pilote de diffusion des renseignements sur les services GO, en temps réel sur tableaux d'affichage électroniques, en ligne et sur les appareils mobiles des usagers au plus tard en juin 2012.
 - Examiner la possibilité d'intégrer un accès Internet sans fil sur l'ensemble du réseau GO, au début de 2013.
- Achever le projet visant l'aile ouest de la gare Union (p. ex. achat du terrain auprès de la Ville de Toronto et achèvement des travaux de construction et d'aménagement du nouveau siège social de Metrolinx) d'ici la fin de l'exercice.

8. Poursuivre les projets de construction prioritaires du réseau de transport en commun et développer le réseau conformément au plan *Le grand projet*.

9. Moderniser la conception organisationnelle afin de garantir que les processus et les systèmes satisfont toujours aux normes administratives et aux besoins futurs.

- **Mississauga**
 - Poursuivre les travaux de construction du service rapide par bus de Mississauga sur l'autoroute 403 (voies réservées aux autobus entre le centre-ville de Mississauga et Renforth Gateway) jusqu'à la fin de 2013.
 - Achever les travaux de construction du service rapide par bus de Mississauga sur l'autoroute 403 (voies réservées aux autobus entre le centre-ville de Mississauga et Renforth Gateway) au plus tard à la fin de 2012.
 - Achever les travaux de construction entre Fieldgate et Renforth à l'été 2012, et entre le centre-ville et le quartier Fieldgate à la fin de 2012.
 - Achever la conception du centre de mobilité de Renforth d'ici l'automne 2012.
- **Région de York**
 - Achever la conception de l'autoroute 7 entre Yonge et Warden d'ici juillet 2012, et terminer le déplacement des installations de services publics d'ici la fin de 2012.
 - Achever la conception de la promenade Davis à Newmarket d'ici juillet 2012, et commencer le déplacement des installations de services publics en avril 2012.
 - Commencer la construction sur la rue Yonge – autoroute 7 vers la promenade Major Mackenzie au début de 2013.
- **Ville de Toronto**
 - Signer l'accord-cadre avec la Ville de Toronto et la Commission de transport de Toronto.
 - *Projet de trains légers sur rail Eglinton-Scarborough Crosstown*
 - Terminer les travaux de préparation de l'entrée du tunnel ouest (fin de 2012).
 - Commencer les travaux de forage de l'entrée du tunnel ouest en direction de la gare Yonge à la fin de 2012.
 - Produire une demande de qualification d'ici la fin de 2012, aux fins de la Diversification des modes de financement et de l'approvisionnement.
 - Faire en sorte que la construction de la gare Allen-Eglinton West soit achevée dans une proportion de 30 p. 100, d'ici septembre 2012.
 - *Ligne de trains légers sur rail Sheppard East*
 - Achever le saut-de-mouton à Agincourt d'ici la fin de 2012.
 - Commencer la construction de la gare de triage des trains légers sur rail à Scarborough/Sheppard East, en 2013.
- Revoir et mettre à jour la stratégie de la société visant l'information et la technologie de l'information au plus tard en 2013.
- Metrolinx procédera à un examen détaillé des gares de GO Train dans le cadre du projet de maintien des immobilisations en bon état, d'ici décembre 2012.
- Élaborer un cadre de planification pour la gestion des immobilisations de la société d'ici février 2013.
- Présenter la candidature de Metrolinx au concours national Canada's Top 100 Employers au plus tard au printemps 2012 pour que la société soit reconnue comme l'un des meilleurs employeurs au pays.

<p>10. Effectuer le déploiement complet de la carte PRESTO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Terminer le déploiement de la carte PRESTO sur le réseau OC Transpo à l'été 2012. • Mettre en service la plateforme de prochaine génération de la carte PRESTO dans le cadre du déploiement par OC Transpo, puis déployer la carte sur l'ensemble de la région du Grand Toronto et de Hamilton d'ici la fin de 2012. • Signer une entente avec la Commission de transport de Toronto en 2012 visant l'adoption de la carte PRESTO dans l'avenir. • Déployer de nouvelles bornes libre-service aux endroits à fort achalandage du réseau, modifier les distributeurs automatiques de billets pour permettre l'obtention et l'approvisionnement de cartes PRESTO et mettre en service 40 nouveaux distributeurs de titres de transport à la gare Union, d'ici au début de 2013. • Évaluer les possibilités de nouveaux produits PRESTO, comme des initiatives de paiement de places dans les parcs de stationnement des sociétés de transport en commun et de cartes d'université, d'ici au début de 2013. • Achever l'étude sur les services de navette des gares GO et, selon les résultats, collaborer avec d'autres ministères pour la mise à exécution d'un service de navette à titre de projet pilote.
<p>11. Améliorer l'accès aux gares et aux systèmes combinés en collaboration avec les municipalités.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conclure l'acquisition de tous les terrains requis et les ententes sur les droits de passage en vue de la construction de la ligne secondaire (3,3 km vers l'aéroport), d'ici juin 2012. • Parachever les ententes de location pour le salon de la gare Union d'ici juin 2012. • Élaborer un plan quinquennal stratégique d'ici l'été 2012. • Établir un plan de mise en œuvre quinquennal d'ici l'été 2012. • Établir un plan de mise en œuvre quinquennal d'ici l'été 2012. • Achever la conception détaillée des véhicules du Lien air-rail d'ici décembre 2012. • Élaborer un plan de fonctionnement d'ici décembre 2012. • Achever la conception des gares du Lien air-rail pour l'aérogare 1, Weston et Bloor d'ici mars 2013. • Commencer la construction de la ligne d'embranchement de 3 km du Lien air-rail. • Élaborer une stratégie visant la technologie, fondée sur l'expérience des usagers et des besoins opérationnels du nouveau service. • Mettre en œuvre une stratégie d'engagement à long terme permettant de faire connaître de manière proactive la marque Lien air-rail. • Établir un plan quinquennal visant la main-d'œuvre affectée au Lien air-rail.
<p>12. Mettre en service le Lien air-rail conformément au budget et à temps pour les Jeux panaméricains/parapanaméricains de 2015. Ce service raccordera l'aéroport international Pearson et la gare Union, les deux plaques tournantes du transport les plus achalandées au Canada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer un cadre de durabilité pour Metrolinx et mettre en œuvre des mesures à effet rapide pour réaliser le mandat énoncé dans le cadre, y compris l'adhésion aux programmes de durabilité de l'American Public Transportation Association et de l'Union internationale des transports publics et la création d'un système de surveillance de la consommation d'énergie. • Électrification du Lien air-rail <ul style="list-style-type: none"> ○ Terminer la rédaction des normes de rendement visant l'électrification. ○ Achever la conception technique de l'électrification des corridors Kitchener et Lakeshore. ○ Recenser d'autres biens immobiliers aux fins de l'électrification (sous-stations, postes de sectionnement et station de mise en parallèle).
<p>13. Élaborer un nouveau cadre de durabilité organisationnelle permettant de respecter les objectifs et de prioriser les occasions.</p>	

8.0 Mesures et objectifs de rendement

8.1 Rendement financier

Metrolinx vise à s'acquitter de son mandat sans dépasser 97 p. 100 de son budget de fonctionnement maximal. À cette fin, Metrolinx suit de près son rendement financier au moyen de ratios financiers comme le recouvrement des coûts, le coefficient d'imputation des coûts indirects et le coût par passage.

- **Recouvrement des coûts** : Ce ratio permet de comparer les recettes provenant de la vente de billets aux coûts de fonctionnement. Pour l'exercice 2011-2012, ce taux s'établit à 79,7 p. 100 (excluant la carte PRESTO et le Lien air-rail). Metrolinx a inscrit à son budget de 2012-2013 un taux de recouvrement des coûts de 79,2 p. 100 (excluant la carte PRESTO et le Lien air-rail). Le taux de recouvrement des coûts budgété est inférieur parce qu'il est difficile de prévoir les prix des produits de base, comme le diesel et l'électricité. Malgré une légère diminution, le taux de Metrolinx surpasse toujours celui d'autres sociétés de transport en commun nord-américaines (p. ex. la société METRA de Chicago affiche un taux de 41,9 p. 100).
- **Coefficient d'imputation des coûts indirects** : Ce coefficient représente le pourcentage des charges d'exploitation engagées par les unités administratives non liées au transport par autobus ou par rail. Pour l'exercice 2011-2012, les services de soutien représentent 7,8 p. 100 du total des charges d'exploitation. Metrolinx consacre 8,4 p. 100 de son budget de fonctionnement de 2012-2013 aux services généraux requis pour mettre à exécution des initiatives d'ordre organisationnel (comme la stratégie d'investissements) et approvisionner son plan d'immobilisations.
- **Coût par passage** : Il s'agit du coût de fonctionnement moyen par passage lié à la prestation de service. Pour l'exercice 2011-2012, le coût par passage s'établit à 7,15 \$ (excluant la carte PRESTO et le Lien air-rail). Metrolinx prévoit un coût par passage d'environ 7,53 \$ en 2012-2013. La montée des prix du diesel et de l'électricité et l'introduction de services en dehors des heures de pointe constituent les principales causes de cette hausse. En comparaison, le tarif moyen d'un billet aller simple de GO Transit est estimé à 5,84 \$ pour l'année fiscale 2012/13.
- **Compétitivité de GO Transit** : GO Transit demeure la solution économique privilégiée des navetteurs de la région du Grand Toronto et de Hamilton. C'est un choix plus économique, car le service GO Transit coûte environ 53 p. 100 du coût total que l'on paye en carburant et en stationnement si on utilise un véhicule personnel. De plus, le coût moyen de l'utilisation d'un véhicule personnel pour se rendre au centre-ville de Toronto est de 0,32 \$/km, tandis que le coût du transport en commun n'est que de 0,17 \$/km (carburant et stationnement seulement). Ces statistiques sont fondées sur la longueur moyenne du déplacement établie à l'automne 2011 dans le cadre du programme de dénombrement des cordons ferroviaires. Elles ne tiennent pas compte des coûts supplémentaires liés à la possession et à l'entretien d'un véhicule découlant de l'utilisation accrue de celui-ci. GO Transit offre toujours une expérience caractérisée par le confort et demeure un mode de transport de passagers concurrentiel.

8.2 Rendement de projet

Une large portion du plan d'activités de 2012-2013 de Metrolinx est consacrée à la réalisation de projets. Il est essentiel de respecter les calendriers fixés pour achever chacun de ces projets à la date prévue, pour coordonner les activités pendant la construction avec les initiatives et les modifications des services connexes et pour réduire au minimum l'impact sur les clients. Le respect des éléments livrables, la définition claire de la portée, des coûts, des échéanciers et de la qualité constituent les indicateurs de rendement clés pendant la phase de mise à exécution

de chacun de ces projets. Ainsi, on pourra repérer rapidement tout écart par rapport aux plans des projets et proposer, lorsque cela est possible, des solutions de rechange par rapport au plan visé.

8.3 Rendement du service

GO Transit a adopté plusieurs mesures de rendement du service, toutes axées sur les clients. À la fin de l'exercice financier 2011-2012, GO Transit avait réussi à atteindre quatre des objectifs énoncés dans la Charte des passagers. GO Transit a observé une baisse de la satisfaction, par rapport aux trimestres précédents, qui s'est traduite par des notes inférieures au regard des promesses « Sécurité », « Nous vous tiendrons au courant » et « Service en tout confort ». La figure 10 montre les notes obtenues dans le cadre de la Charte des passagers de 2011-2012.

Figure 10 : Notes obtenues dans le cadre de la Charte des passagers

Mesure	Objectif annuel		Exercice financier 2011-2012
Respect de l'horaire			
Plus de 92 p. 100 de nos trains respecteront l'horaire prévu à 5 minutes près.	92 %	✓	95,1 %
Moins de 1 p. 100 de nos trajets prévus seront annulés ou retardés plus de 20 minutes.	1,0 %	✓	0,6 %
Sécurité			
Le pourcentage de clients qui sont satisfaits de la sécurité de GO Transit augmentera d'année en année, selon les résultats de notre sondage de satisfaction auprès des clients.	80 %		72,6 %
Nous vous tiendrons au courant			
Le pourcentage de clients qui sont satisfaits des communications de GO Transit augmentera d'année en année, selon les résultats de notre sondage auprès des clients.	77 %		74 %
Service en tout confort			
Nous nous efforcerons d'avoir une place pour tous les passagers dans 80 p. 100 des trajets en train pendant l'heure de pointe en semaine.	80 %		65,5 %
Le pourcentage de clients satisfaits de la propreté des gares gérées par GO Transit augmentera d'année en année, selon les résultats de notre sondage de satisfaction auprès des clients.	82 %		81,1 %
Efficacité			
Nous réduirons à 2 jours le délai moyen de réponse à une préoccupation soulevée par les clients.	2 jours	✓	1 jour
Nous répondrons à 80 p. 100 des appels téléphoniques en 20 secondes ou moins.	80 %	✓	83,2 %

Des indicateurs de rendement clés seront bientôt appliqués à certains aspects du service lié à la carte PRESTO :

- **Croissance du système et volume d'activités** : Ces aspects seront évalués tous les mois, notamment le nombre de cartes qui auront été activées, le nombre de transactions et leur valeur (p. ex. le nombre d'utilisateurs utilisant la carte PRESTO), ainsi que le nombre de chargements de portefeuilles électroniques. En 2012-2013, PRESTO vise environ 300 000 cartes en circulation.

- **Service à la clientèle et intervention** : Le taux d'appels par carte individuelle, le délai de réponse aux appels, le taux d'appels abandonnés et les analyses des motifs des appels, ainsi que des sondages plus réguliers sur la satisfaction des clients. PRESTO vise un taux de règlement au premier appel de 80 p. 100, un taux de réponse aux appels dans les 120 secondes de 95 p. 100 et une diminution à moins de 5 p. 100 du nombre d'appels abandonnés.
- **Disponibilité du système et intervention** : La disponibilité par élément du système, le nombre d'incidents, le nombre de dossiers d'incident ouverts ou en attente, les incidents par zone du système et par société de transport en commun, les incidents réglés dans les délais fixés pour le service et les mesures requises pour éliminer toute déviation. En 2012-2013, PRESTO vise un taux de disponibilité des appareils traitant les transactions de tarifs de transport aux gares de 99,8 p. 100, un taux de disponibilité du réseau de 99,9 p. 100 et un taux de disponibilité du site Web de 99,9 p. 100.

9.0 Évaluation et gestion des risques

La gestion des risques est essentielle à la gestion stratégique, quelle que soit l'entreprise. Metrolinx poursuit la mise en place de son programme rigoureux de gestion du risque d'entreprise et veille à se conformer aux exigences du gouvernement de l'Ontario, lesquelles exigent que tout organisme réglementé adopte une méthode de gestion axée sur les risques.

Les membres de la haute direction ont défini les principaux risques susceptibles de compromettre les objectifs de Metrolinx (voir la figure 11). Tous les trimestres, Metrolinx soumet un rapport au conseil concernant ces principaux risques et les mesures d'atténuation qui ont été adoptées.

Figure 11 : Principaux risques

Risque	Description
Financement continu	Metrolinx doit pouvoir compter sur un financement continu et suffisant pour exécuter ses programmes d'exploitation et d'immobilisations.
Gouvernance et gestion des intervenants	Une gouvernance d'entreprise où les rôles et les responsabilités des intervenants sont clairement définis est essentielle à l'atteinte des objectifs de Metrolinx.
Réputation de la société	Établir et assurer la crédibilité et la réputation de la société, et déterminer les répercussions possibles.
Relations avec les gouvernements et les organismes de réglementation	Des changements apportés à la réglementation gouvernementale régissant les sociétés ou des modifications importantes apportées aux directives pourraient avoir une incidence sur le mandat de Metrolinx.
Contrôle de l'envergure – Annonce	Les divulgations concernant les coûts faites par le gouvernement avant le début d'un projet pourraient donner lieu à un écart dans les attentes du public par rapport au budget et à l'échéancier du projet en question.
Contrôle de l'envergure – Eglinton Crosstown	Les changements apportés aux exigences concernant la portée du projet Eglinton Crosstown pourraient avoir une incidence sur la coordination des divers participants au projet.
Introduction de la carte PRESTO	La gouvernance du projet est nécessaire pour gérer efficacement le fournisseur du système de carte tarifaire PRESTO, respecter le budget et les échéances annoncées.
Recrutement, fidélisation, planification de la relève, compétences et habiletés	Stratégies de recrutement et de fidélisation d'employés qualifiés, et perfectionnement de spécialistes internes en nombre suffisant pour mettre à exécution et gérer efficacement la vision et le plan de Metrolinx.
Capacité de traitement	La gestion des ressources et de la capacité est nécessaire pour gérer le volume de travail et la capacité de traitement.
Priorisation des projets de TI	Des processus de gouvernance de la TI sont nécessaires pour prioriser efficacement les projets visant les systèmes de TI.
Moral des employés	Le moral des employés favorise l'établissement d'un milieu de travail sain, et se répercute sur la vision et le plan de Metrolinx.
Protection de la vie privée	Un programme de protection de la vie privée est essentiel afin de respecter les lois et les règlements à ce chapitre.

Au cours de l'exercice 2011-2012, Metrolinx a créé un bureau de gestion du risque d'entreprise, elle a élaboré un cadre officiel à cet effet conformément à la *Directive sur l'établissement et*

l'obligation de rendre compte, et a produit des registres des risques pour toutes les unités administratives. Le bureau de gestion du risque d'entreprise a également préparé un programme de formation destiné aux présidents, aux vice-présidents, aux directeurs, aux gestionnaires et aux gestionnaires adjoints de Metrolinx, lequel doit être mis en application en 2012. La formation porte essentiellement sur la mise en application de mesures de gestion du risque d'entreprise et comporte des discussions approfondies sur le processus de gestion du risque.

En 2012-2013, le bureau de gestion du risque d'entreprise élaborera un programme de formation en ligne, comprenant des gabarits et des trousseaux d'outils conçus en fonction des besoins particuliers de chaque unité administrative, et un site Web contenant toute l'information se rapportant à la gestion du risque d'entreprise. Le bureau collaborera également avec le groupe Programmes et systèmes de gestion de projets à l'élaboration d'un rapport d'évaluation des risques permettant d'effectuer un suivi de l'état d'avancement des projets d'immobilisations.

10.0 Initiatives conjointes avec des tiers

Metrolinx compte sur plusieurs partenaires, fournisseurs et tiers, dont bon nombre sont essentiels à la prestation du service quotidien.

10.1 Metrolinx

Infrastructure Ontario

En sa qualité de spécialiste de la passation des marchés, Infrastructure Ontario participe à la réalisation de plusieurs projets clés de Metrolinx. Infrastructure Ontario applique son savoir-faire et son leadership au processus de Diversification des modes de financement et de l'approvisionnement en vue de la réalisation des projets. Infrastructure Ontario est responsable de l'approvisionnement de la ligne secondaire du Lien air-rail jusqu'à l'aéroport d'ici 2015, sous la direction de GO Transit. Infrastructure Ontario fait aussi équipe avec GO Transit en ce qui concerne d'autres éléments livrables de grande envergure, notamment l'installation d'entretien ferroviaire de l'Est et les projets de transport en commun rapide à Toronto.

Partenaires municipaux

Transport en commun rapide

Des systèmes régionaux de transport rapide – actuellement les voies rapides du réseau VIVA dans la région de York et les projets de trains légers sur rail de Metrolinx à Toronto – sont introduits en partenariats étroits avec les municipalités locales. Un accord-cadre définit les relations, les rôles et les responsabilités de Metrolinx et de la municipalité visée en ce qui concerne la mise en place d'un réseau de transport en commun rapide. Metrolinx est responsable du projet de transport en commun rapide qu'elle finance et collabore avec les municipalités à la réalisation du projet. Les municipalités participent à la réalisation des projets dans les limites des pouvoirs et des responsabilités prévues dans les accords-cadres. Les rôles peuvent comprendre la gestion courante de l'élaboration d'un projet, la construction ou la prestation d'un service. Il peut également s'agir de rôles consultatifs où le savoir-faire et l'expérience sont mis à contribution au moment de l'élaboration et de l'approvisionnement.

Initiative d'approvisionnement en transport en commun

L'Initiative d'approvisionnement en transport en commun est devenue un programme de Metrolinx en 2008, lorsqu'elle a été transférée par le ministère des Transports de l'Ontario. L'Initiative opère stratégiquement avec les sociétés de transport en commun de l'Ontario en vue de l'atteinte du meilleur rapport qualité-prix en facilitant les acquisitions conjointes d'autobus et des biens et services nécessaires à l'exploitation de réseaux de transport en commun. Ne comptant que six municipalités en 2006, le programme s'est élargi et englobe maintenant vingt-cinq sociétés de transport en commun. Des synergies se créent en combinant l'expérience et les connaissances des gestionnaires de parcs d'autobus à celles des spécialistes en spécifications et en acquisition et en exploitation de véhicules, de manière à créer un concept axé sur le rendement pour optimiser l'efficacité, accroître le pouvoir d'achat et abaisser les coûts. Depuis, près de 500 autobus ont été commandés, sous cinq modèles, et on estime que les économies réalisées atteignent 9 millions de dollars. En 2011, un nouveau programme d'achats de pièces d'autobus a été lancé dans le cadre de l'Initiative afin d'aider les sociétés de transport en commun à optimiser la livraison, à réduire les coûts et à accroître la disponibilité des pièces. Les partenaires actuels réalisent des économies de l'ordre de 20 p. 100.

Intégration des tarifs

L'intégration des tarifs vise à promouvoir l'utilisation du transport en commun, à réduire le nombre de places de stationnement requises aux gares GO Train et à atténuer les obstacles au transport régional sur l'ensemble de la région du Grand Toronto et de Hamilton. GO Transit fait actuellement équipe avec 12 sociétés de transport municipal en vue d'offrir un programme d'intégration des tarifs qui permettra aux usagers de se rendre aux gares GO et d'en revenir à un tarif réduit. À l'automne 2011, ce programme a été élargi et comprend maintenant les titulaires de la carte PRESTO qui transitent n'importe où à l'extérieur des gares GO Train entre un GO Bus et un autobus d'un service honorant la carte PRESTO. Au cours de l'exercice financier 2012-2013, Metrolinx entreprendra l'élaboration d'une stratégie d'intégration des tarifs dans le but de trouver des solutions pour améliorer l'intégration des tarifs, rehausser l'expérience des usagers, stimuler l'achalandage et améliorer la mobilité sur l'ensemble de la région.

Coordination des services

Parallèlement à l'élaboration d'une stratégie d'intégration des tarifs, Metrolinx entreprendra l'élaboration d'une stratégie d'intégration du service visant à permettre aux résidents de se déplacer de manière plus transparente et efficace au moyen du transport en commun dans la région du Grand Toronto et de Hamilton et dans les environs. Cette stratégie orientera et guidera la question de l'intégration des services de transport en commun sur l'ensemble de la région, en plus de consolider le rôle de Metrolinx dans la planification et la coordination des services de transport en commun locaux entre tous les fournisseurs de services.

Municipalités composant la région du Grand Toronto et de Hamilton

Bon nombre des objectifs du plan *Le grand projet* visent les activités des municipalités de la région auxquelles appartiennent des routes, des services de transport en commun, des installations de transport public actives ainsi que des services d'aménagement. Certains supposent la participation de la municipalité, tandis que d'autres ont une incidence sur les municipalités lorsqu'elles conçoivent et fournissent les services. L'atteinte des objectifs de Metrolinx concernant la transformation de la mobilité dans la région et, plus particulièrement, la prestation de services intégrés transparents partout dans la région repose sur la formation de partenariats créatifs et mutuellement bénéfiques avec les municipalités. Ces partenariats visent des objectifs communs tels que l'intégration des tarifs et des services, la transmission de renseignements intégrés aux usagers ainsi qu'une plus grande uniformité dans les services et les installations.

Smart Commute

Smart Commute est devenu un programme de Metrolinx en 2008; sa réalisation se fait en étroite collaboration avec des chambres de commerce et les municipalités de la région du Grand Toronto et de Hamilton. Ce programme offre aux employeurs locaux et aux navetteurs un large éventail de services destinés à faciliter le navettage, notamment en recourant au covoiturage, à la bicyclette et au télétravail. Smart Commute contribue énormément à l'atteinte des objectifs de Metrolinx. Il permet d'alléger l'engorgement routier, d'améliorer la qualité de l'air et de réduire les émissions de gaz à effet de serre. Le programme compte actuellement 244 employeurs participants et 588 000 navetteurs.

10.2 GO Transit

Bombardier

La firme Bombardier est intimement liée à GO Transit depuis 1997, lorsqu'elle a remporté un concours et pris en charge l'entretien du parc ferroviaire de GO Transit. En 2008, cette relation a pris de l'ampleur : Bombardier a en effet été retenu pour fournir les équipes des trains et exploiter le service GO Train (sauf la ligne Milton). À ce titre, Bombardier joue un rôle de

premier plan en fournissant des équipements fiables et confortables et en représentant Metrolinx auprès des usagers quotidiens du service GO.

Compagnies ferroviaires (CN, CP, TTR et GEXR)

Quatre compagnies de chemin de fer, soit Canadien National (CN), Canadien Pacifique (CP), Toronto Terminal Railways (TTR) et Goderich-Exeter Rail (GEXR), sont responsables de portions importantes des corridors ferroviaires sur lesquels GO Train offre des services. Tous les systèmes de contrôle ferroviaire du réseau relèvent de ces compagnies. À ce chapitre, elles jouent un rôle cardinal dans la gestion de la circulation des trains GO par rapport aux autres trains; elles assurent le rétablissement rapide du service à la suite des incidents qui se produisent sur les corridors ferroviaires et facilitent les opérations sur ceux-ci.

Ultramar

Ultramar Ltée affirme être le principal fournisseur de carburant dans l'Est du Canada et, depuis 2007, approvisionne en carburant les cinq centres d'entretien des autobus de GO et trois installations d'entreposage de matériel ferroviaire. Ultramar a été sélectionné comme fournisseur dans le cadre d'un concours. En 2011-2012, Ultramar a livré un total de 46,8 millions de litres de carburant à nos installations (une valeur de 40,8 millions de dollars). En 2012-2013, on estime qu'il faudra 49,2 millions de litres de carburant (une valeur de 42,3 millions de dollars), vu l'augmentation des services par autobus et par rail.

PNRRailworks

Pacific Northern Rail Railworks fournit des services à GO Transit depuis 1987 et assure actuellement l'entretien de toutes les voies ferrées appartenant à GO (450 km, ce qui représente plus de 65 p.100 du réseau que nous exploitons) et de l'infrastructure de signalisation, sauf le corridor de la gare Union, dont l'entretien est assuré par la Toronto Terminal Railways.

10.3 Lien air-rail

Autorité aéroportuaire du Grand Toronto

L'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto exploite l'aéroport Pearson de Toronto, le plus important et le plus achalandé du Canada. L'Autorité se veut un partenaire à part entière en ce qui concerne la prestation du service du Lien air-rail. Metrolinx et l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto ont créé un bureau de gestion de programme conjoint afin d'assurer l'intégration de la construction et des opérations et de fournir une expérience transparente aux invités lors du lancement du Lien air-rail, au printemps 2015. Sans s'y limiter, les domaines d'intégration comprennent la diffusion continue de renseignements sur l'aéroport et les transporteurs aériens et les voyages, les commodités d'usage telles que l'accès Internet sans fil et la transmission sur les appareils mobiles, les politiques visant l'aide relativement aux bagages, les outils d'orientation, l'assistance lors de perturbations du service ainsi que la création de partenariats stratégiques.

10.4 PRESTO

Accenture

Depuis 2006, Accenture participe à la création et au déploiement du système de carte tarifaire PRESTO. Sa vaste expérience des services de consultation et du développement et de la mise en œuvre de systèmes d'information aide Metrolinx à offrir un système de paiement intégré à l'échelle régionale et à la fine pointe de la technologie. Nous collaborons toujours avec Accenture à l'installation d'appareils et d'équipement sur l'ensemble des services GO et des services municipaux, y compris la région d'Ottawa et Toronto.

Systemes municipaux de transport en commun

Neuf sociétés municipales de transport en commun sont actuellement associées à PRESTO pour se doter d'un système régional intégré de perception des tarifs. Certes, l'exploitation en première ligne de la carte PRESTO incombe aux sociétés municipales de transport en commun, mais celles-ci comptent sur PRESTO pour obtenir un service de perception des tarifs à la fois pratique et efficace, un élément essentiel de leur service à la clientèle.

11.0 Sommaire des ressources humaines

La division des Ressources humaines fait office de partenaire stratégique en ce qui concerne l'optimisation de l'efficacité organisationnelle, et contribue à la concrétisation de la mission de Metrolinx, de son orientation stratégique, de ses valeurs et de ses buts.

Au 30 mars 2012, Metrolinx comptait 2 414 employés. En 2012-2013, Metrolinx créera 135 nouveaux postes, principalement dans les domaines des services par autobus et par rail, de la construction, des nouvelles installations et des communications. En outre, la division des Ressources humaines, en partenariat avec la division des Finances, aidera Metrolinx à parachever son premier plan quinquennal de la main-d'œuvre. Toutes les unités administratives procéderont à une évaluation approfondie de leurs besoins en dotation pour respecter les priorités administratives, tout en maintenant un plafond d'équivalents temps plein de 4 p. 100.

Le plan stratégique des Ressources humaines pour le quinquennat 2010-2014 renferme un cadre détaillé pour notre plan de service annuel. Parmi les principaux éléments livrables du plan stratégique des RH de l'exercice financier 2012-2013 figure l'amélioration de la participation des employés au lancement de deux nouveaux programmes :

- Le programme « Idées au travail » permettra de recueillir et de mettre en œuvre des idées en matière d'innovation et d'efficacité qui nous aideront à continuer à améliorer nos activités, la prestation de nos services et la vie au travail;
- Un programme de reconnaissance des employés encouragera et récompensera la compétence et le respect de nos valeurs en milieu de travail.
- Un sondage d'opinion auprès des employés sera réalisé à l'échelle de la société, afin de stimuler la participation des employés et de concrétiser les idées destinées à accroître l'efficacité de Metrolinx.

Enfin, les Ressources humaines démontrent leur engagement à l'égard de la santé, de la sécurité, du bien-être des employés, mais aussi à l'égard de la conception et du changement organisationnels et du perfectionnement du leadership (lancement d'un nouveau programme de leadership), pour ne nommer que quelques initiatives. Par son engagement, la division aidera Metrolinx à atteindre son but général, soit de figurer parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada, puis à rédiger et à soumettre sa première candidature.

12.0 Sommaire sur l'information et la technologie de l'information

La division de l'information et de la technologie de l'information (I et TI) est responsable des solutions d'I et TI d'entreprise au sein de Metrolinx et appuie ses trois principales divisions opérationnelles en leur procurant des systèmes d'information sur les clients, des systèmes opérationnels propres aux unités administratives, des systèmes tarifaires, ainsi que des outils de productivité administrative et des systèmes administratifs.

Parmi les initiatives prévues en 2012-2013, mentionnons la création d'un bureau de transition de l'I et TI, afin de faciliter le virage vers une organisation axée sur les solutions d'I et TI d'entreprise. Cette tâche consistera à élaborer des politiques (p. ex. processus d'adhésion), des lignes directrices (p. ex. cadre de gouvernance, cadre de sécurité), ainsi que divers plans (p. ex. stratégie relative à la poursuite des activités et au rétablissement après une catastrophe), en plus de procéder à un examen complet du système et de dresser son bilan de santé.

La division de l'I et TI dirigera plusieurs projets clés, dont l'amélioration de l'infrastructure (p. ex. mise à niveau à Windows 7/Office 2010, déploiement de la connectivité sans fil à Internet, mise à niveau du serveur et du stockage, migration vers des serveurs virtuels), l'amélioration des systèmes d'information sur les clients (p. ex. renseignements électroniques sur les clients, nouvelle signalisation numérique dans les gares, applications pour appareils mobiles, développement et migrations Web), les mises à jour des systèmes opérationnels et administratifs (p. ex. migration du système de la paye, système d'établissement des horaires de travail et de pointage des présences, système d'administration des biens immobiliers et des baux, billetterie électronique, répertoire des employés de Metrolinx).

La division de l'I et TI continuera aussi à appuyer plusieurs projets de Metrolinx (p. ex. système régional d'information sur les usagers du transport en commun, connectivité Internet pour les usagers de GO Train et GO Bus) de même que diverses stratégies (p. ex. stratégie sur le système d'information graphique, stratégie de gestion des documents d'entreprise, stratégie relative aux systèmes financiers, stratégie relative au système de gestion des ressources humaines, stratégie relative à l'informatique pour les cadres, migration de la régulation des trains au plan de Metrolinx).

13.0 Plan de communication

Dans le but promouvoir et de mettre en place des solutions de mobilité dans la région du Grand Toronto et de Hamilton, Metrolinx tâche de communiquer avec les communautés et d'établir une relation avec celles-ci.

Au cours du prochain exercice, les activités et les communications de Metrolinx seront axées sur les principaux enjeux administratifs et opérationnels. Il s'agit ainsi de mieux faire comprendre le rôle de Metrolinx dans la transformation du transport en commun et des modes de transport. L'un des objectifs clé consistera à présenter les projets en cours comme des progrès mesurables du plan *Le grand projet*. Nos communications en feront ressortir les éléments fondamentaux mettront en lumière la manière dont Metrolinx réalise des projets prioritaires tels que le Lien air-rail, PRESTO, la revitalisation de la gare Union, les projets d'expansion et d'amélioration du service GO Transit et les projets de transport en commun à Toronto. Le lancement d'une stratégie d'investissements à l'appui du plan *Le grand projet* constituera aussi une priorité, tout comme l'acceptation de la stratégie par les divers intervenants.

Pour nous aider à atteindre nos objectifs stratégiques, nos équipes de relations communautaires s'emploieront à accroître la visibilité de Metrolinx et de ses projets par l'engagement proactif, le dialogue et les communications avec les membres des communautés que nous desservons. Nous ne nous contenterons plus de transmettre de l'information rudimentaire sur les projets de construction; nous établirons des relations avec les résidents, les entreprises et les groupes communautaires de sorte qu'ils connaîtront mieux Metrolinx, GO Transit et *Le grand projet*. C'est ainsi que nous témoignerons de notre bonne volonté et que nous leur donnerons confiance en nos marques. Metrolinx a fixé certains buts très importants relativement à ses relations avec les communautés, dont les suivants :

- engager un dialogue constructif avec les communautés au sujet de nos activités;
- devenir partie intégrante des communautés que nous desservons en leur témoignant de notre bonne volonté, puis en leur donnant confiance en nos marques et en nos divisions opérationnelles;
- nouer des relations durables avec les communautés en établissant des partenariats stratégiques, en proposant des occasions d'apprentissage dans le domaine du transport ou en mettant sur pied des activités ou des projets qui génèrent des bénéfices permanents.

De façon plus générale, il s'agit pour Metrolinx de faire en sorte que les intervenants comprennent et appuient son plan de transport régional et son rôle de catalyseur à l'égard du réseau régional de transport en commun, des investissements et de l'amélioration du réseau.

14.0 Conclusion

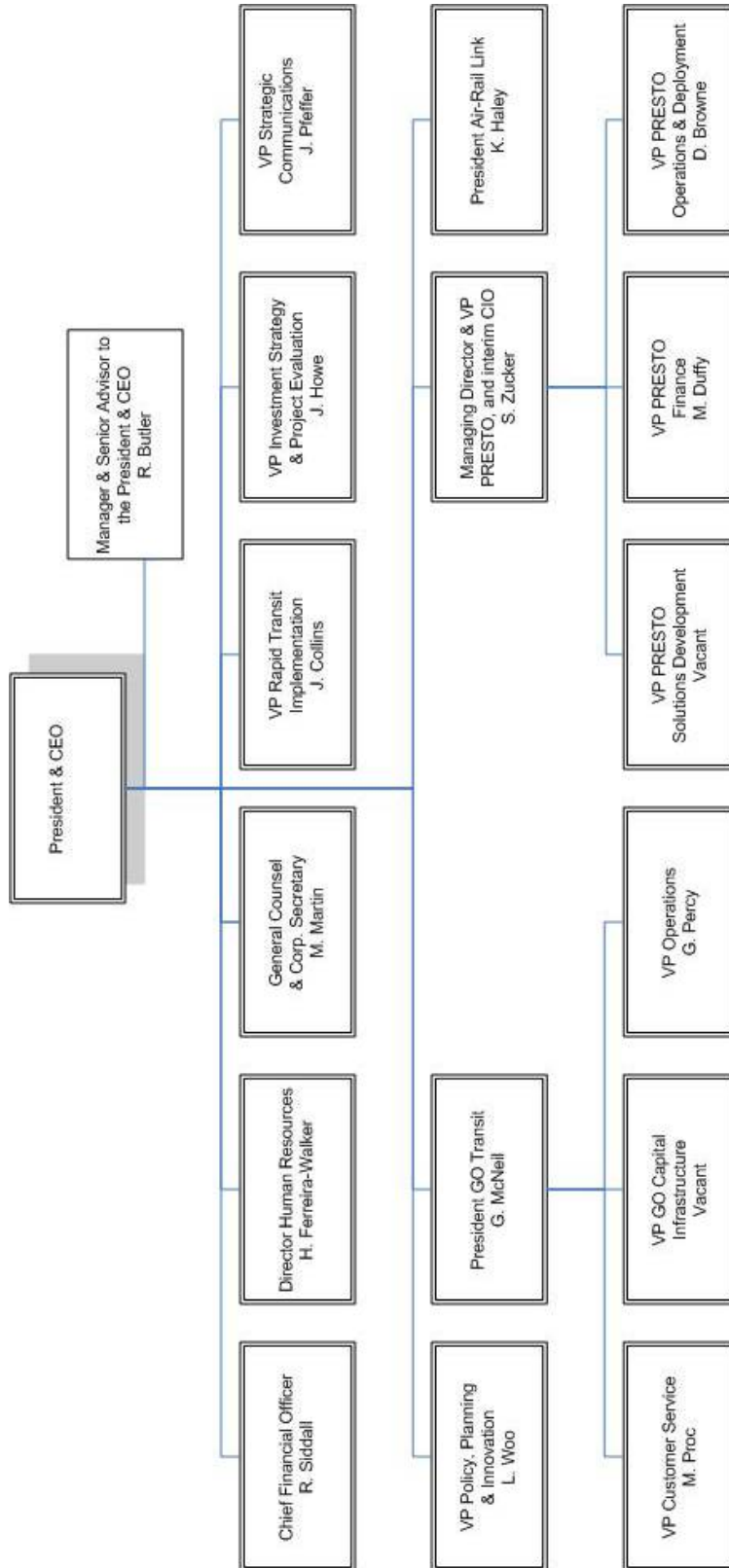
Le présent plan d'activités expose les éléments que doit livrer Metrolinx en 2012-2013 et les ressources financières requises pour réaliser les nombreuses initiatives pluriannuelles de transformation, dont la carte tarifaire PRESTO, le Lien air-rail, la ligne Eglinton Crosstown et d'autres lignes de transport en commun rapide dans l'ensemble de la région, un service GO Train aller-retour toute la journée, et la construction de centres de mobilité.

Le plan se veut une analyse contextuelle permettant de cibler les sources possibles de pressions externes et les contrôles qui pourraient influencer sur le contextuel opérationnel de Metrolinx, ainsi qu'une analyse interne de l'incidence sur les ressources humaines, l'information et la technologie, et les communications. Nous avons recensé les risques qui pourraient empêcher Metrolinx d'atteindre ses objectifs généraux de même que les stratégies d'atténuation pertinentes, et nous continuerons à surveiller ces risques et à les éliminer tout au long de l'exercice.

Enfin, le plan définit les mesures de rendement clé et les cibles qui nous permettent de comparer un exercice à un autre et qui facilitent l'évaluation de fin d'exercice.

Afin de faciliter l'exécution du plan d'activités, Metrolinx présentera au conseil d'administration et au ministère des Transports des rapports trimestriels et, à la fin de l'exercice, des états financiers vérifiés.

Annexe A : Organigramme



Annexe B : Réalisations en 2011-2012

Le tableau ci-après montre les réussites de l'ensemble de la société au cours du dernier exercice financier.

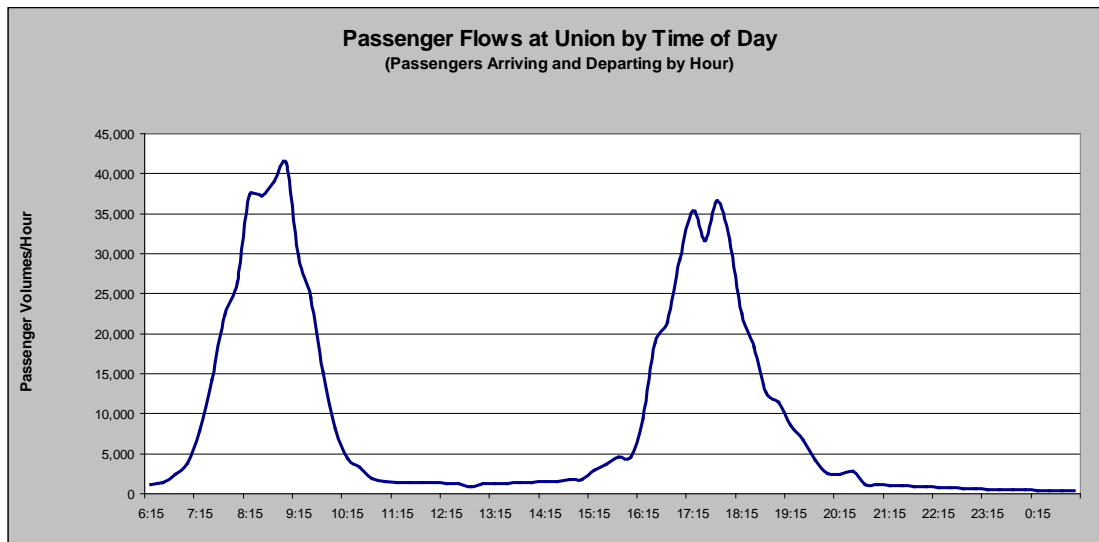
Réalisations	
Metrolinx	Le grand projet – Solutions ou gains rapides
	<ul style="list-style-type: none">• Lancement dans la région de Durham du nouveau service rapide par autobus sous la marque « DRT Pulse ».• Approbation, à la suite de l'évaluation environnementale, de la portion Renforth Gateway du service rapide par autobus à Mississauga.• Livraison à la Commission de transport de Toronto, en 2011, des premiers trains de métro, les Toronto Rockets, que Metrolinx a achetés; ceux-ci sont maintenant en service.• Achat d'autobus pour Mississauga et Hamilton.
	Transport en commun rapide
	<ul style="list-style-type: none">• Planification avancée, conception et étude technique du projet de trains légers sur rail Hamilton, et processus d'évaluation d'un projet de transport en commun (évaluation environnementale) à l'automne 2011.• Ouverture d'une section de la voie rapide Viva, le long de la promenade Enterprise, en mars 2011.• Déplacement des services publics bien enclenché sur l'autoroute 7, entre Yonge, Warden et la promenade Davis, pour le projet York Viva.• Début des travaux de construction de la ligne de trains légers sur rail Eglinton Crosstown à l'été 2011 (cela comprend les travaux de préparation à l'entrée du tunnel ouest, le tunnel ouest entre la promenade Black Creek et la rue Yonge, des tests géotechniques et hydrologiques de même que des analyses du sol en prévision de la construction du tunnel).• Travaux liés au saut-de-mouton à la gare Agincourt en cours (section de la ligne de trains légers sur rail Sheppard East, et nécessaire pour la ligne GO de Stouffville).
	Centres de mobilité
	<ul style="list-style-type: none">• Achèvement des lignes directrices sur les centres de mobilité et diffusion de celles-ci aux municipalités et aux principaux intervenants.• Consultation à grande échelle menée par le personnel pour obtenir des résidents et des intervenants qu'ils acceptent les centres de mobilité aux gares Midtown Oakville, Dundas West, Cooksville et Weston.
	Initiative d'approvisionnement en transport en commun
	<ul style="list-style-type: none">• Attribution d'un contrat à New Flyer Industries Ltd visant la livraison de 287 autobus diesel et hybrides à 12 municipalités entre 2011 et 2013.• Attribution à Neopart LLC, au nom de huit sociétés de transport en commun, d'un contrat relatif à la prestation de services de gestion du matériel de transport en commun, un programme novateur et collaboratif d'achat de pièces d'autobus détachées.
	Innovation
	<ul style="list-style-type: none">• Création du cadre d'innovation visant à trouver des moyens d'inspirer, d'appuyer, de stimuler et de célébrer l'innovation à Metrolinx. Les secteurs de concertation pour le prochain quinquennat sont : premier mille – dernier mille, durabilité et engagement interne et externe.• Introduction des premiers véhicules électriques dans le parc de Metrolinx aux fins d'essais pilotes.• Lancement du programme de bourses de recherche pour l'innovation Rob-Maclsaac; cette année, les boursiers étudieront l'impact du transport de marchandises sur le réseau de transport en commun, les toitures solaires dans les parcs de stationnement GO, et la contribution des partenariats public-privé sur la construction de centres de mobilité.• Obtention de la certification or de LEED par deux installations d'autobus (Halton Hills et Brampton).
	Gestion de la demande en transport
	<ul style="list-style-type: none">• Organisation, en collaboration avec le comité de gestion de la demande de transport de la région du Grand Toronto et de Hamilton, d'un atelier à l'intention de l'industrie du développement sur l'intégration de la gestion de la demande de transport dans les applications de développement.
	Smart Commute
<ul style="list-style-type: none">• Augmentation du nombre de lieux de travail couverts par Smart Commute pour l'établir à 244, ce qui représente plus de 580 000 navetteurs.• Lancement du programme Carpool Zone (jumelage pour le covoiturage) pour la fonction publique de l'Ontario.• Lancement du projet pilote de places de stationnement réservées dans le cadre du programme Carpool Zone dans quatre gares GO.	
Stepping It Up	
<ul style="list-style-type: none">• Achèvement du projet pilote (mise en œuvre de programmes sur les trajets scolaires dans 30 écoles de la région de Peel et de la ville de Hamilton; plus de 10 000 élèves sont visés).• Remplacement de Stepping It Up par le programme sur les modes de transport scolaire actifs et durables; Stepping It Up n'était qu'un essai pilote.	

GO Transit	<p>Service par autobus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de l'achalandage de 8,1 p. 100 (exercice 2011-2012). • Ajout de 45 nouveaux trajets la semaine et de 27 nouveaux trajets la fin de semaine en décembre 2011. • Amélioration de l'accessibilité aux terminus d'autobus Go Bus de York Mills et de Yorkdale. <p>Service par rail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de l'achalandage de 7,8 p. 100 (exercice 2011-2012). • Prolongement du service par rail vers Kitchener/Guelph en décembre 2011 et vers Allandale Waterfront, à Barrie, en janvier 2012. • Ajout d'un cinquième train sur le corridor Barrie (deux trajets au total), ce qui a augmenté de 25 p. 100 le nombre de places offertes chaque jour de semaine. • Ajout de nouveaux trajets de train sur les corridors Lakeshore West et Lakeshore East et prolongement de 11 trajets en période de pointe sur le corridor Lakeshore West, jusqu'à la gare GO Aldershot. <p>Parc et installations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acquisition de 10 nouvelles locomotives MP40 et de 60 voitures à étage, et ajout de deux voitures au train de 10 voitures, ce qui correspond à une augmentation immédiate de 20 p. 100 de la capacité, et ce, sans dépense d'ordre opérationnel ou presque. • Acquisition de 20,7 km du corridor Richmond Hill et de 23,8 km du corridor Lakeshore West, Metrolinx devenant ainsi propriétaire de plus de 65 p. 100 du corridor ferroviaire. • Ouverture de l'installation d'autobus de Lincolnville (mars 2012). <p>Infrastructure</p> <ul style="list-style-type: none"> • Début des travaux liés à la nouvelle signalisation sur le corridor Stouffville. • Ajout de 4 500 nouvelles places de stationnement sur l'ensemble du système GO, ouverture du parc de stationnement de la gare Centennial (octobre 2011) et de deux parcs de stationnement incitatif, l'un à Newcastle et l'autre à Trafalgar (décembre 2011). • Les gares GO de Kitchener et de Guelph ont commencé leurs trajets payants en décembre 2011, et la gare Allandale Waterfront, de Barrie, en janvier 2012. • Ouverture de la passerelle pour piétons à Pickering (février 2012). • Achèvement du projet pluriannuel d'abris pour vélos (total de 125 abris pour vélos). • Début de la construction d'un atrium de verre et d'acier à la gare Union. <p>Améliorations apportées au service à la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lancement de la nouvelle application GO Mobile (déjà plus de 121 000 abonnés). • Plus de 30 000 répondants aux 20 sondages du comité consultatif en ligne intitulés Parler à GO (plus de 5 600 participants). • Intégration accrue des tarifs pour inclure les correspondances d'un autobus à un autre.
Lien air-rail	<ul style="list-style-type: none"> • Élaboration et mise en place d'une structure de gouvernance, notamment à l'égard des flux de travail des projets, pour la phase de construction du Lien air-rail d'ici 2015. • Achèvement des prévisions sur l'achalandage du Lien air-rail et du plan de mobilisation des intervenants. • Achèvement de l'orientation de l'image de marque, puis de l'intégration de la marque et de la conception intérieure des véhicules. • Achèvement de la rédaction des spécifications du matériel roulant et commande de 18 unités à Sumitomo/Nippon Shoryo. • Début des travaux de conception des gares du Lien air-rail, soit Union, Bloor, Weston et aéroport 1 de l'aéroport Pearson. • Conclusion d'une entente avec l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto concernant l'accès des passagers et des véhicules du Lien air-rail à l'aéroport 1 de l'aéroport Pearson de Toronto. • Par l'intermédiaire d'Infrastructure Ontario, attribution d'un contrat à AirLINX pour la construction de 3 km de voie ferrée complémentaire entre la nouvelle gare de passagers à l'aéroport 1 de l'aéroport Pearson et la ligne Kitchener (anciennement la ligne Georgetown). • Début de l'élaboration du plan stratégique quinquennal et du plan de mise en œuvre quinquennal.
PRESTO	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement complet de la carte PRESTO dans sept sociétés municipales de transport en commun et installation d'appareils de paiement dans 14 stations de métro de la Commission de transport de Toronto. • Installations des appareils PRESTO dans 27 emplacements supplémentaires de GO Transit (gares de trains, terminus d'autobus et sociétés), et système fonctionnel dans environ 417 autobus GO de la région du Grand Toronto et de Hamilton. • Taux d'abonnement à la carte de 89 p. 100. • Déploiement de nouvelles bornes libre-service à la gare Union, qui permettent aux titulaires de carte d'approvisionner leur carte et d'en vérifier le solde (plus de 1 000 transactions par semaine ont été effectuées en 2011-2012). • Déploiement presque terminé de la prochaine génération de PRESTO à Ottawa, en prévision du lancement de la carte à l'été 2012.

Annexe C : Croissance de l'achalandage sur GO Transit et capacité

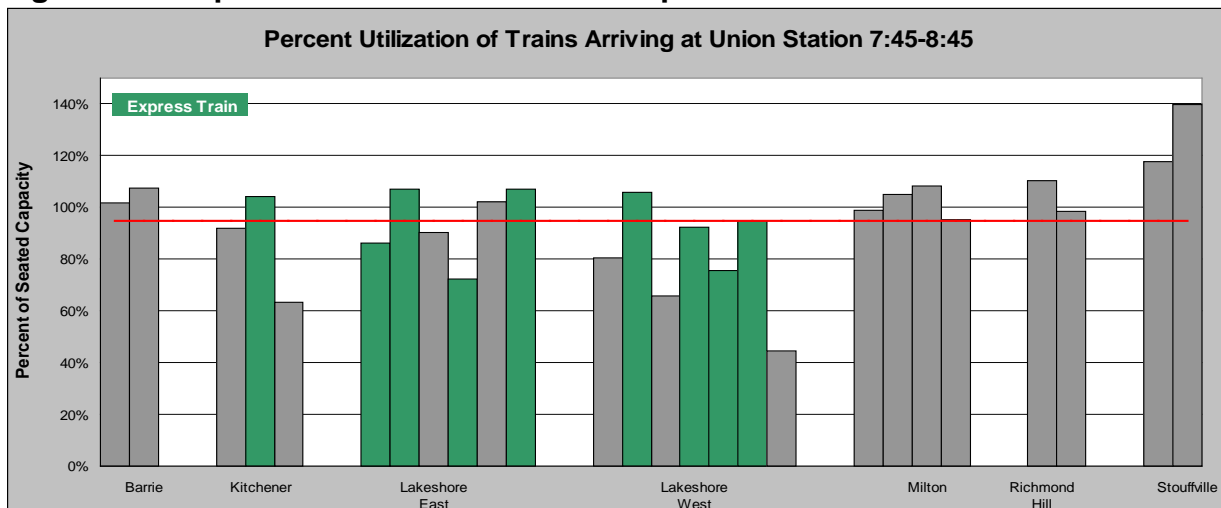
La figure 13 montre les débits horaires d'usagers à la gare Union au cours d'une journée de semaine normale (tous les corridors ferroviaires, usagers qui arrivent ou qui partent). Ce graphique illustre les pointes en avant-midi et en après-midi à la gare Union, alors que la plupart des services par rail fonctionnent. C'est entre 7 h 45 et 8 h 45, puis entre 16 h 30 et 17 h 30 que le nombre d'usagers est le plus élevé.

Figure 13 : Nombre total d'usagers par heure de fonctionnement des services par rail



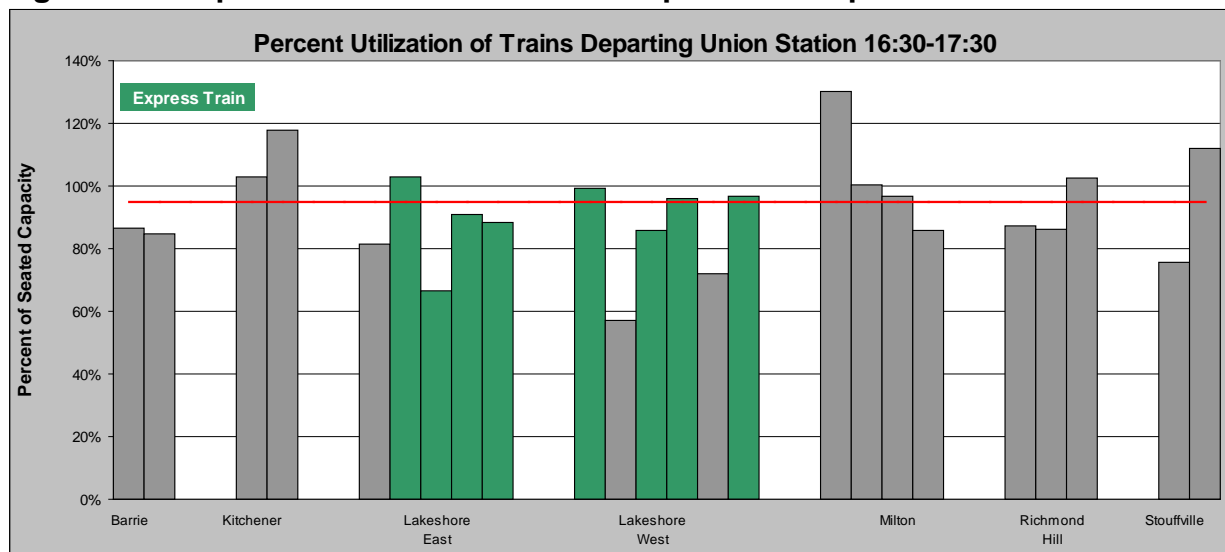
La figure 14 montre le nombre d'usagers des trains locaux et express (sous forme de pourcentage du nombre de places assises) qui arrivent, par corridor, à la gare Union entre 7 h 45 et 8 h 45, soit l'heure de pointe du matin. On constate que 62 p. 100 de tous les trains sont remplis à pleine capacité ou plus, tout comme 56 p. 100 des trains express.

Figure 14 : Capacité des trains à l'heure de pointe du matin



En moyenne les soirs de semaine, la plupart des usagers quittent la gare Union entre 16 h 30 et 17 h 30. La figure 15 montre qu'environ 46 p. 100 des trains qui quittent la gare Union à cette période de la journée et 50 p. 100 des trains express sont à pleine capacité ou plus.

Figure 15 : Capacité des trains à l'heure de pointe de l'après-midi



Donc, en semaine, 54 p. 100 de tous les trains du matin et de la fin de la journée sont exploités à pleine capacité ou plus, et ce, en dépit du fait qu'un train de 12 voitures a été ajouté au service au cours du dernier exercice financier. Ces voitures additionnelles ont allégé la tension inhérente à la capacité à l'heure de pointe; par contre, l'augmentation du nombre d'usagers l'an dernier a stimulé la demande. Comme on s'attend à ce que cette tendance se maintienne, voire à ce qu'elle s'intensifie à l'avenir, il faudra déployer des efforts supplémentaires en 2012-2013 pour réduire la congestion.

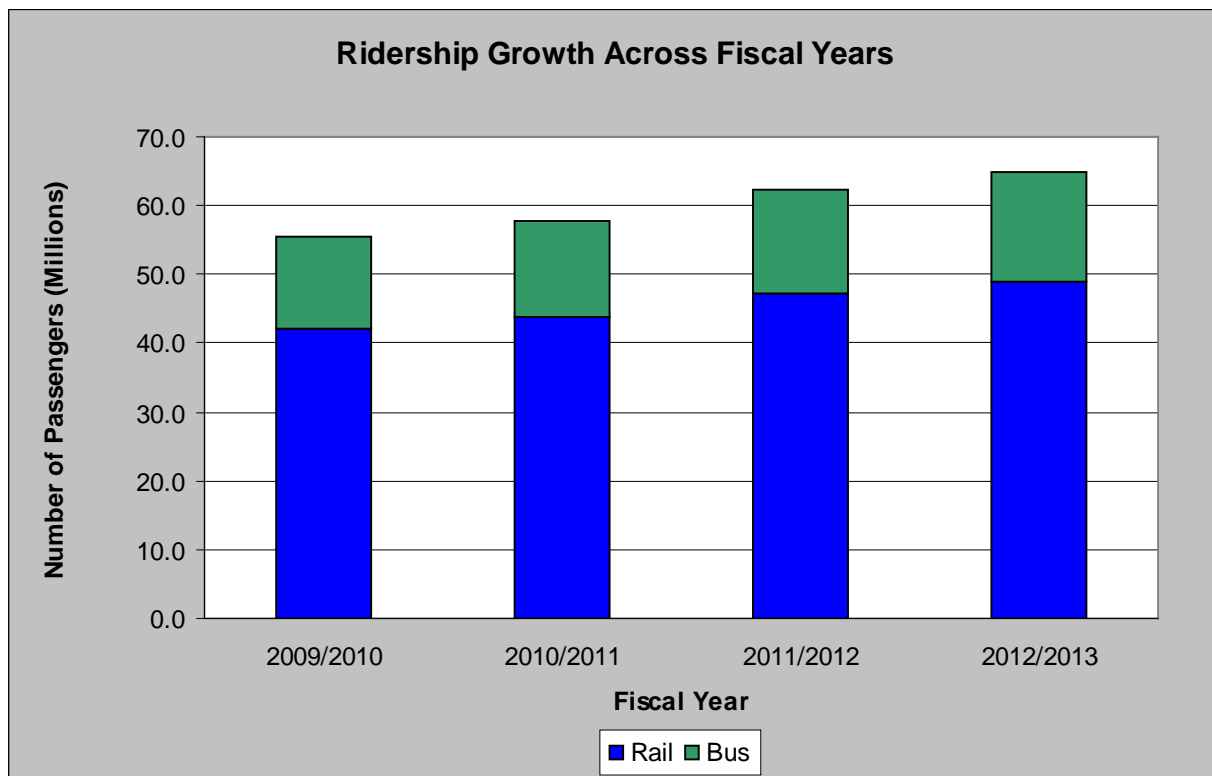
Annexe D : Hypothèses clés

Plusieurs hypothèses clés ont été retenues aux fins de planification, notamment les tendances en matière d'achalandage, les hausses de tarifs, l'adoption de la carte PRESTO et les hausses de prix.

Augmentation de l'achalandage

L'achalandage de GO Transit suit de près le produit intérieur brut et l'emploi, particulièrement au centre de Toronto. En 2009-2010, l'augmentation enregistrée, 1,2 p. 100, a été inférieure aux prévisions, principalement à cause de la faible croissance économique en 2009. En 2010-2011, l'achalandage est néanmoins revenu à un taux d'augmentation de 4,1 p. 100, 57,9 millions d'usagers ayant emprunté le service. Il en a été de même de notre dernier exercice financier, ce qui démontre la grande confiance des navetteurs envers le transport en commun. Sur l'ensemble du réseau, l'augmentation annuelle de l'achalandage s'établit à environ 8 p. 100 (7,8 p. 100 pour le rail et 8,1 p. 100 pour l'autobus). En mars 2012, l'achalandage total était d'environ 240 000 usagers durant une journée de semaine normale (180 000 usagers des trains et 60 000 usagers des autobus). Cela laisse présager une forte croissance de l'achalandage pour 2012-2013, estimée à 5 p. 100 ou à quelque 65 millions de passages sur l'ensemble du réseau, comme le montre la figure 16.

Figure 16 : Achalandage annuel des services par rail et par autobus



Hausse des tarifs

Pour contrer les pressions financières et économiques de plus en plus fortes, le conseil d'administration de Metrolinx a approuvé trois hausses progressives des tarifs de GO Transit à compter de février 2012 :

- augmentation de 30 p. 100 sur les tarifs compris entre 4,20 \$ et 5,50 \$;

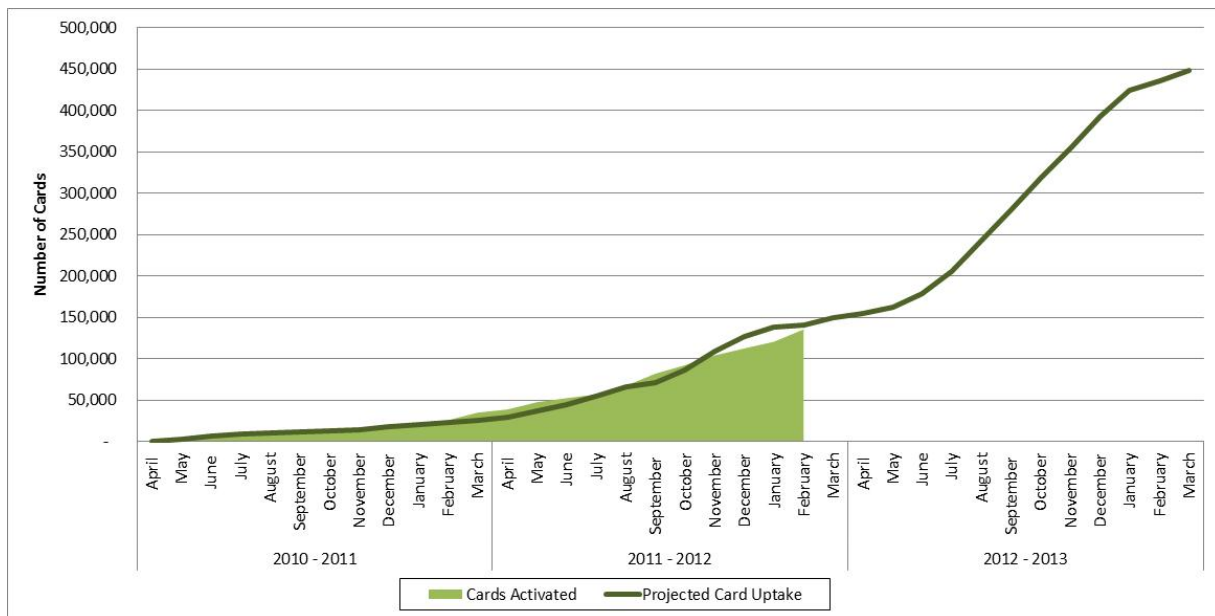
- augmentation de 35 p. 100 sur les tarifs compris entre 5,51 \$ et 7,00 \$;
- augmentation de 40 p. 100 sur les tarifs supérieurs à 7,00 \$.

Ainsi échelonnée sur trois paliers, la hausse des tarifs est plus juste pour les usagers qui se déplacent sur des distances plus courtes ou plus longues, sans compter que les titulaires de la carte PRESTO continuent à bénéficier de rabais. Il fallait appliquer de telles hausses pour tenir notre promesse d'ajouter des services et ainsi répondre à l'augmentation croissante du nombre d'usagers, notamment, par le prolongement du service vers Kitchener/Waterloo, par l'ajout de trains de 12 voitures pour atténuer la congestion, par l'ajout de trajets sur les lignes Lakeshore East et West, par l'ajout de trains vers Milton aux heures de pointe et par l'augmentation du service d'autobus sur certains corridors. L'augmentation des coûts, notamment les coûts du carburant et de l'électricité de même que les coûts de fonctionnement, est aussi à l'origine de ces hausses.

Succès de la carte PRESTO

Le taux d'abonnement dans la région du Grand Toronto et de Hamilton a grimpé de 89 p. 100 en 2011-2012 et on s'attend à un taux de croissance similaire en 2012-2013. Cela représente une augmentation de 120 000 cartes. De plus, nous pensons que 200 000 cartes supplémentaires se trouveront en circulation du fait de l'élimination des billets donnant droit à deux ou à dix passages et du déploiement de la carte PRESTO à Ottawa au cours de l'année (voir la figure 17). Selon ces hypothèses, le nombre total de titulaires de la carte PRESTO devrait dépasser les 300 000 en Ontario à la fin de l'exercice 2012-2013.

Figure 17 : Prévisions concernant l'activation de cartes



Hausse des prix

Les hausses des prix du carburant, de l'électricité et de l'eau constituent une source de défis pour Metrolinx sur le plan du fonctionnement. Pour 2012-2013, Metrolinx a prévu des coûts du diesel de 0,86 \$ le litre, taxes ou transport en sus; les prix du carburant continueront toutefois à fluctuer, car l'incertitude géopolitique et les conditions économiques dans de nombreux pays producteurs de pétrole ont une incidence sur l'offre de pétrole.

De même, selon le Plan énergétique à long terme de l'Ontario du ministère de l'Énergie, le coût de l'électricité augmentera de 2,7 p. 100 par année au cours des 20 prochaines années. Enfin, la Ville de Toronto a approuvé une hausse de 9 p. 100 de la taxe sur l'eau, applicable à compter du 1^{er} janvier 2012.