

Compte rendu présenté par le Président de GO Transit au Conseil : 1^{er} avril au 30 juin 2012

11 septembre, 2012

Gary McNeil
Président, GO Transit



A Division of / Une Division de
METROLINX

Points saillants

- Les trains GO ont dépassé leur objectif de rendement sur le plan du respect de l'horaire qui était fixé à 92 % et ont atteint un sommet de **94 %**.
- La satisfaction des clients demeure une priorité : **74 %** des clients sont satisfaits de GO, **91 %** continueront à utiliser GO et **67 %** recommanderaient GO à un ami ou un collègue.
- GO Transit continue à améliorer la fiabilité et a acheté récemment des tronçons des corridors Richmond Hill et Lakeshore West. GO peut désormais entretenir les voies conformément à ses normes élevées de rendement.
- À ce jour, GO a distribué plus de 200 000 cartes PRESTO et, ce faisant, renforce la fluidité du transport en commun.

Élargissement du service

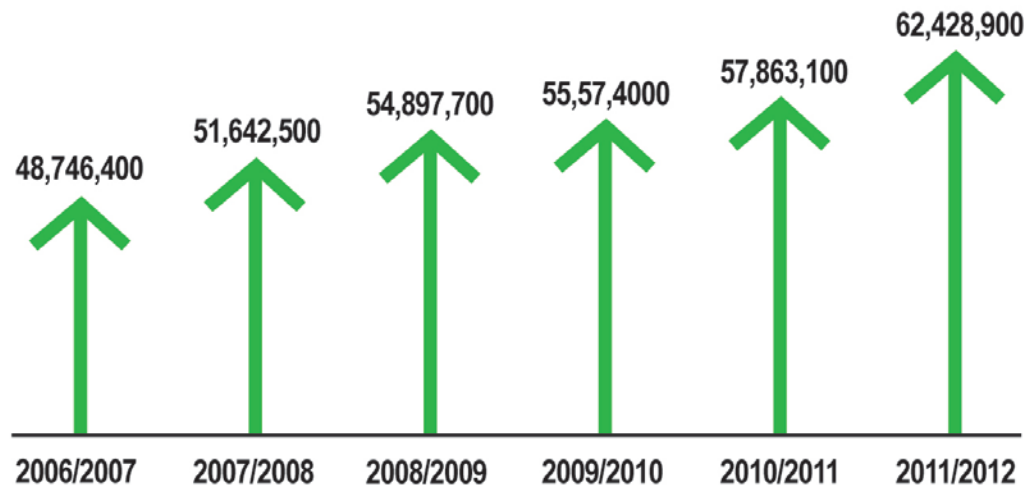
Nous élargissons continuellement notre service sur l'ensemble du réseau pour répondre à l'évolution des besoins de nos passagers.

- En juin, nous avons ajouté un service ferroviaire sur la ligne Milton, lancé un pilote de service ferroviaire de fin de semaine sur la ligne Barrie et rétabli le service ferroviaire d'excursion estival vers Niagara les fins de semaine.
- Nous avons établi des nouveaux trajets en autobus GO entre la gare VIA St. Catharines et Niagara-on-the-Lake pour améliorer le service de Niagara en fin de semaine.
- À compter de septembre, GO allongera certaines de ses rames – de 10 à 12 voitures – à mesure qu'elle prend livraison des nouvelles voitures. Celles-ci seront attribuées aux trajets à surcapacité sur les lignes Stouffville et Barrie.
- Nous avons ajouté 72 nouveaux trajets en autobus, élargi nos zones de desserte et modifié nos horaires pour satisfaire à l'évolution de l'achalandage.
- Nous avons amélioré l'accessibilité de quatre itinéraires en autobus additionnels en apportant des modifications aux arrêts d'autobus des gares GO Milton et Pickering et du Campus de Scarborough de l'Université de Toronto.



Tendances de l'achalandage

- Nous continuons à constater une croissance de l'achalandage.
 - L'achalandage ferroviaire moyen des jours de semaine a augmenté de 5 %.
 - L'achalandage d'autobus moyen des jours de semaine a augmenté de 2 %.
 - L'achalandage d'autobus moyen des fins de semaine a augmenté de 19 %.
- Au total, nous affichons une moyenne de 226 310 usagers sur le réseau GO les jours de semaine.



Our Passenger Charter REPORT CARD

Our Target | Our performance this year

	Notre objectif	Notre rendement cette année	
Juillet 2012			
Respect de l'horaire			
Plus de 92 % des trains partiront dans un délai maximal de cinq minutes suivant l'heure de départ prévue pendant la période de pointe.	92%	93%	✓
Moins de 1 % de nos trajets prévus seront annulés ou retardés plus de 20 minutes.	1%	1,1%	Pas achevé
Sécurité			
Le pourcentage de clients satisfaits de la sécurité assurée par GO Transit augmentera d'année en année, selon les résultats de notre sondage de satisfaction auprès des clients.	80%	78%	Pas achevé
Vous tenir au courant			
Le pourcentage de clients satisfaits de la communication de GO Transit augmentera d'année en année, selon les résultats de notre sondage auprès des clients.	77%	75%	Pas achevé
Service en tout confort			
Nous nous efforcerons d'avoir une place pour tous les passagers dans 80 % des trajets en train pendant l'heure de pointe.	80%	66%	Pas achevé
Le pourcentage de clients satisfaits de la propreté des gares gérées par GO Transit augmentera d'année en année, selon les résultats de notre de satisfaction sondage auprès des clients.	82%	76%	Pas achevé
Efficacité			
Nous réduirons à 2 jours le délai moyen de réponse à une préoccupation soulevée par les clients.	2 jours	0,7 jours	✓
Nous répondrons à 80 % des appels téléphoniques en 20 secondes ou moins.	80%	83%	✓



Quel est notre bilan?

- **Respect de l'horaire** : Ultérieurement cette année, nous lancerons la Garantie du service ferroviaire GO qui offrira aux passagers dont l'arrivée à destination a été retardée de plus de 15 minutes des crédits tarifaires par le biais de la carte PRESTO.
- **Sécurité** : Nous avons ajouté environ 360 places de stationnement depuis mars : 200 à Ajax et 160 à Maple. Quelque 2 850 places additionnelles ouvriront au cours de cet exercice à Ajax, Oakville, Richmond Hill et à d'autres gares.
- **Vous tenir au courant** : Nous avons lancé nos nouvelles enseignes de gare « en temps réel » cet été. Ces enseignes offrent aux passagers l'information la plus récente sur les trajets.
- **Service en tout confort** : Nous avons ajouté un service spécial pour événements, tels que la course Honda Indy, le Carnaval des Caraïbes de la Banque Scotia, le spectacle de funambulisme aux chutes du Niagara et l'Exposition nationale canadienne. Nous avons organisé une prévente de billets à prix spécial pour simplifier la vie des clients.
- **Efficacité** : Les services d'autobus ont mis au point un nouveau programme de formation pour conducteurs d'autobus, agréé par le Conseil canadien de transport de passagers. Cet agrément valide le programme de formation de GO et son excellence continue, qui sort des conducteurs qualifiés et professionnels, possédant des compétences éprouvées et faisant appel à des pratiques exemplaires.

