



METROLINX

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

Rapport au Conseil d'administration

À : Conseil d'administration de Metrolinx

De : Robert Siddall, directeur financier

Date: 27 juin 2013

Objet : **Plan d'affaires 2013-2014**

Vous trouverez ci-joint le plan d'affaires 2013-2014 de Metrolinx. Dans le cadre de la responsabilité financière de Metrolinx et de l'obligation de rendre compte à la province de l'Ontario, le plan d'affaires offre un regard plus approfondi sur les éléments budgétaires approuvés et les traduit en plus de 100 éléments livrables. Pour cette raison, ce plan s'harmonise étroitement avec les objectifs énoncés dans les documents de planification de Metrolinx (par exemple, *Le Grand Projet*, le *Plan décennal d'investissement dans les immobilisations*, la *Stratégie d'investissement* et la *Stratégie quinquennale*).

Le plan d'affaires 2013-2014 a été établi en collaboration avec toutes les divisions opérationnelles et en partenariat avec Politique, planification et innovation.

Recommandations

Il est recommandé que le conseil d'administration approuve la résolution suivante :

IL EST RÉSOLU :

QUE le plan d'affaires 2013-2014 joint au rapport du directeur financier du 27 juin 2013 soit approuvé et présenté au ministre des Transports pour son examen et son approbation, conformément à l'article 32 de la Loi de 2006 sur Metrolinx; et

QUE, dans l'éventualité où le ministre des Transports demanderait des modifications de fond au plan d'affaires, un plan d'affaires modifié soit soumis à nouveau au conseil en vue d'un examen approfondi avant son adoption.

Contexte

Le plan d'affaires est structuré de manière à refléter les exigences énoncées dans la Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes. Il comprend un aperçu du mandat de Metrolinx et de ses orientations stratégiques. Il donne aussi un aperçu des projets en cours et à venir, des activités et des ressources financières nécessaires à l'atteinte des objectifs (y compris les dépenses de fonctionnement et d'immobilisation), des initiatives avec les tiers, ainsi que des risques et des stratégies

d'atténuation qui peuvent influencer sur la l'atteinte des objectifs organisationnels de Metrolinx. Le plan fournit une analyse contextuelle de l'environnement afin de déterminer les pressions et les contrôles externes pouvant influencer sur l'environnement opérationnel de Metrolinx, de même qu'une analyse interne de l'incidence sur les ressources humaines, sur l'information et la technologie ainsi que sur la planification des communications. Enfin, le plan établit les mesures et les objectifs de rendement qui doivent être atteints au cours de la durée de vie du plan d'affaires.

Le plan d'affaires comprend également trois annexes. La première présente un organigramme. La seconde fournit de plus amples détails sur le déploiement de la stratégie de service à la clientèle de GO Transit. La dernière fournit des précisions relatives aux hypothèses clés.

Parmi les accomplissements notables de 2012-2013 mis en lumière dans le plan d'affaires de 2013-2014, on compte :

- l'analyse de recherche de stratégies d'investissement et la liaison avec les intervenants;
- l'expansion de GO Transit (par exemple, la structure de stationnement d'Oakville, l'installation d'entretien d'Oshawa et la nouvelle gare GO d'Acton, qui a entraîné l'ajout de voitures dans les corridors de Milton, Stouffville et Barrie);
- l'amélioration du service à la clientèle, y compris la garantie de service ferroviaire GO de 15 minutes et le projet pilote Quiet Zone sur la ligne Barrie;
- la carte tarifaire PRESTO utilisée par plus de 500 000 clients et la signature de l'accord de partenariat avec la TTC;
- plusieurs systèmes de transport en commun rapide de concert avec l'initiative d'approvisionnement, les étapes importantes des travaux, ainsi que la signature de l'entente cadre avec la TTC visant l'expansion du transport léger sur rail (TLR);
- la conception et la fabrication des navettes de l'UP Express, l'achèvement de la conception et le début de la construction de 3 des 4 stations ainsi que la construction en cours de l'embranchement; et
- la réponse à la vérificatrice générale.

Le plan d'affaires de cette année est organisé selon les 18 objectifs d'affaires de la Stratégie quinquennale actualisée, ce qui permet la comparaison d'une année à l'autre et facilite l'évaluation en fin d'exercice.

Une fois adopté par le conseil, le rapport sera présenté au ministre des Transports pour approbation.

Afin de soutenir la mise en œuvre du plan d'affaires approuvé, Metrolinx fournira des rapports trimestriels et des états financiers vérifiés de fin d'exercice au conseil d'administration et au ministre des Transports.

Pièce jointe

Plan d'affaires 2013-2014 de Metrolinx

Je présente le tout respectueusement,

Robert Siddall, directeur financier

METROLINX

Plan d'affaires 2013-2014

Page titre

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 Gouvernance et obligation de rendre compte à la province.....	9
4.3 Conformité stratégique de Metrolinx.....	10
5.0 Contexte.....	11
5.1 Élan de 2012-2013	11
5.2 Analyse environnementale des activités	1
5.3 Stratégie d’investissement.....	25
5.4 Croissance de l’achalandage de GO Transit et améliorations du service à la clientèle..	27
5.5 Préparation pour les Jeux panaméricains.....	28
5.6 État d’avancement du projet UP Express	29
5.7 État d’avancement des projets de transport rapide.....	29
6.0 Analyse financière.....	31
6.1 Budget d’exploitation	31
6.2 Investissements.....	33
6.3 Immobilisations.....	37
7.0 Objectifs et livrables	37
8.0 Mesures et objectifs de rendement	43
8.1 Rendement financier	43
8.2 Rendement de projet.....	44
8.3 Rendement de service	44

9.0 Évaluation et gestion du risque	46
10.0 Initiatives conjointes avec des tiers	48
10.1 Metrolinx.....	48
10.2 GO Transit Bombardier	50
10.3 UP Express.....	51
10.4 PRESTO	51
11.0 Sommaire des ressources humaines	52
12.0 Sommaire de l'information et de la technologie de l'information	53
13.0 Plan de communication	54
Annexe A : Organigramme.....	56
Annexe B : Améliorations apportées au service à la clientèle GO Transit	57
Annexe C : Hypothèses principales.....	59

1.0 Message du président, Robert Prichard

Le réseau de transports qui soutient notre économie en assurant le déplacement des gens et des biens représente un sujet de discussion courant dans notre grande région. Dans nos communautés, les gens voient, vivent et ressentent les impacts de la congestion. Les navettes ont ralenti; cela prend plus de temps pour arriver à destination; l'encombrement dans les transports en commun empire, particulièrement aux heures de pointe; et les émissions de gaz à effet de serre augmentent. Les gens en parlent beaucoup parce que ces impacts ont une incidence sur notre potentiel économique et notre qualité de vie.

Les résidents de la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH) et les voyageurs dans notre région reconnaissent que la congestion est un problème qui doit être réglé. Les gens ont besoin d'un accès au transport en commun qui facilite les déplacements dans la région et qui offre plus de possibilités aux gens de voyager de façon convenable vers l'endroit voulu.

Le présent plan d'affaires de Metrolinx pour 2013-2014 fait état de la portée ambitieuse du travail en cours de réalisation que cette organisation a mis en œuvre pour régler ce problème. Le service UP Express vers Pearson, le paiement de tarifs PRESTO dans l'ensemble de la région, la ligne Eglinton Crosstown et les autres lignes de transport léger de Toronto, le service d'autobus rapides de la région de York et les continuelles augmentations majeures de service GO Transit sont tous des projets très importants qui sont livrés dans les délais et selon le budget prévus, afin d'améliorer les transports dans nos communautés.

Notre capacité de toujours répondre aux besoins de transport de la région dans les années à venir dépend de l'établissement d'une source de financement pour payer les travaux qui doivent être exécutés. C'est pourquoi la présentation de la stratégie d'investissement accompagnée d'une politique crédible et d'outils de financement est l'une des plus grandes priorités de notre organisation.

Au nom du Conseil d'administration, c'est avec plaisir que je vous présente le plan d'affaires de Metrolinx pour l'exercice financier 2013-2014.

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

Fondée en 2006, la société Metrolinx est une organisation relativement jeune qui doit réaliser un mandat de grande importance. La diversité et l'envergure des activités présentement en cours chez Metrolinx démontrent l'engagement de l'équipe Metrolinx envers son travail. Les membres du personnel font preuve de beaucoup d'énergie et d'un vaste éventail d'expérience et d'expertise pour trouver des solutions aux besoins et aux défis dans le transport en commun.

Au cours de la dernière année, nous avons réalisé des progrès afin d'augmenter la capacité du réseau de transport en commun en élargissant la gamme de services offerts par GO Transit, ainsi que des améliorations au service à la clientèle. Plus de 500 000 cartes PRESTO sont désormais activées, et ce service de carte a été adopté officiellement par la TTC. La construction de la ligne de transport léger sur rail Eglinton Crosstown est bien amorcée. La voie de guidage surélevée de l'UP Express prend forme et la construction de la voie rapide dans la région de York progresse bien. Il s'agit de quelques exemples de nos réussites de l'année dernière.

Nous prévoyons nous appuyer sur nos réussites précédentes et poursuivre la mise en œuvre du *Grand Projet*. Quelques-uns des livrables importants pour 2013-2014 comprennent la stratégie d'investissement; le service aux 30 minutes hors des heures de pointe sur la ligne Lakeshore; la progression des travaux de construction de l'UP Express pour assurer sa mise en service avant les Jeux panaméricains de 2015; le déploiement du paiement de tarifs PRESTO dans toute la région; la mise en œuvre de nos améliorations liées au service à la clientèle; et la poursuite des travaux de construction de projets clés comme le transport léger sur rail d'Eglinton Crosstown, le service d'autobus rapides (SAR) vivaNext de York, le Mississauga Transitway et les travaux de conception d'autres lignes de transport léger sur rail dans la ville.

Nous apprécions nos employés et nous assurons leur perfectionnement afin de nous assurer que notre organisation est solide et que nous sommes capables de concrétiser la vision du *Grand Projet* de façon efficiente. Nous nous targuons de livrer des projets de qualité dans les délais et selon le budget prévus. Nos services placent le client en tête des priorités et sont conçus pour répondre aux besoins des entreprises et des résidents de la région. Nous travaillons pour gagner la confiance et le respect de nos partenaires qui voient à fournir des possibilités de transport intégrées à la région. J'ai hâte de collaborer avec l'équipe de Metrolinx et nos nombreux partenaires alors que nous allons de l'avant.

3.0 Résumé

Le plan d'affaires 2013-2014 énumère les stratégies qui maintiendront l'organisation sur la bonne voie au cours de l'année qui s'en vient. Chaque division de Metrolinx a collaboré à l'élaboration de la stratégie quinquennale et du plan d'affaires annuel qui en résulte.

Contexte

L'élan en 2012-2013 a permis l'élaboration d'un nouvel ensemble d'objectifs pour l'année 2013-2014. Metrolinx a vu se réaliser plusieurs étapes importantes, comme le dévoilement de la stratégie d'investissement, l'utilisation accrue de la technologie PRESTO, la valorisation de la marque et des progrès marquants pour la construction de l'UP Express, une expansion importante du système GO Transit, des améliorations au service à la clientèle et plusieurs étapes franchies en terme d'approvisionnement et de construction. Metrolinx a anticipé plusieurs nouvelles tendances qui auront une incidence sur les priorités stratégiques.

Analyse financière

Le budget d'exploitation pour l'année 2013-2014 est de 590 M\$ en dépenses et de 445 M\$ en recettes, entraînant des besoins d'exploitation nets de 144 M\$ de la province de l'Ontario. L'augmentation des besoins de l'année précédente (131 M\$) est imputable aux dépenses accrues liées à l'expansion, qui augmentent à un taux plus élevé que les recettes pour l'année à venir. Metrolinx est résolue à respecter son rendement à l'intérieur de trois pour cent de son budget d'exploitation pour l'année 2013-2014. Le budget d'immobilisations pour 2013-2014 dépasse 2,76 G\$, une hausse de 44 % par rapport au budget de 1,93 G\$ de 2012-2013. Deux tiers de la hausse sont attribuables aux investissements dans les projets de TLR de Toronto, l'installation de maintenance ferroviaire de l'Est et les projets UP Express/Georgetown South.

Objectifs et livrables

La stratégie quinquennale de Metrolinx (2013-2018) précise cinq priorités stratégiques très importantes pour l'organisation. L'opérationnalisation de ces priorités se fera par le soutien de 17 objectifs dont le succès sera mesuré par l'exécution de livrables. Le plan d'affaires met en évidence plus de 100 livrables pour 2013-2014 (voir la section 7).

Rendement et évaluation du risque

Pendant l'année 2012-2013, le bureau de gestion du risque d'entreprise a élaboré une feuille de route pour augmenter la capacité de gestion du risque. Pendant l'année 2013-2014, Metrolinx concentrera son attention sur la mise à jour de la politique de gestion du risque d'entreprise ainsi que sur l'élaboration de lignes directrices, une politique de gestion du risque pour les projets et un site Web de gestion du risque d'entreprise. Metrolinx établira et mettra en place des indicateurs de rendement clé à l'échelle de l'organisation pour faciliter l'évaluation continue du rendement.

Initiatives conjointes avec des tiers

Metrolinx travaille avec divers partenaires, dont nombre sont des acteurs importants pour la prestation des services. Infrastructure Ontario, Bombardier, la Compagnie des chemins de fer

nationaux du Canada, Ultramar et les partenaires municipaux jouent de grands rôles dans cette prestation de services.

Ressources humaines, information et technologie de l'information et plans de communication

L'organisation a fait l'objet d'une croissance importante et a vécu des changements majeurs. Les services des ressources humaines, de la technologie de l'information et des communications stratégiques ont comme mission de travailler comme partenaires stratégiques afin d'optimiser l'efficacité organisationnelle. Pour l'année 2013-2014, un accent particulier a été mis sur le service à la clientèle et l'amélioration de l'efficacité par l'entremise de programmes de formation et de planification stratégique.

4.0 Metrolinx aujourd'hui

4.1 Notre mandat

La société Metrolinx a été fondée en 2006 à titre d'agence du gouvernement de l'Ontario pour jouer le rôle d'autorité régionale responsable des transports pour la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH). Notre mandat consiste à assurer la direction de la coordination, de la planification, du financement et du développement d'un réseau intégré de transport combiné, de même que la réalisation des projets qui s'y rattachent, en collaboration étroite avec la province et ses partenaires municipaux.

De plus, Metrolinx est également responsable de trois divisions opérationnelles qui livrent des éléments clés du système de transport de la région : **GO Transit**, responsable de la prestation, de l'expansion et de l'amélioration des services de train GO et d'autobus GO; **UP Express**, responsable de la construction et de l'exploitation de l'important lien de transport en commun entre le centre-ville de Toronto et l'aéroport international Pearson; et **PRESTO**, responsable de l'exploitation du système tarifaire électronique pour faciliter l'intégration des paiements dans les neuf systèmes de transport en commun municipaux de la région.

Vision : Travailler ensemble pour transformer la façon dont les gens de la région se déplacent.

Mission : Promouvoir et offrir des solutions de mobilité pour la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH).

La vision de Metrolinx pour l'avenir des transports est décrite dans son plan d'action primé en 2008, le *Grand Projet*. Approuvé par la province et appuyé par les municipalités, ce plan est le premier plan de transport combiné régional entièrement intégré de la RGTH. L'attention de Metrolinx est désormais tournée sur la mise en œuvre du *Grand Projet*.

Les trois ordres de gouvernement ont versé plus de 16 milliards de dollars à la « Première vague » de projets issus des principales priorités du *Grand Projet*. Il s'agit du plus important engagement financier pour l'expansion du réseau de transport en commun dans l'histoire du Canada. Les projets de la Nouvelle Vague comprennent 10 projets au coût prévu de 34 milliards de dollars.

Les progrès réalisés lors de l'expansion des systèmes régionaux de transport rapide comprennent les projets « Solutions rapides » de 2008, une expansion majeure du système GO Transit et l'avancement de projets prioritaires à Toronto, à Mississauga, à Brampton et dans la région de York. Plusieurs de ces nouveaux projets seront achevés dans les dix prochaines années. Metrolinx a présenté dernièrement la stratégie d'investissement qui permettra de garantir le financement de la Nouvelle Vague de projets prioritaires.

4.2 Gouvernance et obligation de rendre compte à la province

Les activités et les affaires de Metrolinx sont gérées par un conseil d'administration qui se réunit au moins quatre fois par année. Les membres du conseil sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil sous la recommandation du ministre des Transports. Le conseil est composé de membres possédant un bagage dans le secteur privé et public afin d'assurer un réseau de transport efficace. Les membres du Conseil d'administration actuel sont les suivants :

J. Robert S. Prichard, président

Stephen Smith, vice-président

Rahul Bhardwaj, président et chef de la direction, Toronto Community Foundation

Janet Ecker, présidente et chef de la direction de la Toronto Financial Services Alliance

Joseph Halstead, ancien commissaire, Développement économique, Toronto

Richard Koroscil, président et chef de la direction, aéroport international John C. Munro de Hamilton (retraité)

Frances Lankin, ancienne présidente et chef de la direction de Centraide, Toronto

Marianne McKenna, partenaire, Kuwabara Payne McKenna Blumberg Architects

Nicholas Mutton, premier vice-président, Ressources humaines et administration, Four Seasons Hotels and Resorts

Lee Parsons, associé fondateur, Malone, Given Parsons Ltd.

Rose Patten, première vice-présidente principale, chef des ressources humaines et conseillère principale en leadership de BMO Groupe financier

Bonnie Patterson, présidente et chef de la direction du Conseil des universités de l'Ontario

Howard Shearer, président du conseil d'administration de Hitachi Power Systems Canada Ltd.

Douglas Turnbull, vice-président du conseil d'administration, Valeurs Mobilières TD

Bruce McCuaig, président et chef de la direction, Metrolinx

Metrolinx s'est engagée à être transparente envers les Ontariens. Metrolinx, avant chaque exercice financier, détermine ses recettes prévues, son budget d'exploitation, ses frais d'amortissement et les subventions requises du gouvernement. Ces prévisions sont soumises au ministère des Transports (MTO) pour approbation dans le cadre du budget provincial. Après l'approbation du budget par le corps législatif, Metrolinx élabore un plan d'affaires qui présente les objectifs concrets et livrables associés au budget pour l'exercice financier. Le plan d'affaires est soumis au ministre des Transports pour approbation. Metrolinx a la responsabilité de fournir au MTO des rapports trimestriels et des états vérifiés à la fin de l'exercice financier. Ceci respecte les attentes de la province en matière de publication de l'information financière et d'obligation de rendre compte au gouvernement.

Afin de mener à bien le plan d'affaires, Metrolinx s'est engagée dans l'intégration d'une démarche fondée sur le risque pour toutes les activités, la production de rapports et la prise de décisions selon la *Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes de la province de l'Ontario*.

4.3 Conformité stratégique de Metrolinx

Le plan de transport régional du *Grand Projet* fournit un plan très important de 25 ans pour la transformation des transports et du transport en commun de la RGTH. Ce plan contribuera à la lutte contre la congestion et facilitera l'accès aux moyens de transport, leur intégration et leur efficacité.

Afin d'établir les priorités et d'opérationnaliser les éléments contenus dans le *Grand Projet*, Metrolinx entreprend des processus de planification à long terme et à court terme. L'agence met au point une stratégie quinquennale, mise à jour tous les ans, qui indique les objectifs et les livrables organisationnels. La stratégie quinquennale de Metrolinx guide la planification annuelle des activités, définit la politique et l'orientation de la planification ainsi que la prise de décisions stratégiques, et clarifie à nos partenaires et intervenants notre intention et notre orientation stratégique pour les cinq prochaines années. Les cinq priorités stratégiques et leurs objectifs d'appui indiqués dans la stratégie quinquennale fournissent un cadre de travail pour suivre les progrès de l'entreprise dans l'atteinte des objectifs à plus long terme.

Priorités stratégiques de Metrolinx pour 2013-2018

I. Assurer un leadership régional dans le but d'améliorer les options en matière de mobilité conformément au plan de transport régional du *Grand projet*, en stimulant et en soutenant les activités des partenaires dans l'ensemble de la région.

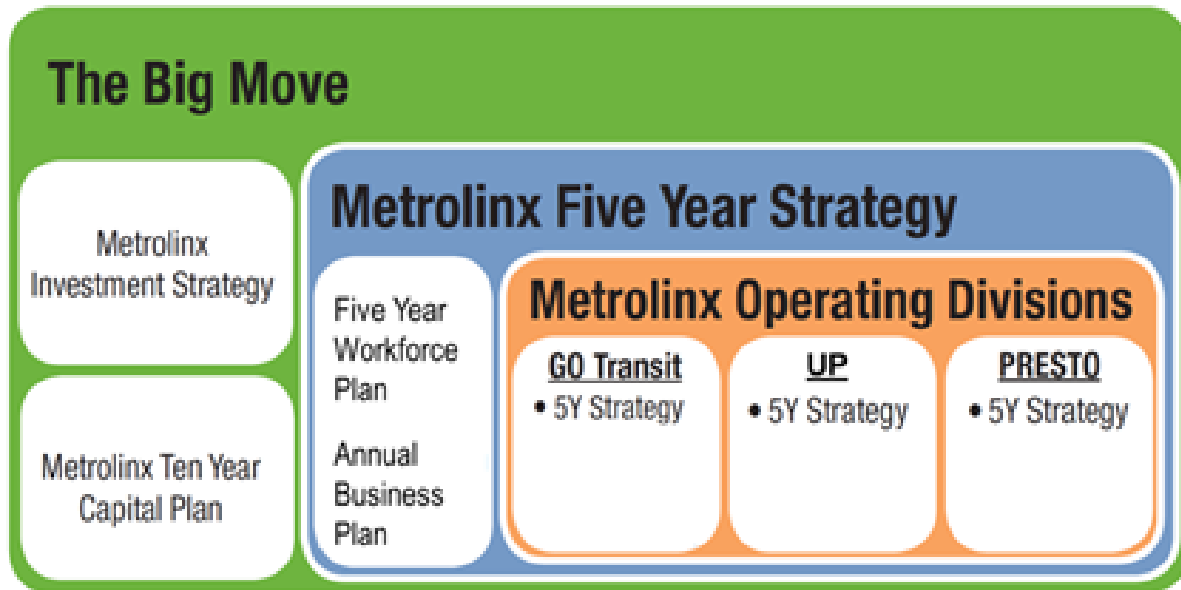
II. Mettre en œuvre des projets d'infrastructure de transport régional prioritaires du plan régional de transport du *Grand projet*, projets qui constitueront des références à l'échelle mondiale en matière d'aménagement urbain.

III. Obtenir un financement stable dans le but de soutenir les améliorations intégrées en matière de mobilité décrites dans le plan régional de transport du *Grand projet*.

IV. Offrir les services de Metrolinx d'une façon qui établit les normes en matière **d'excellence en service à la clientèle**.

Les projets de transport en commun sont habituellement de grande envergure, et leur planification ainsi que leur achèvement nécessitent beaucoup de temps. Par conséquent, Metrolinx prépare également un plan d'immobilisations de dix ans pour suivre l'affectation des immobilisations, les programmes de maintenance et la gestion des actifs existants. Ceci comprend la liste des projets prioritaires établie dans le *Grand Projet*, comme indiqué dans le cadre de travail pour le classement des projets par ordre de priorité de 2010.

Annexe 1 : Conformité stratégique



Pour réaliser le *Grand Projet*, Metrolinx doit travailler avec tous les paliers de gouvernement pour garantir le financement fiable et durable du transport à long terme. La stratégie d'investissement fournit les recommandations permettant d'assurer que Metrolinx est en mesure de mettre en œuvre le *Grand Projet*, maintenir la cadence quant à la croissance des infrastructures et favoriser la prospérité future de la région.

5.0 Contexte

Le contexte pour le plan d'affaires de 2013-2014 a été élaboré à partir de : l'élan des livrables de 2012-2013 et des réalisations à ce jour; une analyse du contexte commercial actuel; la présentation de la stratégie d'investissement (un objectif important pour l'organisation); l'expansion de GO Transit; les améliorations apportées au service à la clientèle; et l'avancement des projets principaux.

5.1 Élan de 2012-2013

Dans l'ensemble de l'organisation, Metrolinx a franchi plusieurs étapes en 2012/2013 qui ont aidé à poursuivre la transformation du système de transport en commun, notamment par l'expansion des services de transport en commun, par l'amélioration de l'expérience du client et par l'intégration plus efficace des systèmes de transport en commun.

Annexe 2 : Avancement des livrables de 2012-2013

Objectifs	Livrables	Avancement
1. Maintenir la pertinence du Grand Projet comme stratégie pour tous les investissements et la prise de décision en matière de politique.	Achever le rapport des progrès et la mise à jour technique du Grand Projet pour le début de 2013.	Terminé
2. Continuer de planifier des services de transport en commun intégrés dans la RGTH, en supprimant les obstacles et en créant des correspondances sans interruption pour améliorer l'expérience de la clientèle.	<p>Les études sur l'intégration des services et des tarifs débuteront en 2012-2013.</p> <p>Intégration de GO Transit et des tarifs à l'échelle locale.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Élargir le programme pour inclure le service de transport en commun de Barrie d'ici la fin 2012. o Officialiser l'accord d'intégration des tarifs avec le service de transport en commun de Guelph d'ici l'automne 2012. o Développer une solution post-PRESTO pour notre accord local sur les tarifs avec la société de transport en commun de la région de Durham d'ici la fin 2012. o Investir jusqu'à 1,5 million de dollars pendant l'exercice financier de 2012-2013 dans les fournisseurs de services municipaux équipés de la technologie PRESTO afin d'appuyer l'intégration des tarifs entre le service d'autobus de GO et le système de transport en commun local. 	<p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p>
3. Démontrer un leadership régional pour l'amélioration du transport en commun, du transport et de la mobilité par l'entremise de Metrolinx et de ses divisions opérationnelles, et l'accroissement de la reconnaissance publique de ses marques d'entreprise et de divisions opérationnelles.	<p>Système régional d'information aux passagers du transport en commun</p> <ul style="list-style-type: none"> o Établir un modèle de mise en œuvre approuvé, retenir les services d'un expert-conseil et commencer à définir les exigences pour le choix d'un entrepreneur (d'ici la fin de l'exercice financier). <p>Gestion de la demande des déplacements</p> <ul style="list-style-type: none"> o Procéder à l'analyse de l'écart des mesures de la gestion de la demande de déplacements soulignées dans le Grand Projet. <p>Transport des marchandises en zone urbaine</p> <ul style="list-style-type: none"> o Achever l'étude du cadre de collecte de données du transport des marchandises en zone urbaine. o Achever l'étude sur le potentiel des voies pour camions en régions urbaines avec l'Association des transports du Canada. <p>Smart Commute</p> <ul style="list-style-type: none"> o Élargir le réseau Smart Commute pour qu'il inclue 294 lieux de travail. o Élaborer un plan stratégique. o Établir et mettre en place un nouvel ensemble d'IRC pour la communication des résultats du programme Smart Commute. o Mettre au point et fournir une nouvelle plateforme de services en ligne pour remplacer CarpoolZone.ca lors du lancement le 1^{er} avril 2103. 	<p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Le plan stratégique est en cours de réalisation et devrait être achevé à l'été de 2013.</p> <p>Terminé</p> <p>Le processus d'acquisition a été un succès. L'appel d'intérêts a été transmis et achevé. La demande de proposition sera retransmise à l'été de 2013, et l'acquisition du</p>

Objectifs	Livrables	Avancement
	<p>Transport scolaire actif et durable</p> <ul style="list-style-type: none"> o Élaborer et mettre en place un plan d'engagement des intervenants et de communication. <p>Initiative d'approvisionnement du transport en commun</p> <ul style="list-style-type: none"> o Élargir le nombre d'exploitants de services de transport en commun participants de 25 à 28 et lancer au moins une nouvelle initiative d'approvisionnement. <p>Mettre en œuvre des stratégies de communication pour améliorer la reconnaissance positive du nom associé à Metrolinx et ses divisions opérationnelles.</p>	<p>système est prévue pour la fin de 2013-2014.</p> <p>Terminé</p> <p>Participation élargie à 27 exploitants de services de transport en commun et appel d'offres lancé pour des systèmes de climatisation électriques.</p> <p>Terminé</p>
<p>4. S'assurer que l'aménagement du territoire et la planification des transports sont intégrés pour mettre à profit tous les investissements publics.</p>	<p>L'engagement des intervenants pour le rapport des progrès du <i>Grand Projet</i> est en cours et devrait se terminer au début de 2013.</p> <p>Gares et centres de mobilité</p> <ul style="list-style-type: none"> o Oakville : Étude sur le centre de mobilité terminée (été 2012). o Kennedy : Étude sur le centre de mobilité terminée (fin 2012, en fonction de la conception de la gare TTC). o Weston : Achever le plan directeur en collaboration avec le comité consultatif public (mai 2012), Groupe de liaison communautaire. o Cooksville : Élaborer une analyse de rentabilité et la mise en place de zones de stationnement pour le transport en commun GO Transit. 	<p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Les progrès de l'étude du centre de mobilité Kennedy reposent sur les travaux de conception - terminés à la fin de 2013.</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p>
<p>5. Mettre l'accent sur l'innovation lors de la planification et la livraison de programmes et de projets dans l'ensemble de l'organisation, en collaboration avec les partenaires et les participants régionaux.</p>	<p>Mettre sur pied des forums de chefs en matière de transport en commun et des forums de chefs en matière de planification.</p> <p>Mettre en œuvre le deuxième concours du programme de bourses de recherche Rob MacIsaac Fellowship.</p>	<p>Terminé</p> <p>Terminé</p>
<p>6. Élaborer un programme de financement dédié et durable qui soutient tous les modes de transport pour les gens et les biens, qui fonctionne sur une base locale et régionale, et qui répond aux besoins en matière d'exploitation et d'immobilisations pour le système de transport incluant GO Transit.</p>	<p>Travailler avec la province par l'intermédiaire de panels d'évaluation technique et en collaboration avec les partenaires municipaux, effectuer une analyse de la politique et faire des recommandations pour le soutien d'un programme d'investissement financé selon des principes de durabilité pour la prochaine étape du <i>Grand Projet</i>.</p> <p>Lancer une campagne d'engagement public et de participation élargie des intervenants pour la stratégie d'investissement.</p> <p>Étudier et préparer la stratégie d'investissement pour la remettre à la province avant juin 2013.</p>	<p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p>

Objectifs	Livrables	Avancement
	<ul style="list-style-type: none"> o Étudier la possibilité d'une connexion Internet sans fil dans tout le système GO d'ici le début de 2013. <p>Le projet de l'aile ouest de la gare Union sera achevé (p.ex., achat de la propriété de la Ville de Toronto ainsi que la construction finale et les aménagements du nouveau siège social de Metrolinx) d'ici la fin de l'exercice financier.</p>	<p>Terminé</p> <p>Les travaux progressent et le personnel devrait déménager dans l'aile ouest de la gare Union pendant l'été 2013.</p>
<p>8. Poursuivre la construction des projets prioritaires de transport en commun rapide, en développant le réseau en conformité avec le Grand Projet.</p>	<p>Mississauga</p> <ul style="list-style-type: none"> o Continuer la construction du SAR Transitway de Mississauga (une voie réservée aux autobus 403 entre le centre-ville de Mississauga et Renforth Gateway) d'ici la fin de 2013. o Achever la construction entre Fieldgate et Renforth à la fin de 2012, et la section entre le centre-ville et Fieldgate à l'été de 2012. o Terminer la conception du centre de mobilité Renforth Gateway d'ici l'automne 2012. <p>Région d'York</p> <ul style="list-style-type: none"> o Compléter la conception de l'autoroute 7 entre Yonge et Warden d'ici juillet 2012, et la relocalisation des services publics d'ici la fin de 2012. <p>Ville de Toronto</p> <ul style="list-style-type: none"> o Achever la conception de Davis Drive à Newmarket avant juillet 2012, début des travaux de relocalisation des services publics en avril 2012. o Commencer la construction sur Yonge Street – Autoroute 7 vers Major Mackenzie Drive au début de 2013. <p>Signer l'entente-cadre avec la Ville de Toronto et TTC.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Transport léger sur rail Eglinton-Scarborough Crosstown (TLR) : <ul style="list-style-type: none"> § Compléter le site de lancement ouest (fin 2012). § Début du creusage des tunnels du site de lancement ouest vers la gare Yonge à la fin de 2012. § Lancer une demande de qualification pour la fin de 2012, pour la livraison des modes de financement et d'approvisionnement. § Faire progresser les travaux de la gare Allen-Eglinton West pour atteindre 30 % de conception d'ici septembre 2012. o TLR Sheppard East <ul style="list-style-type: none"> § Achever la construction du saut-de-mouton à la gare d'Agincourt d'ici la fin de 2012. 	<p>La ville de Mississauga prévoit maintenant terminer toutes les sections de ce segment du Transitway d'ici 2015.</p> <p>La ville de Mississauga prévoit maintenant achever la construction de la section entre le centre-ville et Fieldgate à l'été de 2013, et entre Fieldgate et Renforth d'ici 2015.</p> <p>La conception du centre de mobilité Renforth a été retardée en raison du déplacement des services d'Hydro et des ententes sur la propriété. L'achèvement du centre est prévu pour la fin de 2013.</p> <p>La relocalisation des services publics est complétée à 85 % et devrait être achevée d'ici la fin de 2013.</p> <p>Terminé</p> <p>Une demande de qualification a été faite en janvier 2013 et fermée le 14 mars 2013. La construction devrait commencer en 2013.</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>La construction du saut-de-mouton était complétée à 97 % en avril 2013. L'achèvement est prévu à l'été 2013.</p>

Objectifs	Livrables	Avancement
	<p>§ Commencer la construction du poste de triage de TLR de Sheppard East et de la ligne de transport rapide de Scarborough en 2013.</p>	Terminé
	<p>Étape d'examen de la conception finale en cours pour les véhicules de transport léger sur rail en 2012.</p>	Terminé - livrable figurant en cours d'année
<p>9. Moderniser la conception organisationnelle et s'assurer que les processus et les systèmes répondent aux besoins commerciaux changeants et prennent en considération les besoins futurs.</p>	<p>Effectuer une révision et une mise à jour de l'information d'entreprise et de la stratégie informatique d'ici 2013.</p> <p>Metrolinx aura un examen détaillé de l'état des gares de la ligne ferroviaire GO afin de soutenir son important programme de maintien en bon état, d'ici décembre 2012.</p> <p>Élaborer un cadre de planification pour la gestion des actifs de l'entreprise d'ici le 31 mars 2013.</p> <p>Faire une demande pour participer à la compétition nationale des 100 meilleurs employeurs au Canada afin d'être reconnue comme l'un des meilleurs endroits où travailler au Canada d'ici le printemps 2012.</p>	<p>Des développements sont en cours et devraient être achevés d'ici la fin de 2013-2014.</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p>
<p>10. Mettre pleinement en œuvre PRESTO.</p>	<p>Achever le déploiement de PRESTO à OC Transpo au début de 2013.</p> <p>Mettre en œuvre la plateforme de la « prochaine génération » PRESTO comme élément du déploiement à OC Transpo, et le déploiement dans la RGTH, d'ici le début de 2013.</p> <p>Signer l'accord avec la Toronto Transit Commission (TTC) en 2012 pour la mise en œuvre de PRESTO dans le futur.</p> <p>Déployer de nouvelles bornes libre-service dans les points de service très achalandés.</p> <p>Adapter les distributeurs automatiques de billets pour qu'ils distribuent et rechargent les cartes PRESTO.</p>	<p>Le déploiement est en cours et l'achèvement est prévu à l'été 2013.</p> <p>La transition a débuté, l'achèvement est prévu à l'été 2013.</p> <p>Terminé</p> <p>La révélation de principe a dévoilé plusieurs points à améliorer. Modifier le concept des bornes libre-service lors du déploiement prévu à la fin de 2013-2014. L'adaptation des distributeurs automatiques de billets a été retardée parce que l'envergure de ce projet a été élargie pour inclure l'UP Express. Les distributeurs devraient être adaptés d'ici le quatrième trimestre de 2014.</p>
	<p>Déployer 40 nouvelles machines distributrices de titres à la gare Union d'ici le début de 2013.</p> <p>Étudier de nouvelles possibilités de produits PRESTO, comme le stationnement payant de l'agence de transport en commun et les initiatives de cartes universitaires d'ici le début de 2013.</p>	<p>Terminé</p> <p>Terminé</p>
<p>11. Améliorer la gare combinée et l'accès au système en collaboration avec les municipalités.</p>	<p>Achever l'étude sur les services de navettes vers les gares GO et, en fonction des résultats, travailler avec les autres services pour inaugurer un projet pilote de service de navettes.</p>	<p>L'étude sera achevée en juin. La création du programme pilote dépendra de la révision du comité en ce qui concerne les recommandations.</p>
<p>12. Inaugurer le service UP Express selon le budget prévu, à temps pour les Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015, reliant l'aéroport Pearson, l'aéroport le</p>	<p>Achever tous les achats de terrains nécessaires et les conventions d'emprise pour la construction de l'embranchement (3,3 km vers l'aéroport) d'ici juin 2012.</p> <p>Achever la convention de bail pour l'aire de repos de la gare Union d'ici juin 2012.</p> <p>Élaborer un plan stratégique quinquennal pour l'été de 2012.</p> <p>Élaborer un plan de mise en œuvre quinquennal pour l'été</p>	<p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p>

Objectifs	Livrables	Avancement
<p>plus achalandé du Canada, et la gare Union, le centre de mobilité et de train le plus achalandé du Canada.</p>	<p>de 2012.</p> <p>Achever la conception détaillée des véhicules UP Express d'ici décembre 2012.</p> <p>Élaborer un plan d'activités d'ici décembre 2012.</p> <p>Achever la conception des gares UP Express pour l'aérogare numéro un, Weston et Bloor d'ici mars 2013.</p> <p>Commencer la construction de l'embranchement de 3 km UP Express.</p> <p>Élaborer une stratégie en matière de technologies pour répondre aux exigences de la clientèle et de l'entreprise envers le nouveau service.</p> <p>Mettre en œuvre une stratégie d'engagement à long terme pour présenter la marque UP Express de façon proactive.</p> <p>Élaborer le plan de main-d'œuvre de cinq ans pour l'UP Express.</p>	<p>Terminé</p> <p>Le plan d'activités a été élaboré, et un plan d'activités et de maintenance plus détaillé devrait être achevé d'ici la fin de 2013-2014.</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p>
<p>13. Établir un nouveau cadre de durabilité pour l'entreprise afin de surveiller l'atteinte des objectifs et de prioriser les occasions.</p>	<p>Élaborer une charte de développement durable pour Metrolinx et entamer des projets à solutions rapides pour remplir le mandat de la charte.</p> <p>S'inscrire aux programmes de développement durable de l'American Public Transportation Association (APTA) et de l'Union Internationale des Transports Publics (UITP).</p> <p>Élaboration d'un système de référence et de suivi de consommation d'énergie.</p> <p>Électrification de GO/UP Express</p> <ul style="list-style-type: none"> o Définir des normes de rendement pour l'électrification. o Élaborer un plan de conception pour l'électrification des corridors de Kitchener et de Lakeshore. o Recenser les autres biens immobiliers à électrifier (sous-stations, station de commutation et station en parallèle). 	<p>L'élaboration de la charte a été reportée à 2014-2015 afin que l'entreprise mette plutôt l'accent sur l'achèvement d'un plan de gestion de l'énergie.</p> <p>Terminé</p> <p>Le système de référence est en cours d'élaboration et devrait être achevé vers la fin de 2013.</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p>

Stratégie d'investissement, analyse des travaux de recherche et sensibilisation des intervenants

Les principales étapes de la stratégie d'investissement de 2012-2013 portaient sur la participation et la consultation du public pour le sensibiliser et obtenir son soutien à l'égard de la Nouvelle Vague de projets et d'instruments de politiques du *Grand Projet*, et d'outils fiscaux pour financer ces projets. Les discussions avec le public ont joué un rôle important dans l'élaboration des politiques et des outils, qui ont été énoncés dans la stratégie finale, et ont fourni l'impulsion essentielle pour l'établissement de la stratégie d'investissement en mai 2013.

Pour obtenir la participation du public et apprendre le point de vue de ce dernier Metrolinx a organisé des rencontres et pris part à d'autres dans toute la région; a mobilisé les municipalités et les intervenants de la RGTH; a organisé 12 tables rondes publiques dans toute la région; a

mis sur pied un groupe de référence composé de 36 résidents choisis au hasard dans la RGTH, qui était chargé d'examiner en profondeur les problèmes du transport en commun et du transport en général et de trouver des moyens de les régler; a fourni un site Web interactif dédié au Grand Projet et à la stratégie d'investissement.

GO Transit

L'année en cours a été marquée par de nombreuses mesures pour étendre les services de GO Transit, notamment la création de nouveaux services de train et d'autobus pour faire face à la hausse de l'achalandage et le lancement de diverses initiatives de services à la clientèle pour améliorer l'expérience client. En 2012-2013, les étapes clés de l'expansion du service GO Transit ont été l'ouverture d'une nouvelle gare GO à Acton; l'ajout de trains dans les corridors de Milton, de Stouffville et de Lakeshore East; la mise en service de trains de 12 voitures dans les corridors de Stouffville et de Barrie; le lancement d'un projet pilote de services de transport la fin de semaine à destination de Barrie; l'introduction d'un service d'autobus GO saisonnier jusqu'à Niagara-on-the-Lake; l'ouverture du nouveau parc-o-bus Sportsworld de GO à Kitchener; l'amélioration de plusieurs lignes d'autobus de banlieue à banlieue.

L'an dernier, l'initiative clé pour améliorer le service à la clientèle a été l'introduction de la garantie de service ferroviaire GO, en vertu de laquelle les passagers ont droit à un remboursement si leur train arrive avec plus de 15 minutes de retard. Le processus de remboursement pour non-respect de cette garantie est le premier du genre dans le transport en commun. Il est automatisé de sorte que les prix des billets sont crédités directement sur la carte PRESTO des clients.

Parmi les autres améliorations du service à la clientèle, mentionnons le lancement du projet pilote Quiet Zone sur la ligne GO à Barrie; l'introduction de l'application Web mobile GO Tracker qui fournit des renseignements en temps réel sur le service ferroviaire de GO Transit; la mise en place dans les gares d'un plus grand nombre de panneaux électroniques d'horaires de trains. Le taux de satisfaction des clients envers la qualité des communications de GO Transit a augmenté de 11 % depuis l'introduction du service de communication de renseignements en temps réel.

PRESTO

Au cours de l'exercice 2012-2013, tous les fournisseurs municipaux de transport en commun et Go Transit ont enregistré une forte hausse de l'utilisation du système PRESTO. À la fin de mars 2013, 541 000 cartes avaient été activées, comparativement à 140 000 en mars 2012. Le taux global d'utilisation du système PRESTO était de 42 % en mars 2013, contre 19 % en mars 2012. En mars 2013, 75 % des passagers de GO Transit utilisaient ce système de paiement électronique de billets, qui est à la fine pointe de la technologie. Au cours de l'année écoulée, le taux d'utilisation du système chez les clients de tous les autres organismes de transport en commun a au moins doublé. Le 28 novembre 2012, Metrolinx a signé un accord avec la TTC pour mettre en place le système PRESTO de paiement tarifaire par carte dans toutes les stations de métro et dans tous les autobus et les tramways d'ici 2016.

Le site Web de Metrolinx comporte maintenant une section PRESTO où sont publiés les renseignements sur le projet et les budgets . Le site contient également des rapports indépendants de Grant Thornton sur l'optimisation des ressources pour l'argent et un examen du contrat conclu entre Metrolinx et Accenture pour le programme PRESTO, qui a été effectué par l'ancien juge de la Cour suprême de l'Ontario, l'hon. Coulter A. Osborne. De plus, dans un souci de transparence, on y trouve également l'entente-cadre et les accords connexes pour l'instauration du système PRESTO dans le réseau de la TTC.

Des progrès ont également été réalisés en 2012-2013 en vue du lancement du système PRESTO à Ottawa. Le lancement du système PRESTO à Ottawa, qui était prévu pour le 1^{er} juillet 2012, avait dû être retardé en raison de problèmes techniques et de problèmes de fiabilité découverts lors de la réalisation du projet pilote « Amis et famille » de PRESTO qui avait été entamé en avril 2012. Cependant, à la suite de ce retard de déploiement, chacun a travaillé d'arrache-pied avec les fournisseurs et OC Transpo pour rétablir la confiance dans le système PRESTO et pour augmenter sa fiabilité et sa stabilité technique. À la lumière des progrès considérables réalisés, la Commission d'OC Transpo a donné le feu vert en novembre 2012 à l'exécution d'un test à partir de janvier 2013 visant à déterminer si le système PRESTO était prêt à être mis en service. Dès leur lancement le 18 janvier 2013, les cartes PRESTO ont connu un grand succès. Le jour du lancement, les centres de clientèle d'OC Transpo ont émis 5 200 cartes, et environ 4 000 cartes ont été émises par l'intermédiaire du site Web de PRESTO. Le 17 avril 2013, la Commission de transport d'Ottawa a approuvé à l'unanimité le déploiement complet du système PRESTO à Ottawa, au vu des résultats du test. OC Transpo a alors amorcé le déploiement de PRESTO dans la région d'Ottawa et depuis, plus de 82 000 usagers découvrent les joies de ce mode de paiement convivial. La mise en œuvre de PRESTO se poursuivra jusqu'à l'automne, et on comptera alors 200 000 cartes en circulation.

Projets de mise en œuvre du service de transport en commun rapide

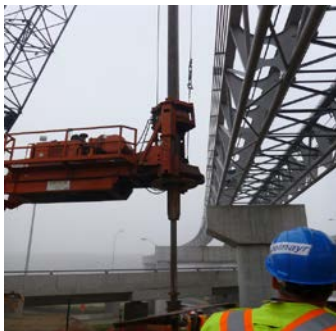
Pour les projets concernant Toronto, Metrolinx, la Ville de Toronto et la TTC ont conclu un accord pour la mise en œuvre, l'exploitation et l'entretien de nouvelles lignes de transport léger sur rail (TLR) dans la ville. L'entente-cadre définit les rôles et responsabilités de chaque partie dans les projets de TLR à Toronto. En vertu de l'entente-cadre, la TTC exploitera les quatre lignes de TLR à Toronto sous contrat avec Metrolinx, tandis que le partenaire de Metrolinx dans le secteur privé se chargera de construire et d'entretenir les infrastructures.

L'année 2012-2013 a également été marquée par plusieurs étapes d'approvisionnement et de construction, dont les suivantes : l'arrivée en février 2013 des premiers éléments des tunneliers pour le projet Eglinton Crosstown et l'achèvement de leur assemblage en avril 2013; la reprise en novembre 2012 de la demande de proposition d'autres modes de financement et d'approvisionnement pour le centre d'entretien et d'entreposage de Scarborough/Sheppard; la divulgation en janvier 2013 d'une demande de qualification du contrat de conception, de construction, de financement et d'entretien des lignes de TLR d'Eglinton Crosstown et de Scarborough; le bon avancement des travaux d'élaboration du concept de référence pour les projets de TLR d'Eglinton Crosstown et de Scarborough, en prévision de la publication en 2013-2014 des documents sur les autres modes de financement et d'approvisionnement.

En ce qui a trait au service d'autobus rapides vivaNext de York, Metrolinx, la région de York et la York Region Rapid Transit Corporation poursuivent les travaux d'approvisionnement et de construction le long des tronçons de voies rapides. Les réalisations comprennent : le bon avancement des travaux de construction de voies rapides le long de l'autoroute 7, depuis Yonge Street jusqu'au centre Richmond Hill à Warden Avenue; l'achèvement de la première section de la voie rapide de Bayview jusqu'à l'autoroute 404, en prévision du transfert de sa possession au cours de l'été 2013; l'achèvement des travaux de conception et le début des travaux de construction le long de Davis Drive; la clôture en mars 2013 de l'appel d'offres pour la construction de voies rapides le long de Yonge Street, à partir de l'autoroute 7 à la hauteur du centre Richmond Hill jusqu'au Major Mackenzie Drive.

Union Pearson Express

L'Union Pearson express continue de mettre en œuvre un grand nombre de projets et d'initiatives dans le sillage du lancement réussi de l'UP express. Le projet appelé anciennement Lien air-rail a fait des progrès importants en 2012-2013 avec notamment : l'adoption du nom officiel Union Pearson Express (UP Express); l'achèvement de la conception et le début de la construction de trois des quatre gares; le début de la construction de la ligne de trois kilomètres (ou « embranchement ») reliant l'aérogare 1 de l'aéroport international Pearson à la ligne GO de Kitchener.



Réponse au rapport du vérificateur général

Dans son rapport annuel 2012, le Bureau du vérificateur général de l'Ontario a publié les résultats d'une vérification d'optimisation des ressources Metrolinx. Ce type de vérification vise à évaluer la gestion des programmes et des activités menés par les ministères, les organisations du secteur parapublic, les organismes de la Couronne et des sociétés appartenant à la Couronne.

Le rapport annuel contenait des recommandations à l'intention de Metrolinx à propos du service Lien air-rail, de la carte tarifaire PRESTO et de deux éléments importants du projet de modernisation de la gare Union (la restauration du quai couvert et le remplacement des commutateurs dans le corridor ferroviaire). Les recommandations du rapport soulignaient la nécessité d'évaluer soigneusement les projets, de les gérer de façon rigoureuse, de consulter

suffisamment les intervenants, de fixer des objectifs clairs et de rendre compte des objectifs atteints pour le Grand Projet.

Metrolinx a déjà pris des mesures en réponse à bon nombre des recommandations du vérificateur général et poursuivra ses efforts pour améliorer ses processus au cours de 2013-2014. L'agence s'évertue à accroître la transparence et la responsabilisation par les moyens suivants : renforcer et mieux coordonner son processus d'évaluation des projets fondée sur des données probantes; élaborer une série d'indicateurs clés de résultats; rendre compte plus régulièrement du choix des projets, de leur coût, de leur financement et de leur avancement.

5.2 Analyse environnementale des activités

Un certain nombre de facteurs environnementaux et de nouvelles tendances a amené Metrolinx à réorienter ses priorités et objectifs stratégiques sur cinq ans et, par le fait même, son plan d'activités annuel ainsi que les livrables pour 2013-2014.

Le public est de plus en plus au courant des questions de politiques, d'exploitation et de financement des services de transport en commun. Le gouvernement a fait des investissements records dans le transport en commun. Metrolinx a cherché à accroître les connaissances du public sur les questions touchant le transport en organisant des consultations publiques, en développant une image de marque efficace et en lançant des campagnes publicitaires ciblées. Étant maintenant sous les feux des projecteurs, l'agence doit s'efforcer de répondre aux attentes de service à la clientèle, de responsabilisation, d'intégration du réseau et d'expansion des services. De plus, sa notoriété influe sur les discussions sur les sources possibles de revenus dédiés.

Un certain nombre de nouvelles tendances influent sur la demande de services de transport en commun, sur la tarification, sur la prestation des services et sur les opérations.

L'achalandage devrait augmenter en réponse aux conditions démographiques et économiques actuelles. La RGTH continue de connaître une croissance soutenue de la population, accompagnée d'une croissance modeste de l'économie et de l'emploi. Il y a également un plus grand nombre de visiteurs dans notre région. Ces conditions ont généralement pour conséquence d'augmenter le bassin d'utilisateurs potentiels du transport en commun. D'autres facteurs, comme la hausse du coût de l'essence et la baisse du revenu disponible des ménages, incitent les gens à délaisser la voiture au profit du transport en commun et donc à augmenter l'achalandage.

La situation financière actuelle ne facilite pas les choses, vu que les gouvernements fédéral et provincial se retrouvent avec des budgets déficitaires, qui les obligent à arbitrer les demandes concurrentes pour les ressources gouvernementales limitées. Le budget d'exploitation de Metrolinx est également touché par la volatilité des prix du carburant et les changements dans les priorités de financement provinciaux.

Metrolinx poursuit sa lancée en continuant de faire des progrès dans le développement et l'intégration du système de transport de la RGTH, en améliorant le service à la clientèle ainsi que la communication aux clients de renseignements en temps réel sur l'horaire des services de

Nouvelles tendances au sein de la RGTH :

Croissance continue de la RGTH – La population a augmenté de près de 9 % de 2006 à 2011, ce qui se traduit par un gain d'un million de nouveaux résidents dans notre région au cours de la dernière décennie.

Reprise économique lente, mais stable depuis le déclin économique en 2009. – Aujourd'hui, le PIB a augmenté de 5,8 % comparativement à 2009 et de 2,8 % comparativement au pourcentage le plus élevé en 2007-2008. Habituellement, la croissance économique se traduit par une augmentation des déplacements sur la route et de l'utilisation du transport en commun, situation qui contribue grandement à la congestion routière.

Déclin du revenu par ménage – Les plus récents renseignements indiquent que le revenu par ménage moyen a chuté d'environ 3,6 % dans l'ensemble de la RGTH. Pour de nombreuses familles, cela signifie moins de revenus disponibles à dépenser pour les besoins en transport, comme l'achat d'une voiture.

Nombre accru de visiteurs et donc de voyageurs en partance ou en provenance des aéroports – Le nombre de passagers à l'aéroport international Pearson a augmenté de 10 % de 2008 et 2011; quant au nombre de passagers à l'aéroport Billy Bishop de la ville de Toronto, il a connu une augmentation de 50 % tous les ans pendant de nombreuses années. Les déplacements vers les aéroports et le volume total de visiteurs dans la RGTH exercent une demande sur le système de transport.

(suite)

transport en commun, en produisant davantage de rapports à l'intention du public sur le choix de projets et sur leur avancement, et en présentant un rapport de stratégie d'investissement pour assurer le financement durable à long terme du service de transport en commun.

Points saillants du discours du budget 2013 :

Engagements énoncés dans le budget de l'Ontario de 2013 :

- Aperçu des principes du gouvernement pour décider des investissements dans les transports en commun et des recettes à générer pour payer ces investissements.
- Les besoins en transports ne sont pas les mêmes partout dans la province, et les nouveaux investissements devraient tenir compte des besoins particuliers des différentes communautés et régions.
- Les nouvelles recettes générées par des activités liées au transport devraient être consacrées exclusivement à des projets de transport, de façon claire et transparente, afin que les investissements soient directement liés à des résultats mesurables.
- Tout nouvel outil de génération de recettes ne devrait pas avoir une incidence plus grande sur un type de transport ou sur une communauté au détriment des autres.
- Les nouveaux outils de génération de recettes devraient permettre de choisir entre différents moyens de transport disponibles, tout en encourageant l'utilisation des transports en commun.
- Les nouveaux investissements dans les transports doivent être liés à l'édification de communautés et de régions intégrant des technologies intelligentes et à l'aménagement efficace du territoire, et favoriser l'adaptation aux changements démographiques de chaque région de la façon la plus efficace qui soit.
- Annonce d'un engagement de convertir certaines voies réservées aux véhicules multioccupants (VMO) dans la RGTH en voies réservées aux VMO à accès spécial tarifé (VMO-AST).
- Engagement d'augmenter les investissements dans GO Transit au cours des dix prochaines années afin de s'attaquer au problème des régions insuffisamment desservies, de satisfaire à la demande prévue aux heures de pointe et de jeter les bases d'un service bidirectionnel continu :
 - Augmenter la capacité du réseau afin de déplacer 50 000 passagers de plus par jour, soit une augmentation de près de 20 % par rapport aux niveaux actuels;
 - Ajouter 16 000 nouvelles places de stationnement, soit une augmentation de 25 % par rapport aux niveaux actuels;
 - Investir dans de nouvelles stations, flottes, installations d'entretien et dans l'amélioration des corridors.

(suite)

Évolution continue du paysage urbain – L'aménagement du territoire (endroit où vivent et travaillent les personnes) a d'énormes répercussions sur les choix que nous faisons en matière de moyen de transport. L'ensemble de la RGTH a connu une croissance inégale de la population, la ville de Toronto ayant connu une croissance plus lente que les régions périphériques. Entre 1999 et 2010, en ce qui concerne les emplois de bureau, la grande majorité de la croissance s'est située dans les régions à faible densité, accessibles principalement en voiture, où il est difficile d'offrir le service de transport en commun.

Évolution de la répartition démographique – Chaque année, de plus en plus de personnes dans la population atteignent l'âge de 65 ans, ce qui diversifie le visage de la région. Dans le secteur du transport en commun, cette évolution entraîne la nécessité d'offrir un service de mobilité axé sur le transport en commun et facile d'accès, notamment pour les piétons. De plus, les renseignements sur les options de mobilité devront être disponibles dans plusieurs langues.

Nombre supérieur de véhicules par ménage – Bien que la taille des ménages soit restée stable, le nombre de véhicules par ménage est passé de 1,4 en 2001 à 1,7 en 2006 (données les plus récentes).

Hausse du coût des déplacements dans la région – Les tarifs du transport en commun dans la RGTH varient, mais s'élèvent actuellement en moyenne à 104 \$ pour un laissez-passer mensuel adulte et à 3 \$ pour un seul billet. Le coût de possession d'une voiture varie également, de 700 à 1 000 \$ par mois selon le type de véhicule et la distance parcourue.

Prix du carburant volatil depuis 2008 et hausse prévue du prix à long terme – Depuis 2006, le prix du carburant dans la RGTH a fluctué de 0,74 \$ à 1,32 \$ le litre. Toutefois, le prix tend globalement vers une hausse depuis sa chute spectaculaire en novembre 2008. La hausse du prix du carburant augmente à la fois le coût d'utilisation de l'automobile et le coût d'exploitation des services d'autobus.

Effets continus des changements climatiques – Au cours des deux dernières années, nous avons continué de constater une augmentation des phénomènes météorologiques extrêmes liés aux changements climatiques. Nous devons continuer à nous préparer à des événements climatiques de plus en plus graves et fréquents en mettant en place des politiques, des programmes et des infrastructures qui permettront d'atténuer de tels phénomènes.

5.3 Stratégie d'investissement

Le 27 mai 2013, Metrolinx a présenté une stratégie d'investissement crédible au ministre ontarien des Transports et aux chefs des conseils des municipalités de la région. C'était l'une de ses priorités et l'un de ses livrables clés pour 2013-2014. Les politiques et les outils de financement définis dans cette stratégie d'investissement sont essentiels à la poursuite de la transformation de l'infrastructure de transport en commun de la région afin de créer un système de transport en commun intégré et efficace, qui permettra de réduire la congestion et qui profitera à tous.

La stratégie d'investissement se compose de quatre éléments clés, qui sont accompagnés de 24 recommandations :

1. Intégration des transports, croissance, et aménagement du territoire.
2. Optimisation de la valeur de l'investissement en infrastructure publique.
3. Programme d'optimisation et efficacité du réseau.
4. Affectation de nouvelles sources de revenus pour le transport en commun et le transport.

La mise en œuvre de ces quatre éléments clés est subordonnée à la création d'un climat de confiance et de responsabilisation.

Compte tenu des commentaires émis lors des consultations publiques et des rencontres du groupe de référence composé de résidents, il est clair que les gens reconnaissent le problème et sont impatients de trouver une solution. Les gens souhaitent ardemment avoir un service fiable et fréquent. Ils veulent que Metrolinx élabore et mette en œuvre la stratégie d'investissement dans un esprit de responsabilisation et de transparence, qu'elle rende compte d'objectifs mesurables et qu'elle les informe de l'évolution des échéanciers et des budgets des projets. Ils ont reconnu le besoin de payer le coût de construction et de fonctionnement d'un réseau intégré et complet, mais veulent s'assurer que les recettes perçues serviront à couvrir ce coût.

Les recommandations préconisent la mise en œuvre des projets de la « Nouvelle Vague » et sont guidées par les principes de financement dédié; d'équité dans la perception de recettes et dans le choix de projets à financer; de responsabilisation et de transparence dans les investissements et dans l'obtention de résultats au bénéfice de la région.

La stratégie d'investissement recommande la poursuite de la conception, de la planification et de la préparation à la mise en œuvre des projets de la Nouvelle Vague. Elle propose l'élaboration de directives pour formaliser les approches économiques fondées sur des données probantes, qui sont destinées à évaluer les services de transport en commun et à étendre l'utilisation de ces approches à davantage de projets d'infrastructure. Elle recommande la collaboration avec la province et les municipalités par la mise sur pied d'un groupe de travail officiel chargé de fournir des conseils, de transmettre les pratiques et d'approfondir les connaissances. Cette collaboration suppose aussi l'engagement des sociétés de transport pour permettre la création et l'amélioration d'une méthode commune en analyse comparative et en

partage de renseignements. La stratégie d'investissement recommande également la création d'ici 2014 d'un plan d'intégration des services régionaux de la RGTH qui comporte des livrables mesurables. Tous les organismes de transport en commun devraient être encouragés à établir une charte de passagers ou un document similaire et à commencer à élaborer, si ce n'est déjà fait, des indicateurs de progrès et des mesures de rendement. Metrolinx devra élaborer des normes de présentation de rapports que les organismes de transport en commun devront respecter.

La stratégie d'investissement recommande la création d'un nouveau fonds fiduciaire dédié au transport, qui serait financé par de nouvelles sources de revenus. Ce fonds servirait à financer les grands projets d'immobilisation de la Nouvelle Vague, les projets de transport en commun et de transport local, les autoroutes et les routes, ainsi que d'autres initiatives de transport, comme des projets pour faciliter les déplacements à pied et à vélo, et le transport urbain. Elle recommande aussi que tous les ordres de gouvernement maintiennent leur financement des programmes, des services et des projets existants, de sorte que tout nouveau financement viendra s'ajouter au financement actuel.

Elle propose l'affectation de 2 milliards de dollars par année. Elle recommande que le nouveau financement soit assuré par une augmentation de la taxe de vente harmonisée, des taxes sur l'essence et les carburants et des droits sur le stationnement commercial, et par une réforme des droits de développement. Les outils supplémentaires pour favoriser l'atteinte des objectifs de la politique comprennent notamment la création de voies de péages réservées aux véhicules à multioccupants, l'imposition de frais de stationnement aux gares de transport en commun et la récupération de la plus-value foncière. Des mesures devront être prises pour mettre en œuvre ces outils. Il faudrait élaborer une stratégie de récupération de la plus-value foncière, qui porterait sur les biens de transport en commun existants et en cours de construction, ainsi que sur les contributions du secteur privé.

Le public ne sera en faveur de l'utilisation d'outils dédiés à la collecte de fonds que s'il y a accroissement de la transparence et de la responsabilisation à l'égard de la priorisation des projets fondés sur des données probantes et de la définition de la portée de ces projets, et qu'il y a présentation de rapports publics sur la collecte, la gestion et la dépense de ces fonds. Les résidents nourrissent de fortes attentes quant à l'optimisation des ressources. Ils veulent notamment que les projets soient réalisés dans le respect de la portée prévue, des échéances et des budgets.

Pour tenir son engagement d'accroître la transparence et la responsabilisation, Metrolinx renforcera son processus d'évaluation de projet, qui a fait ses preuves, en élaborant et déployant un cadre pour l'évaluation des projets fondée sur des données probantes afin de garantir l'uniformité de l'évaluation des projets, de l'établissement des priorités et de la publication de rapports. En cherchant toujours à améliorer son processus d'évaluation des investissements et à mettre en œuvre des pratiques exemplaires, Metrolinx parviendra à améliorer l'efficacité et le rendement du capital investi, ce qui contribuera à renforcer la confiance et le soutien nécessaires pour réaliser les projets de la Nouvelle Vague.

Si elles sont adoptées par le gouvernement, les recommandations de la stratégie d'investissement aideront à susciter la transformation nécessaire. Toutefois, leur mise en œuvre nécessitera des mesures importantes sur de nombreux fronts. Metrolinx devra notamment gagner la confiance du public dans sa crédibilité et collaborer avec tous les acteurs de son organisation et avec ses partenaires provinciaux, les municipalités, les intervenants tiers et ses autres partenaires. Pour mesurer l'avancement de la mise en œuvre des recommandations, il faudra faire le suivi des mesures nécessaires à leur mise en œuvre et rendre compte de ces mesures.

5.4 Croissance de l'achalandage de GO Transit et améliorations du service à la clientèle

GO Transit continue d'enregistrer une forte croissance de l'achalandage de ses autobus et trains. En 2012-2013, GO Transit a transporté plus de 65 millions de passagers, soit une hausse d'environ 5 % par rapport à 2011-2012, et s'attend à transporter plus de 76 millions de passagers en 2015-2016. Pour faire face à cette croissance, l'entreprise prévoit améliorer et développer davantage les corridors d'autobus et de trains, notamment en offrant des services de transport dans les deux directions pendant toute la journée sur toutes les lignes ferroviaires.

En 2013-2014, GO Transit offrira un service aux 30 minutes hors des heures de pointe dans les corridors ferroviaires de Lakeshore East et de Lakeshore West. Il s'agit d'une étape importante et audacieuse vers la transformation du réseau ferroviaire de banlieue en un système de transport en commun régional rapide. C'est la plus grande étape d'expansion des services depuis la création de GO Transit. GO Transit fournira également un service saisonnier de fin de semaine dans les deux directions sur la ligne Barrie entre les gares Allandale Waterfront à Barrie et Union à Toronto. Les services d'autobus de GO dans la région de Durham seront rationalisés afin d'offrir aux clients voyageant entre la région de Durham et Toronto plus de services de transport rapides et directs.

En 2014-15 et en 2015-16, GO prévoit être en mesure d'augmenter le nombre de liaisons aux heures de pointe et commencer à offrir des services dans les deux directions hors des heures de pointe dans plusieurs corridors. Voici quelques-unes des importantes améliorations du service d'autobus de GO Transit qui sont prévues pour 2015-2016 : l'ouverture de l'intégralité des voies du service d'autobus rapides de Mississauga, ce qui améliorera la rapidité et la fiabilité du service d'autobus de GO Transit traversant Mississauga; l'amélioration du service d'autobus GO le long du tracé prévu de la prolongation de l'autoroute 404 jusqu'à Keswick, qui dessert les nouveaux parcs-o-bus dans la région de York; l'amélioration du service d'autobus GO dans la région de Durham, le long du tracé prévu de prolongement de l'autoroute 407 Est jusqu'à Oshawa, qui dessert quatre nouveaux parcs-o-bus.

GO Transit mise non seulement sur l'expansion des services, mais également sur l'amélioration de l'expérience client. Elle vient d'achever sa première stratégie de service à la clientèle de trois ans. Sur les 126 initiatives prévues dans son plan d'action pour améliorer le service à la clientèle, elle en a mis en œuvre ou achevé 94 %. Grâce à ces initiatives, la perception des

clients à l'égard de GO s'améliore. Le niveau global de la satisfaction de la clientèle est passé de 59 % en 2009 à 79 % au début de 2013.

Bien que GO Transit ait accompli beaucoup de progrès dans les domaines jugés prioritaires dans la dernière stratégie de service à la clientèle, elle doit maintenant relever deux nouveaux défis qui risquent de réduire les progrès réalisés à ce jour. Ces nouveaux défis sont a) l'achalandage qui surpasse la capacité du réseau et b) les attentes des passagers.

En conséquence, GO devra se fixer un nouvel ensemble de priorités pour tirer parti de ses réalisations antérieures et pour orienter et définir les réussites à enregistrer au cours des trois prochaines années. En 2013, GO a actualisé sa stratégie de service à la clientèle en y ajoutant six nouvelles priorités stratégiques clés qui auront un effet positif substantiel sur le service à la clientèle d'ici 2016. Ces six priorités pour les trois prochaines années sont les suivantes :

1. Gérer la hausse de l'achalandage
2. Stratégie et conception d'image de marque
3. Améliorer la communication
4. Favoriser l'engagement des employés
5. Tirer parti de la technologie
6. Accroître la vente au détail

En conséquence, GO prévoit augmenter le taux de satisfaction de la clientèle à 87 % d'ici 2016. Cela se traduira par une augmentation du nombre d'usagers fidèles et donc de l'achalandage et des recettes. GO pourra ainsi fidéliser les usagers dans les bons moments, compter sur leur bonne volonté dans les mauvais moments et augmenter la valeur perçue de ses services.

5.5 Préparation pour les Jeux panaméricains

Les Jeux panaméricains/parapanaméricains de 2015 présenteront des occasions et des défis importants pour le transport partout dans la RGTH : 1,2 million de spectateurs munis de billets sont attendus pour les Jeux. Ils devront avoir accès à plus de 500 compétitions dans 34 salles, à 14 courses sur route et à plusieurs autres événements. Metrolinx planifie activement les services de transport pour les Jeux en collaboration avec le ministère des Transports de l'Ontario, Toronto 2015 (le comité organisateur des Jeux), la TTC et les municipalités de la région. Elle fait partie de l'équipe de transport des Jeux qui est en train d'élaborer le Plan directeur des transports de jeux. Ce plan concerne notamment la planification des services de transport vers les sites des Jeux, l'amélioration de l'accessibilité des transports, la billetterie, la signalisation et les panneaux d'orientation dans la ville, la gestion de la demande de transport et la sécurité. Les travaux prévus pour 2013 porteront sur la confirmation du plan de transport des Jeux. En 2014, les travaux porteront sur l'élaboration d'un plan opérationnel et sur le lancement de tests au niveau des sites en prévision de la finalisation de la planification et de sa mise en œuvre en 2015.

GO Transit sera un des principaux fournisseurs de transport des spectateurs et des visiteurs pendant les Jeux (TO2015 se chargera du transport privé des athlètes et officiels). Elle devra dans un même temps maintenir son niveau de service à l'intention des clients locaux. La planification est en cours pour assurer les services de transport dans les systèmes de trains et d'autobus de GO transit vers les sites de compétition des Jeux dans la RGTH et les régions avoisinantes.

5.6 État d'avancement du projet UP Express

Metrolinx est déterminée à s'assurer que le service Union Pearson Express est opérationnel à temps pour les Jeux panaméricains/parapanaméricains de 2015. Pour respecter ce délai, l'agence a entrepris de gros travaux de construction d'infrastructures le long du corridor ferroviaire de Georgetown, à la gare Union et à l'aéroport international Pearson de Toronto. Les travaux de construction dans le corridor Georgetown avancent bien jusqu'à maintenant, et les travaux de construction ont commencé aux gares d'Union, de Bloor, de Weston et de l'aéroport Pearson. L'avancement des travaux doit se poursuivre au même rythme tout au long de 2013-2014 pour que le service soit opérationnel à la date requise.

En plus de mettre en place le service de transport et les infrastructures nécessaires dans les délais et budgets prévus, Metrolinx continue d'accorder toute son attention à la conception et à la mise en œuvre de projets qui offrent une expérience client élevée. Les projets en cours de réalisation portent notamment sur le système de paiement des tarifs, sur la signalisation et les panneaux d'orientation dans la ville, sur un programme de technologie éprouvé, sur des partenariats stratégiques innovants et sur des plans de communications et d'activités. En outre, à mesure que la date de lancement du service UP Express approche, il faudra mettre en œuvre le plan tactique de marketing et mobiliser les intervenants internes et externes afin de faire connaître ce service et susciter de l'enthousiasme. Des plans détaillés ont été élaborés pour atténuer les difficultés prévues et assurer le respect des objectifs de l'UP Express pour 2013-2014.

5.7 État d'avancement des projets de transport rapide

Services de transport léger sur rail (TLR) d'Eglinton Crosstown et de Scarborough :

Actuellement, plusieurs axes de travail sont en cours pour assurer l'avancement des projets de services de TLR de Scarborough et d'Eglinton Crosstown et permettre leur mise en service en 2020. Ces projets sont réalisés selon le modèle de diversification des modes de financement et d'approvisionnement d'Infrastructure Ontario, qui suit une approche conception-construction-financement-maintenance-exploitation (CCFME). L'appel d'offres pour la CCFME des services de TLR Scarborough et d'Eglinton Crosstown a été lancé. Sa date de clôture est en mai 2013. Les propositions seront évaluées en vue de l'établissement d'une liste de trois promoteurs au maximum.

Dans le cadre de la demande de proposition (DP), il faut d'abord accomplir le travail d'élaboration du concept de référence, car celui-ci sera utilisé à titre d'information complémentaire à la spécification des extraits de projet (project specific output specification - PSOS) qui fait partie de la DP. Ce travail est en cours pour les gares, la conception des voies, les

systèmes et le concept d'exploitation des services de TLR d'Eglinton Crosstown et de Scarborough.

Pour permettre l'avancement des étapes de construction avant la sélection d'un promoteur dans le cadre de la DP, des travaux préliminaires de construction sont en cours pour le projet de service de TLR d'Eglinton Crosstown. Ces travaux préliminaires portent notamment sur la relocalisation des services publics, l'achat de terrains et le creusage d'un tunnel. Le premier des quatre tunneliers a été acheminé au puits de départ ouest situé sur Eglinton près de Black Creek Drive. Le creusage du tunnel doit commencer à la fin mai 2013. La cession du contrat pour la partie est du tunnel Eglinton Crosstown est en outre prévue à l'automne 2013.

Autres projets de TLR :

Le centre d'entretien et d'entreposage de Scarborough/Sheppard est destiné aux véhicules requis pour les projets de TLR de Scarborough et de Sheppard Est. La demande de propositions pour ce centre s'est terminée en mai 2013. Les trois soumissions seront évaluées par suite à la clôture financière prévue à l'automne 2013.

Les travaux préliminaires de conception et d'ingénierie pour le projet de TLR de Finch Ouest progressent convenablement pour respecter son calendrier de réalisation, qui a été défini dans la demande de proposition d'autres modes de financement et d'approvisionnement. Metrolinx et l'entrepreneur de la TTC progressent dans leurs travaux préliminaires pour faciliter la correspondance du TLR avec le métro à la station de métro de Finch West, qui se trouve le long du tracé de prolongement de la ligne de métro de Toronto-York Spadina.

Les travaux préliminaires de conception et d'ingénierie pour le projet de TLR de Sheppard East progressent aussi comme prévu pour respecter le calendrier de sa réalisation, qui a également été défini dans la demande de proposition d'autres modes de financement et d'approvisionnement. Au début de 2013, on a terminé les travaux de construction du saut-de-mouton à Agincourt, qui ont débuté à la fin de 2009 dans le cadre des travaux préliminaires pour la ligne. Les derniers travaux d'aménagement paysager se sont achevés au printemps 2013.

On en est actuellement à la phase finale de l'examen de la conception des véhicules ferroviaires légers de Metrolinx pour les lignes de TLR à Toronto. Cet examen devrait s'achever au printemps 2013. Les véhicules pilotes sont en cours de fabrication. Le travail de sous-assemblage commencera en 2013.

Service d'autobus rapides Viva de York :

Les travaux sont bien engagés pour réaliser les projets suivants de voies rapides VivaNext :

Les travaux d'élargissement de route et de relocalisation des services publics sont en cours sur l'autoroute 7 Est, entre Yonge Street (à hauteur du centre Richmond Hill) et Warden Avenue, le long du tronçon allant de l'autoroute 404 jusqu'à Warden Avenue/Enterprise Drive. Le tronçon de voie rapide allant de Bayview jusqu'à l'autoroute 404 progresse avec l'asphaltage, la construction de cinq stations médianes de voies rapides et la construction des tours de

transfert à Bayview. On s'attend à achever la construction de la section de voie rapide entre Bayview et l'autoroute 404 à l'été 2013.

Le contrat pour la conception et la construction de la voie rapide sur l'autoroute 7 Ouest, près du centre métropolitain de Vaughan, est en cours d'exécution avec la réalisation des activités préliminaires et des travaux de conception.

York Rapid Transit Corporation (YRRTC), Infrastructure Ontario et Metrolinx ont amorcé les travaux préliminaires de conception, de construction et de financement des voies rapides le long de l'autoroute 7 Ouest, de Helen Street jusqu'à Edgeley et de Bowes Road jusqu'à Yonge Street. Ces travaux préliminaires portent aussi sur le petit tronçon de voie rapide le long de l'autoroute Est, près de la gare Unionville. Sur Davis Drive, les travaux de relocalisation des services publics sont en cours par étape, afin de minimiser les impacts sur la circulation.

Pour le tronçon sur Yonge Street, à partir de l'autoroute 7 jusqu'à Major Mackenzie Drive, on a lancé un appel d'offres pour la conception-construction des voies rapides. Les propositions reçues en réponse à cet appel d'offres sont en cours d'évaluation. On prévoit attribuer le contrat au cours de l'été 2013.

6,0 Analyse financière

6.1 Budget de fonctionnement

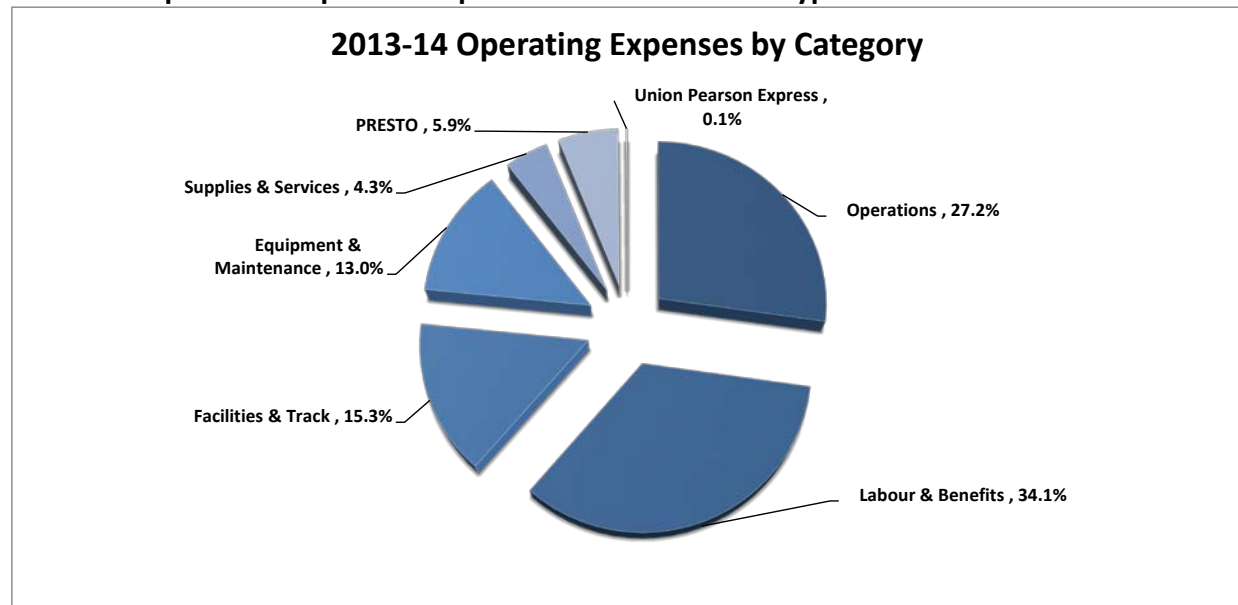
Le développement du budget de fonctionnement de cette année a été guidé par les objectifs clés de Metrolinx, qui sont décrits dans le présent plan d'activités, et par plusieurs hypothèses clés (veuillez consulter l'annexe D). Le budget de fonctionnement pour l'exercice 2013-14 est de 590 M\$. Les revenus s'élèvent à 445 M\$ et la vente d'actifs a rapporté un montant d'un million \$. Le déficit budgétaire est compensé par une subvention provinciale de 144 M\$, soit 13 M\$ de plus que ce qui avait été alloué pour l'exercice 2012-2013.

Pièce 3 : Budget d'exploitation de Metrolinx pour 2013-2014 par type de frais

(Dollars in Millions)	Budget 2013-14	Budget 2012-13	Actual 2012-13
Revenue			
Commuter Revenue	410	366.1	357.4
Sundry Revenue	29.1	21.6	26.5
PRESTO Revenue	6	2.5	9.3
Total Revenue	445.1	390.2	393.2
Expense by Type			
Operations	160.7	139.1	139.8
Labour & Benefits	201.2	186.4	183.3
Facilities & Track	90	76.9	77.1
Equipment & Maintenance	76.7	60.8	60.6
Supplies & Services	25.5	26	24.1
PRESTO	35.1	31.5	29.4
Union Pearson Express	0.8	1	0.5
Total Expenses	590.0	521.7	514.8
Excess of Expense over Revenue	144.9	131.5	121.6
Less - Proceeds from Sale of Assets	1	1	1.1
Net Operating Requirement from Province	143.9	130.5	120.5

Remarque : Les chiffres peuvent ne pas s'additionner en raison des arrondis.

Pièce 4 : Dépenses d'exploitation pour 2013-2014 selon le type



Ce budget prévoit des recettes totales de 445 M\$, en hausse de 14,1 % par rapport au budget de l'exercice 2012-2013. Les recettes de billets de transport devraient augmenter de 12 % pour s'élever à

410 M\$ pour l'exercice 2013-2014, en se fondant sur un volume d'achalandage qui augmente chaque année sur le Réseau GO et sur une augmentation des tarifs à compter de février 2013. Cette hausse de 12,0 % a été calculée conformément aux pratiques de prévisions que Metrolinx a suivies dans le passé. Les revenus provenant de diverses sources (c'est-à-dire autre que les billets de transport) devraient s'élever à 29 millions \$ au cours du présent exercice. Ces autres sources de revenus sont notamment la vente d'espaces de panneaux publicitaires et les redevances pour usage des corridors achetés par Metrolinx. Enfin, les recettes prévues de la vente de cartes PRESTO sont de 6 M\$, en se fondant sur une hausse continue d'utilisation de ces cartes en 2013-2014.

Les dépenses totales pour cet exercice devraient s'élever à environ 590 M\$. Les principales sources d'augmentation des dépenses de Metrolinx sont les suivantes : le carburant diesel, l'électricité, les charges de personnel, les loyers, les impôts fonciers, ainsi que la hausse du niveau de service d'autobus et de train. Le principal poste de dépense est les coûts salariaux et les avantages sociaux, qui s'élève à 34,1 % du budget de fonctionnement, ce qui représente une légère baisse par rapport à la proportion de 35,7 % enregistrée en 2012-2013. Il faudra augmenter les dépenses en coûts salariaux et en avantages sociaux de 15 M\$ par rapport à l'exercice précédent pour faire face à l'augmentation de l'achalandage de GO Transit et pour mettre en oeuvre les initiatives comme le nouveau service de GO Transit aux 30 minutes pendant les heures creuses sur les lignes de Lakeshore et de UP express.

Les coûts directs d'exploitation de GO Transit représentent 78 % des dépenses totales. En 2013-2014, Metrolinx investira plus de 22 millions \$ pour améliorer le service d'autobus et de trains et pour en offrir de nouveaux. Thirty minute off-peak service on the Lakeshore corridor will be introduced as well as additional twelve car trains and additional seasonal service to Niagara Falls and Barrie.

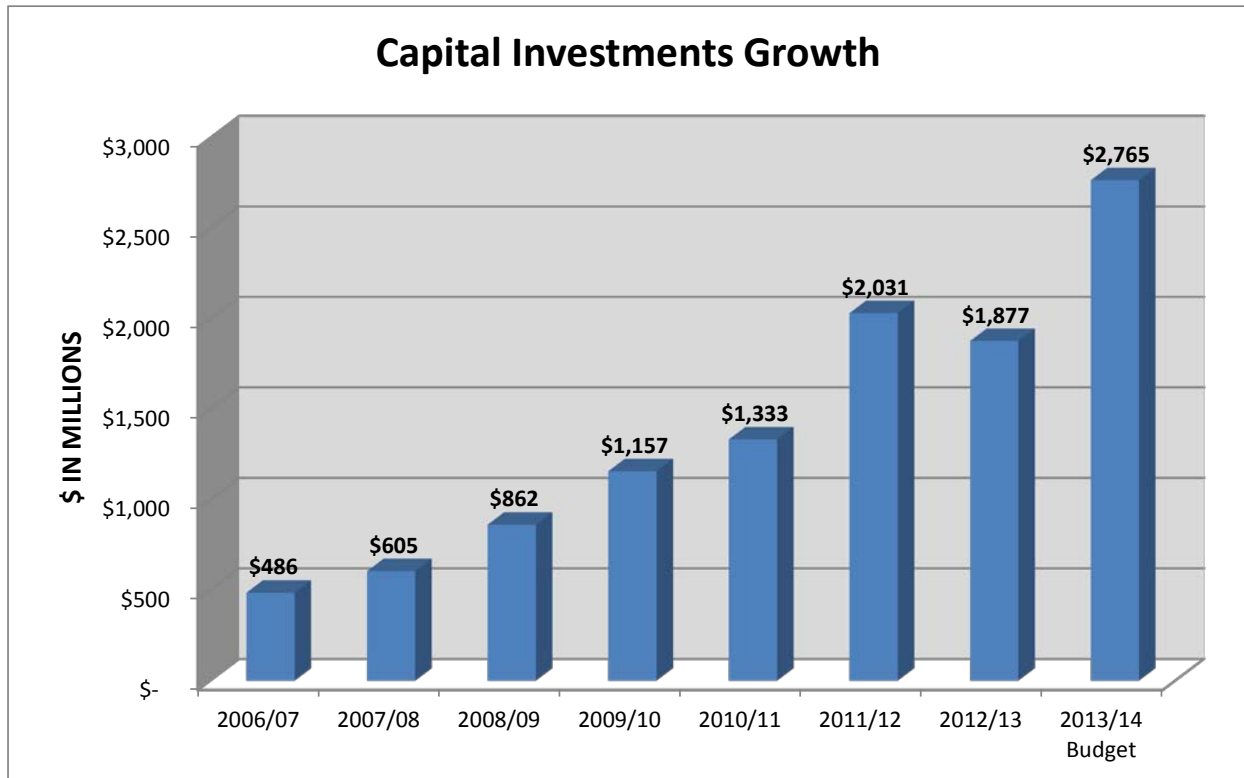
Les coûts d'exploitation du système PRESTO ont augmenté en 2013-2014, en raison de son expansion prévue pour intégrer le Système d'OC Transpo d'Ottawa. Le financement provincial des coûts d'exploitation de ce système est compris dans la subvention provinciale 144 M\$ mentionnée ci-dessus.

Le coût d'exploitation de UP Express pour assurer la planification pré-mise en oeuvre est resté à près d'un million \$.

6.2 Investissements en immobilisations

Le budget d'immobilisations de Metrolinx de 2013-2014 pour financer les projets d'immobilisations supplémentaires est de plus de 2,76 G\$. Ce montant servira notamment à couvrir la hausse importante des investissements dans les projets de prolongation des voies de transport en commun rapide dans la ville de Toronto et dans la région de York.

Pièce 5 : Croissance des investissements en immobilisations



Veuillez consulter la figure 6 pour une ventilation des dépenses en immobilisations par catégorie. Les projets d'expansion du transport en commun rapide mobilisent la majeure partie des fonds du programme d'investissement 2013-2014, avec près de 900 millions \$ en dépenses prévues. Le percement du tunnel à l'extrémité ouest de la ligne de TLR d'Eglinton Crosstown débutera au printemps 2013. Selon les prévisions, on mettra en service à l'été 2013 le tronçon de la voie rapide de York Viva le long de l'autoroute 7 Est, à partir de Bayview jusqu'à l'autoroute 404.

On investira plus de 500 millions \$ dans le corridor Georgetown Sud et dans les projets UP Express. On commencera la construction des gares aux rues Bloor et Weston et des gares d'UP Express à la gare Union et à l'aéroport Pearson.

Près de 650 M\$ seront investis dans les projets d'expansion des immobilisations de GO Transit et dans des projets d'optimisation. Ces projets portent sur les points suivants :

- Poursuite des travaux de prolongement du corridor Richmond Hill jusqu'à Bloomington Side Road.
- Mise en service d'un nouvel entrepôt de trains sur la ligne Richmond Hill dans la région de York, pour qu'on puisse augmenter le nombre de départs de trains et améliorer la fiabilité du service.
- Aménagement de structures de stationnement en 2013 aux stations GO à Clarkson, à Ajax et à Erindale pour faire face à l'augmentation des besoins en stationnement des usagers.
- Poursuite des travaux de construction du corridor de transport en commun de Mississauga. Poursuite des travaux en prévision de la mise en service du tronçon Hurontario et Cawthra à l'automne 2013.

- Poursuite de l'agrandissement des parcs de trains et d'autobus avec l'arrivée d'autres autobus à deux étages, de wagons et de locomotives.
- Lancement des travaux de construction de nouveaux garages d'autobus à Hamilton et à East Gwillimbury en vue d'améliorer les services d'autobus.
- Poursuite de la conception et de la construction du centre d'entretien des rails de l'Est.

Affectation de près de 400 millions \$ à la remise en état des infrastructures, afin de maintenir les équipements actuels en bon état.

- Poursuite des travaux de conception d'un nouveau centre de contrôle de GO Transit à Oakville.
- Lancement de travaux majeurs d'amélioration des gares GO à Burlington, à Exhibition, à Richmond Hill et à Whitby.
- Les travaux de remplacement du toit du hangar de train à la gare Union se poursuivent.

Pièce 6 : Investissements en immobilisations – Budget de 2013-2014

BUDGET DE 2013-2014	
(en millions \$)	
EXPANSION DU SERVICE RÉGIONAL DE TRANSPORT EN COMMUN RAPIDE	905 \$
Intégration régionale	4 \$
Service de transport léger sur rail de Toronto	618 \$
Service d'autobus rapide de Viva	283 \$
EXPANSION DE GO	441 \$
Infrastructure du corridor d'autobus et le Mississauga Transitway	32 \$
Parc de véhicules	47 \$
Expansion des centres d'entretien des véhicules	36 \$
Installations pour les passagers et centres de mobilité	22 \$
Terrains et biens immobiliers	177 \$
Infrastructure du corridor ferroviaire	8 \$
Deux directions, toute la journée	65 \$
Saut-de-mouton de Toronto Ouest	53 \$
MAINTIEN EN BON ÉTAT DU MATÉRIEL DE GO	395 \$
Parc d'autobus	22 \$
Centre d'entretien des autobus	27 \$
Installations pour les passagers et parcs de stationnement	81 \$
Corridors ferroviaires	36 \$
Parc ferroviaire	41 \$
Technologie et système de billetterie	59 \$
Gare Union	129 \$
GEORGETOWN SOUTH	371 \$
Corridor de Georgetown South	371 \$
FONDATION GO	201 \$
Centre d'entretien des rails de l'Est	125 \$
Nouveau hall de la gare Union	76 \$
OPTIMIZATION DE GO	200 \$
Trains de 12 wagons	20 \$
Wagons de deux étages	42 \$
Sauts-de-mouton	9 \$
Innovation	2 \$
Expansion du stationnement	79 \$
Améliorations des corridors ferroviaires	18 \$
Prolongement de ligne jusqu'à Richmond Hill	30 \$
UP Express	131 \$
UP Express	131 \$
PRESTO	121 \$
Perception des droits pour l'ensemble du système de transport	121 \$
Total de	2 765 \$

6.3 Immobilisations

Metrolinx continue d'accroître ses immobilisations, à mesure qu'elle y investit des fonds. Veuillez voir à la figure 7 les valeurs nettes comptables des immobilisations de Metrolinx.

Pièce 7 : Immobilisations

CAPITAL ASSETS	(Dollars in Billions)
Net Book Value - March 31, 2013	\$ 8.14
Add: Capital Budget 2013/14	\$ 2.77
Less: Estimated Amortization 2013/14	\$ (0.31)
Estimated Net Book Value - March 31, 2014	\$ 10.60

7.0 Objectifs et résultats

Metrolinx s'est dotée d'une stratégie quinquennale qui définit ses priorités et ses objectifs stratégiques pour orienter son action. Les objectifs fixés dans ce plan d'activités découlent directement de la stratégie quinquennale. Le tableau ci-dessous illustre les réalisations et les ressources financières pour 2013-2014 pour atteindre les objectifs généraux de la stratégie quinquennale de Metrolinx.

Objectifs de la stratégie quinquennale	Réalisations et ressources financières pour 2013-2014
I. Assurer un leadership régional pour élargir l'éventail des offres de transport dans le cadre du plan <i>Le Grand Projet</i> et encourager et soutenir les partenaires dans leurs activités dans la région.	
1. Maintenir la pertinence du plan <i>Le Grand Projet</i> , en le mettant à jour et en effectuant la planification connexe pour orienter les investissements et les décisions.	<ul style="list-style-type: none"> Publier le rapport d'étape du plan <i>Le Grand Projet</i> et le manuel de suivi. Élaborer un plan de travail pour l'examen du plan <i>Le Grand Projet</i>, qui est prévu par la loi. Achever la première ébauche de l'étude de la ligne d'allègement. Finir la majeure partie de l'étude de transport dans la région de l'aéroport Pearson.
2. Étendre l'intégration des tarifs et des services de transport en commun partout dans la RGHT, de façon à offrir des correspondances transparentes et pratiques, qui contribueront à améliorer l'expérience client.	<ul style="list-style-type: none"> Établir un plan d'harmonisation des services régionaux de la RGTH qui comporte des résultats mesurables. Mettre en place un plan d'harmonisation des tarifs pratiqués dans la RGTH et définir des stratégies à court et à long terme comportant des résultats.
3. Champion <i>The Big Move</i> strategies, collaborating with stakeholders, and implementing selected regional initiatives to advance transportation objectives.	<ul style="list-style-type: none"> Achever l'établissement du cadre des données sur le transport de marchandises en milieu urbain. Continuer à travailler avec les intervenants clés pour élaborer des politiques et des plans, notamment en organisant des tables rondes intergouvernementales au forum des responsables de la planification et au forum des responsables du transport en commun de Metrolinx. Entendre une consultation publique et engager la participation des intervenants lors des évaluations environnementales du doublement de voies à Stouffville. Commencer à mettre en œuvre des orientations stratégiques à jour de l'initiative Smart Commute et les nouveaux indicateurs clés de rendement. Continuer de développer l'initiative d'approvisionnement du transport en commun, en l'utilisant pour réaliser des économies dans l'achat d'autobus de

Objectifs de la stratégie quinquennale	Réalizations et ressources financières pour 2013-2014
	<p>8 et de 12 mètres.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Établir des données régionales normalisées pour le système d'information pour les usagers de transport en commun régional, en consultation avec un comité consultatif composé de partenaires municipaux. • Élaborer un plan d'action pour instaurer un service de transport spécialisé pour faciliter les déplacements transfrontières.
<p>4. Étendre la carte PRESTO au sein de la RGTH et à Ottawa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Examiner et élaborer des fonctionnalités de paiement ouvert et de support multi-fournisseur en vue de leur intégration dans la plateforme PRESTO de prochaine génération. • Collaborer avec OC Transpo pour déployer le système de distribution de cartes PRESTO par étape, à partir d'avril 2013, conformément au plan présenté à la Commission de transport d'Ottawa. • Achever la transition des organismes de transport en commun de la RGTH avec la plateforme PRESTO de nouvelle génération d'ici à l'été 2013. • Commencer la conception et terminer la mise au point des améliorations nécessaires pour installer le système PRESTO de la TTC à bord des nouveaux tramways de la TTC d'ici au printemps 2014. • Finir de définir les besoins opérationnels et commencer la conception et le développement du système PRESTO destiné au UP Express.
<p>II. Tenter d'obtenir un financement stable pour favoriser ainsi les améliorations intégrées au niveau de la mobilité qui sont définies dans <i>Le Grand Projet</i>.</p>	
<p>5. Soutenir la mise en œuvre des outils d'investissement de la Stratégie d'investissement, dès qu'ils ont été approuvés par la province de l'Ontario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter la stratégie d'investissement au gouvernement et aux chefs de conseil le ou avant le 1^{er} Juin 2013. • Collaborer avec TransLink et AMT pour présenter à l'administration fédérale une demande de financement du transport en commun.
<p>6. Chercher à devenir un chef de file dans le secteur des transports en commun pour la gestion des coûts et la génération de revenus issus des billets de transport en commun et d'autres sources.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Terminer les travaux d'aménagement et de restructuration des locaux des locataires au 20 Bay Street, afin de respecter les nouvelles normes de bureaux de Metrolinx. • Recenser les possibilités de revenus non issus de la vente de billets de transport, telles que des recettes d'espaces publicitaires, et mettre en oeuvre ces possibilités.
<p>III. Mettre en oeuvre les projets prioritaires d'infrastructures régionales de transport en commun qui sont décrits dans le plan <i>Le Grand Projet</i> comme des projets de construction de ville de classe mondiale.</p>	
<p>7. Construire l'infrastructure de GO Transit qui est nécessaire pour développer un service complet de transport régional disponible toute la journée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Moderniser la gare Union et en augmenter sa capacité, en terminant la construction du nouvel atrium du hangar de trains, qui aidera à améliorer l'environnement de la plate-forme de trains d'ici 2014. • Aménager des structures de stationnement aux gares GO à Clarkson, à Ajax et à Erindale. • Conclure les transactions foncières nécessaires pour assurer la croissance du réseau GO Transit. • Fournir les infrastructures nécessaires pour étendre le service d'autobus GO aux banlieues, notamment : aménager des corridors prioritaires pour les autobus le long de la Don Valley Parkway; créer un plus grand nombre de parcs-o-bus; améliorer l'accès aux services d'autobus GO; construire un centre d'autobus à Est Gwillimbury et le mettre en service en 2014. • Achever l'évaluation environnementale (EE) du corridor ferroviaire prévu à Stouffville et la préparation de l'addenda à l'EE de James Street North et commencer le processus d'EE du prochain projet proposé d'amélioration des infrastructures.
<p>8. Construction complète des installations d'UP Express à temps et dans les limites du budget.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Achever 95 % des acquisitions immobilières nécessaires à la construction du corridor de Georgetown South. • Commencer la construction du centre d'entretien des véhicules en prévision de sa mise en service au début de 2014. • Terminer la construction des corridors ferroviaires et de l'embranchement de voie ferrée de Kitchener d'ici la fin de 2014. • Obtenir livraison des nouvelles rames automotrices diesel doubles au début

Objectifs de la stratégie quinquennale	Réalizations et ressources financières pour 2013-2014
	<p>de 2014 et commencer à les tester et à les mettre en service.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Achever la construction des modifications aux gares GO de Weston et de Bloor pour accueillir les invités de UP Express. • Lancer un appel d'offres pour la construction de la gare UP Express à Union. Achever sa construction d'ici le printemps 2015.
<p>9. Poursuivre la construction des projets de transport en commun rapide prioritaires, conformément au plan <i>Le Grand Projet</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clôturer la demande de proposition d'autres modes de financement et d'approvisionnement/demande de qualification pour les TLR d'Eglinton Crosstown et de Scarborough d'ici à mai 2013 et octroyer le contrat d'ici à l'automne 2013. • Commencer le percement du tunnel à l'extrémité ouest de la ligne de TLR d'Eglinton Crosstown au printemps 2013. • Octroyer un contrat en 2013 pour la construction du tronçon de Yonge Street de la voie rapide vivaNext, allant de l'autoroute 7 jusqu'à Major Mackenzie en 2013. L'appel d'offres a été clôturé en mars 2013. L'octroi d'un contrat est prévu pour l'été 2013. • Accorder à l'automne 2013 un contrat pour le percement du tunnel est de la ligne de TLR d'Eglinton Crosstown . • Clôturer la demande de proposition d'autres modes de financement et d'approvisionnement/demande de proposition pour le centre d'entretien et de dépôt de Scarborough/Sheppard d'ici mai 2013 et signer les contrats financiers d'ici la fin 2013. • Achever les travaux de paysagement autour du saut-de-mouton d'Agincourt d'ici au printemps 2013 • Ouverture prévue à l'été 2013 du premier tronçon de la voie rapide vivaNext le long de l'autoroute 7 Est, à partir de Bayview jusqu'à l'autoroute 404. • Finaliser d'ici à l'été 2013 un accord entre Metrolinx et la région de York pour l'exploitation des voies rapides Viva. • Effectuer les acquisitions de terrains nécessaires et conclure des accords de droit de passage pour la construction des voies rapides pour le TLR à Toronto, pour le service d'autobus rapides à Mississauga et pour le service de transport du York Region Transit/Viva. • Achever, en partenariat avec la région de York, les voies rapides York Viva le long de l'autoroute 7, entre Yonge Street et Warden Avenue, en prévision de leur mise en service d'ici 2014.
<p>10. Promouvoir la coordination de l'utilisation des terrains et du transport afin d'accroître les choix de mobilité et de tirer parti des investissements dans le transport en commun.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Port Credit : Préparer une analyse de rentabilisation d'ici la fin de 2013. • Oakville : Mettre à jour l'analyse de rentabilisation de parcs de stationnement de GO Transit et créer ces parcs. • Établir un cadre pour explorer les possibilités d'intensification et de développement conjointement avec les propriétaires intéressés des terrains adjacents aux propriétés de Metrolinx le long des corridors de TLR d'Eglinton, de Crosstown et de Scarborough. • Continuer à promouvoir la planification et la construction de centres de mobilité et d'enceintes des gares par les moyens suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Encourager les municipalités à tenir compte des lignes directrices de centres de mobilité dans leurs activités de planification et d'investissements. ○ Achever les plans pour guider le développement de centres de mobilité désignés.
<p>IV. Exploiter les services de Metrolinx, fixer une norme régionale en matière d'excellence du service à la clientèle.</p>	
<p>11. Accroître les services GO Transit pour faire face à la hausse de l'achalandage, tout en conservant l'orientation client, et offrir un service de transport régional pendant toute la journée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lancer un service de transport hors heures de pointe toutes les 30 minutes sur les corridors de Lakeshore. • Ajouter des services de transport ferroviaire aux heures de pointe sur les corridors de Stouffville et de Lakeshore East. • Augmenter la capacité ferroviaire aux heures de pointe, en mettant en services davantage de trains de 12 wagons partout sur le réseau ferroviaire de GO. • Rationaliser les services de GO autobus dans la région de Durham pour transférer le service de transport sur l'autoroute 2 local vers le service de

Objectifs de la stratégie quinquennale	Réalizations et ressources financières pour 2013-2014
	<p>transport de Durham Region Transit et améliorer les connexions régionales d'autobus à Toronto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Achever l'acquisition des terrains du CN qui sont nécessaires pour le projet de centre d'entretien des voies ferrées à Whitby East/ de saut-de-mouton à South Blair. • Élaborer une stratégie de communication sur l'état du service de GO Transit. Cette stratégie consiste notamment dans l'élaboration d'un cadre de services de train et d'autobus GO, qui comprend une carte des voies de communication, des types d'informations et les niveaux de service. Ce cadre comprend également une stratégie d'affichage numérique. Élaborer un système automatisé d'annonce audio/visuelle du prochain arrêt et l'installer dans tous les autobus. • Élaborer un système de réponse vocale interactive et de flux d'appels - Reconcevoir le système d'acheminement des segments d'appels téléphoniques et de gestion du flux d'appels; messagerie/musique d'attente, qualité des appels. Élaborer une stratégie de mise en œuvre afin de convertir les itinéraires et les arrêts d'autobus non accessibles restants. • Terminer l'élaboration d'un horaire en ligne actualisé des dernières informations, qui est destiné au public. • Achever l'étude sur les passagers des trains GO (2013) - l'étude semestrielle du service ferroviaire qui porte sur les points de départ et de fin des lignes de trains GO. • Achever l'étude de la satisfaction de la clientèle de GO d'ici l'hiver 2013. • GO Mobile (Phase 2) - Mettre en oeuvre la phase 2 de GO Mobile en apportant des améliorations à la lumière des commentaires des clients. • Évaluer les commentaires reçus sur le projet pilote de Zone de tranquillité et déterminer les prochaines étapes à suivre. • Mettre en place des sites Web mobiles du site Web public de GO Transit. • Élaborer une stratégie de l'expérience client de GO, qui comprend une stratégie de cartographie point de contact et de vente au détail. • Élaborer une stratégie et une feuille de route pour créer un centre de contact. • Créer et mettre en œuvre un modèle d'activités pour faciliter l'accès de la communauté de créateurs d'applications à l'interface de programme d'application (API) de Metrolinx, pour qu'elle puisse créer des applications qui viendront compléter les moyens de communication actuels.
<p>12. Lancer le service UP Express qui reliera la gare Union à l'aéroport Pearson de Toronto, afin d'offrir une expérience client distincte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer une stratégie de communication de l'état de service de UP Express. Cette stratégie comprendra l'élaboration d'une carte des canaux de communication, qui indique notamment les types d'information et les niveaux de service. • Élaborer un programme de technologie robuste, notamment pour la création d'un site Web simple et intuitif, d'applications mobiles et d'un système de perception des droits de passage. • Élaborer un plan d'activités, qui comprend notamment un plan de gestion du changement dans la composition de la main-d'œuvre, y compris du personnel en contact avec le public, afin de tirer parti des capacités de Metrolinx, et qui porte également sur la conclusion d'accords avec des tiers pour la prestation de services fiables axés sur l'excellence du service à la clientèle. • Nouer des partenariats stratégiques qui sont étroitement compatibles avec l'image de marque de UP Express et qui aideront à créer de la valeur, dans le cadre des efforts pour créer une expérience client distincte. • Continuer à sensibiliser la population au service UP Express et à augmenter l'achalandage du service.
<p>13. Conclure des accords d'exploitation du service de transport rapide qui sont axés sur l'excellence dans la prestation de services à la clientèle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Finaliser, d'ici l'été 2013, un accord entre Metrolinx et la région de York pour l'exploitation des voies rapides Viva. • Poursuivre les discussions avec la TTC pour définir un nouvel accord d'exploitation.

Objectifs de la stratégie quinquennale	Réalizations et ressources financières pour 2013-2014
<p>14. Enrichir l'expérience client de paiement de billets par le système PRESTO en rendant ce système plus pratique pour les clients et en augmentant le choix de modes de paiement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Examiner les possibilités de collaboration avec les organismes de transport en commun et des tierces parties et élaborer des plans d'action pour promouvoir l'utilisation de la carte, notamment par leur vente par les canaux de distribution au détail et par la vente de cartes pré-chargées • Lancer un projet pilote d'application mobile pour le rechargement pratique de cartes PRESTO. • Offrir la possibilité de payer un passage sur les tramways de la TTC par carte de crédit/de débit. • Élaborer un modèle de gestion des services para-transit, en partenariat avec les organismes de transport, et commencer à mettre en œuvre des changements pour intégrer le système PRESTO dans les services para-transit. • Continuer à élaborer et à mettre en œuvre un système de paiement ouvert et des solutions clients basées sur la technologie. • Poursuivre l'amélioration de site Web pour accroître le service à la clientèle. • Mettre davantage l'accent sur l'engagement et la satisfaction de la clientèle.
<p>15. Soutenir les organisateurs des Jeux panaméricains/parapanaméricains, en assurant la mobilité optimale des participants aux Jeux et des résidents de la RGTH tout au long de la période des Jeux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diriger la coordination des activités des entreprises pour les préparatifs des Jeux panaméricains/parapanaméricains.
<p>V. Assurez le maintien de la confiance en la capacité et la souplesse de Metrolinx de mettre en oeuvre le plan <i>Le Grand Projet</i>.</p>	
<p>16. Développer Metrolinx en tant qu'organisation de salariés engagés, qui possèdent la capacité, l'expertise et la vision pour répondre à l'évolution des normes commerciales et pour anticiper les besoins futurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Achever l'aménagement du bureau et la relocalisation d'environ 300 employés de 20 Bay Street à la gare Union d'ici l'automne 2013. • Continuer d'être un employeur de choix qui crée un milieu de travail inclusif, respectueux et diversifié : <ul style="list-style-type: none"> ○ Élaborer et mettre en œuvre des plans d'action pour donner suite à l'enquête d'opinion auprès des employés. ○ Développer les talents, en poursuivant le programme Metrolinx de développement du leadership. ○ Achever en 2013 l'examen du régime de rémunération et d'avantages sociaux, pour s'assurer qu'il respecte la législation provinciale, et lancer le projet d'amélioration des descriptions de travail, en vue de son achèvement d'ici la fin de 2014. ○ Mettre pleinement en œuvre un programme officiel de reconnaissance des employés, qui encourage et récompense en milieu de travail les employés qui partagent les valeurs de Metrolinx et possèdent des compétences remarquables. ○ Travailler avec l'équipe de la haute direction pour continuer à promouvoir un changement de culture et à améliorer les pratiques de la haute direction, afin qu'ils soient en adéquation avec la stratégie Metrolinx, avec les objectifs de développement du leadership et avec le plan d'action en réponse l'enquête d'opinion auprès des employés. ○ Transformer l'enquête annuelle d'opinion des employés en un programme annuel qui sera utilisé par les unités fonctionnelles et qui servira à l'élaboration de plans d'action pour orienter la planification stratégique et évaluer les résultats. • Tirer profit de l'information et de la technologie afin de faciliter la réalisation des activités et des programmes de la société : <ul style="list-style-type: none"> ○ Mettre en place un bureau du dirigeant principal de l'information. ○ Mettre à jour la stratégie générale d'information et de technologie de l'information d'ici 2013; planifier et exécuter la mise en oeuvre. ○ Élaborer une stratégie pour l'initiative de données ouvertes, qui définira le mode de partage des données de Metrolinx et qui prévoit notamment la mise en œuvre d'un projet pilote pour orienter la stratégie finale. ○ Élaborer un système robuste de gestion des ressources humaines.

Objectifs de la stratégie quinquennale	Réalizations et ressources financières pour 2013-2014
	<ul style="list-style-type: none"> • Attirer des commanditaires et élaborer des politiques pour mettre en oeuvre des initiatives de durabilité environnementale et des initiatives vertes. • Préparer un plan de gestion de l'énergie et évaluer le coût de sa mise en oeuvre. • Concevoir et créer un programme d'accélération de l'innovation et les composantes de ce programme. • Créer des processus reproductibles à l'intention des groupes Metrolinx de réflexion sur l'innovation et organiser deux événements. • Élaborer un plan de communication stratégique de l'entreprise. • Faire progresser le Programme d'excellence en conception par les moyens suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Généraliser et améliorer le processus d'examen de la conception. ○ Tenir compte de l'excellence du design dans le choix d'approvisionnement et dans l'évaluation des projets, en particulier les projets d'Infrastructure Ontario. ○ Créer un programme d'excellence de conception chez les fournisseurs attitrés. • Offrir à l'interne une formation d'excellence en design.
<p>17. Démontrer que Metrolinx offre un excellent rapport qualité-prix, en surveillant le rendement et en examinant périodiquement l'efficacité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer et mettre en oeuvre, d'ici la fin de l'exercice, des indicateurs clés de rendement à l'échelle de l'organisation (KPI), assortis de tableaux de bord, pour faciliter la surveillance permanente du rendement.
<p>18. Bâtir la confiance envers Metrolinx en tant qu'autorité régionale des transports, par la transparence et la responsabilisation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Faire des progrès significatifs dans l'élaboration et le regroupement des processus d'évaluation de la planification d'entreprise, afin de bien ancrer l'évaluation de l'investissement dans la planification et le processus décisionnel. • Élaborer un plan de travail et le faire approuver, consulter le ministère des Transports de l'Ontario/les parties prenantes et faire des progrès significatifs vers l'élaboration d'un projet de document d'orientation pour l'évaluation des investissements, qui s'appuie sur les cadres existants. • Rendre régulièrement compte de l'évolution des prévisions concernant le service UP Express, comme l'a demandé le vérificateur général. • Voici des progrès rapides qui pourraient être réalisés, si la stratégie d'investissement est mise en oeuvre : <ul style="list-style-type: none"> ○ Établir des rapports publics rigoureux et transparents sur l'exécution des projets, sur les budgets, sur les calendriers des programmes, sur les motifs de tout changement apporté et sur les résultats des différents projets et du programme dans son ensemble. ○ Travailler avec les sociétés de transport dans la région pour élaborer une approche commune d'établissement de rapports sur le rendement. ○ Informer les communautés de l'avancement des projets, lors de la réalisation de ces projets. ○ Continuer de faire appel à l'équipe de relations communautaires de Metrolinx pour mobiliser le soutien des communautés pour les projets de Georgetown Sud et de Toronto Transit et pour les tenir informées de ces projets.. ○ Travailler en étroite collaboration avec les principaux intervenants pour rendre compte des progrès que nous avons accomplis et que nous accomplirons à l'avenir.

8.0 Mesures de rendement et objectifs

Metrolinx prend des mesures pour améliorer continuellement la responsabilisation et la transparence à l'égard du public sur les dépenses d'investissements dans les transports et sur l'état des projets. Elle s'est engagée à élaborer une série d'indicateurs clés de rendement qui seront présentés au conseil d'administration plus tard cet automne en vue de leur intégration dans le processus de planification, de prise de décision et d'établissement de rapports.

8.1 Rendement financier

Metrolinx vise à s'acquitter de son mandat en respectant son budget de fonctionnement à plus ou moins 3 %. Elle surveille de près son rendement financier, à l'aide des ratios financiers suivants : recouvrement des coûts, ratio des frais généraux au coût de fonctionnement total et coût par trajet.

- **Ratio de recouvrement des coûts** : Il s'agit du ratio des recettes des tarifs aux coûts d'exploitation. Pour l'exercice 2012-2013, le taux de recouvrement des coûts (hors PRESTO et UP Express) était de 78,2 %. Pour l'exercice 2013-2014, Metrolinx prévoit un ratio de recouvrement des coûts de fonctionnement (hors PRESTO et UP Express) de 79,2 %. Le ratio de recouvrement des coûts de Metrolinx se compare toujours favorablement avec celui des autres autorités de transport en commun en Amérique du Nord (p. ex. le ratio de recouvrement des coûts de Chicago METRA est de 41,9 %).
- **Ratio des charges administratives** : Le ratio des charges administratives correspond au pourcentage des charges d'exploitation non liées au fonctionnement des trains et des autobus. Pour l'exercice 2011-2012, les services de soutien représentaient 7,8 % des dépenses de fonctionnement global. Pour l'exercice 2012-2013, Metrolinx a affecté 8,4 % du budget de fonctionnement aux services généraux pour soutenir les initiatives organisationnelles, telles que la stratégie d'investissement et le processus d'approvisionnement pour le plan d'immobilisation.
- **Coût par passager** : Le coût par trajet est le coût d'exploitation moyen nécessaire pour fournir des services par passager. Pour l'exercice 2012-2013, le coût par passager (hors PRESTO et UP Express) était 7,40 \$. Pour l'exercice 2013-2014, le budget de Metrolinx tien compte d'un coût par passager d'environ 8,05 \$. Les principaux facteurs conduisant à une augmentation du coût par passager sont l'introduction d'un nouveau service, les coûts de maintien de la fiabilité et le lancement d'initiatives de service à la clientèle. En comparaison, selon les estimations, le tarif moyen d'un aller simple sur GO Transit sera de 6,00 \$ pour l'exercice 2013-14.
- **Compétitivité de GO Transit** : Voyager avec GO Transit demeure un choix économiquement plus pratique pour les navetteurs de la RGTH. Voyager avec GO Transit coûte environ 48 % du coût total des frais de carburant et stationnement pour voyager en voiture. En outre, le coût moyen des déplacements par voiture est de 0,37 \$/km (en prenant en compte le coût du carburant et du stationnement au centre-ville de Toronto), comparativement à

0,18 \$/km pour le transport en commun . Ces données se fondent sur la distance moyenne d'un trajet, selon les données qui ont été recueillies au cours de l'automne 2011 par le programme enquête cordon de la circulation ferroviaire (cordon count program). Elles ne tiennent pas compte des coûts d'entretien et de possession d'un véhicule, qui résulteraient de l'augmentation du kilométrage du véhicule. GO Transit continue d'offrir aux passagers un mode de transport agréable et concurrentiel sur le plan des coûts.

8.2 Rendement du projet

Une grande partie du plan d'activités de 2013-2014 de Metrolinx porte sur l'exécution de projets. Le respect du calendrier de chacun de ces projets est essentiel pour leur achèvement dans les temps, pour assurer la coordination des activités pendant les travaux de construction avec les initiatives connexes et avec les mesures d'ajustement des services, et pour minimiser l'impact sur nos clients.. Il est également essentiel de respecter le budget des projets, au vu des contraintes financières avec lesquelles Metrolinx doit composer.

Avant d'approuver un projet et tout au long de son cycle de vie, il faut absolument évaluer les besoins des intervenants, valider les hypothèses et l'analyse de rentabilisation, et évaluer les risques potentiels. Les indicateurs clés de rendement au cours de la phase de mise en œuvre de chacun de ces projets sont le respect des livrables du projet, la délimitation claire de la portée du projet et le respect du budget, du calendrier et des exigences de qualité. Ces indicateurs aideront à repérer rapidement tout pépin dans les plans de projet, pour qu'on puisse modifier ces plans en conséquence.

8.3 Efficacité du service

GO Transit fait le suivi de plusieurs clients en fonction des indicateurs de rendement clés qui sont issus de la charte des usagers. À la fin de l'exercice 2012-13, GO Transit a atteint six des objectifs de la Charte des passagers. Des travaux sont en cours pour améliorer la satisfaction par l'augmentation de la disponibilité des places et par l'amélioration des communications.

Pièce 8 : Carte d'évaluation du respect de la charte des passagers

Mesure	Objectif annuel	2012-2013 Exercice financier	2011-2012 Exercice financier	2010-2011 Exercice financier
Respect de l'horaire				
Plus de 92 % des trains circulant aux heures de pointe respectent leur horaire, à 5 minutes près.	92 %	✓ 94 %	95,1%	94 %
Moins de 1 % de nos trajets prévus sont annulés ou retardés de plus de 20 minutes.	1 %	✓ 1 %	0,7%	0,8%

Sécurité					
Au fil des ans, nous continuerons de nous efforcer d'augmenter la proportion de clients qui sont satisfaits de la sécurité du service de GO Transit, selon les données de notre enquête sur la satisfaction des clients.	80 %	✓	83 %	72,6%	79,2%
Communication					
Au fil des ans, nous continuerons de nous efforcer d'augmenter la proportion de clients qui sont satisfaits des communications de GO Transit, selon les données de notre enquête sur la satisfaction des clients.	77 %		71 %	74 %	76%
Confort					
Nous nous efforcerons d'avoir des sièges disponibles pour chaque passager sur 80 % des trajets de train aux heures de pointe en semaine.	80 %		65 %	65,5%	71,2%
Au fil des ans, nous continuerons de nous efforcer d'augmenter le proportion de clients qui sont satisfaits de la propreté des gares gérées par GO Transit, selon les données de notre enquête sur la satisfaction des clients.	82 %	✓	85%	81,1%	81,9%
Accommodement					
Nous réduirons le délai moyen de traitement des préoccupations des clients à 2 jours ouvrables maximum.	2 jours ouvrables	✓	1,8 jour ouvrable	2,9 jours ouvrables	2,9 jours ouvrables
Nous répondrons à 80 % des appels téléphoniques en 20 secondes ou moins.	80 %	✓	87 %	83,2%	84%

PRESTO commencera également à surveiller les principaux aspects de son service ayant trait au rendement.

- ***Croissance et volume d'activités du système*** : Ces aspects continueront de faire l'objet d'un suivi mensuel, incluant le nombre de cartes activées, le nombre et la valeur des transactions (soit le nombre de passagers sur PRESTO et le montant qui peut être porté au portefeuille électronique. En 2013-2014, PRESTO visait un nombre estimé de 800 000 à 1 000 000 cartes PRESTO en circulation. On entreprendra d'améliorer nos prévisions de l'utilisation et de la croissance du système.
- ***Service à la clientèle et intervention lors d'incidents*** : Le taux d'appel par carte unique utilisée, le délai de réponse aux appels, le taux d'appels abandonnés et d'analyse des sujets des appels, ainsi que des sondages plus réguliers sur la satisfaction de la clientèle. PRESTO souhaite atteindre un taux de résolution de 80 pour cent lors du premier appel, répondre à 95 pour cent des appels en-deçà de 120 secondes et réduire le nombre d'appels abandonnés à moins de cinq pour cent.
- ***Disponibilité du système et intervention lors d'incidents***: La disponibilité en fonction des composants du système, le nombre d'incidents, le nombre d'incidents en cours/suspens, les incidents par zone du système et par organisme de transport, le taux d'incidents par appareil installé, les incidents résolus à l'intérieur des délais de service prévus et les mesures nécessaires afin de combler tout écart. En 2013-2014, PRESTO vise un taux de disponibilité de 99,8 pour cent des dispositifs de traitement des transactions en station, une disponibilité de 99,9 pour cent du réseau et une disponibilité de 99,9 pour cent du site Web.

9,0 Évaluation et gestion des risques

Metrolinx s'est engagée à gérer le risque entourant ses opérations commerciales et sa prise de décisions au jour le jour. La société s'est également engagée à concentrer ses efforts sur la priorisation, l'intégration et la communication des risques importants à la haute direction, ainsi qu'au Conseil. Pour faciliter cette démarche, le Bureau de gestion des risques d'entreprise (GRE) a mis sur pied de manière solide un cadre et un programme de GRE dans le but d'encadrer la gestion des risques à la grandeur de la société.

La haute direction a identifié les secteurs de prestige suivants qui sont essentiels afin de permettre à Metrolinx d'atteindre ses objectifs et d'accroître sa valeur (voir la pièce 9). Metrolinx remet ainsi au Conseil un rapport à tous les trois mois sur les risques individuels qui sont associés à ces domaines, incluant les mesures d'atténuation correspondantes:

Pièce 9 : Principaux risques

Risque	Description
Leadership à l'échelle régionale et pertinence du Grand Projet	La crédibilité de ce plan de transport régional repose sur la mise en œuvre des projets proposés dans le plan et ce, uniquement si les éléments dont dépend le plan continuent de bénéficier de l'appui des intervenants.
Financement soutenu	Metrolinx demande un financement continu et suffisant pour appuyer ses opérations et ses programmes d'immobilisations à venir.
Gestion des intervenants et gouvernance	Une surveillance de la gouvernance de l'entreprise assortie d'une définition claire des rôles et des responsabilités sont nécessaires afin d'atteindre les objectifs de Metrolinx.
Gestion des exigences des intervenants	Il est essentiel de bien comprendre et faire connaître tous les objectifs des programmes afin de répondre aux exigences des intervenants dans le respect du budget et du calendrier du projet.
Mise en œuvre de PRESTO	Le déploiement du système de cartes tarifaires afin de l'intégrer au sein des différentes entreprises de transport en commun doit faire l'objet d'une gestion efficace afin qu'on parvienne ainsi à respecter le calendrier promis.
État de préparation des infrastructures de l'UP Express	La gestion à la grandeur de nombreux projets interdépendants à la grandeur de l'organisation, ainsi que dans le corridor ferroviaire Georgetown Sud constitue un facteur de réussite essentiel de l'UP Express.
Mise en place du transport en commun rapide	La gestion efficace des intervenants qui prennent part au projet pour assurer la mise en œuvre réussie du programme, incluant l'utilisation du processus de financement et d'approvisionnement alternatifs.
Priorisation des projets de TI	Des stratégies d'exécution sont nécessaires dans le cadre du processus de gouvernance TI qu'on a mis sur pied pour assurer une priorisation efficace des projets impliquant les systèmes de TI.
Satisfaction de la clientèle	Des services ferroviaires fiables, ainsi que des communications rapides et de qualité sont essentiels afin de protéger l'engagement indéfectible de Metrolinx en vertu de la Charte des usagers.
Renseignements personnels de la société	L'exposition des renseignements personnels doit faire l'objet de mesures d'atténuation et de conformité qui sont mises en place de manière judicieuse lors des activités et des projets de nature commerciale.
Gestion de projet	Le volume et la complexité des projets, ainsi que les exigences des intervenants demandent une gestion efficace des projets afin de réaliser ceux-ci en respectant les délais, le budget, l'étendue et la qualité.
Sécurité et protection de la société	La sécurité et la protection des passagers et du public sont essentielles, comme on le mentionne dans l'engagement que Metrolinx a pris à l'égard de la charte des passagers.

En 2012-2013, le Bureau de GRE élaborait une carte routière de GRE dans le but d'accroître la capacité de gestion des risques à tous les niveaux de l'organisation. Au niveau des unités opérationnelles, on a établi des processus de gestion des risques et de reddition des comptes afin d'identifier et évaluer régulièrement les risques. Les rapports de situation axés sur les risques touchant des projets clés particuliers ont également été intégrés aux rapports trimestriels présentés au Conseil.

Un programme de formation sur la GRE fut lancé à l'intention de tous les employés, en plus de la formation en classe. L'efficacité des communications consacrées aux risques s'est accrue considérablement au sein des unités opérationnelles et jusqu'au niveau du Conseil.

En 2013-2014, Metrolinx s'efforcera principalement de mettre à jour la Politique de GRE et d'élaborer des directives en matière de GRE, une Politique sur la gestion des risques des projets et un site Web consacré à la GRE. Un cadre visant à définir l'appétit pour le risque est en cours d'élaboration afin de déterminer le degré de risque acceptable pour atteindre les objectifs de la société.

10.0 Initiatives conjointes impliquant des tiers

Metrolinx dépend de nombreux partenaires, fournisseurs et tiers, dont plusieurs sont essentiels à la prestation quotidienne des services.

10.1 Metrolinx

Infrastructure Ontario (IO)

IO participe à la mise en œuvre de plusieurs projets clés de Metrolinx en tant qu'agent d'approvisionnement. Cette société offre son expertise et son leadership dans le cadre du processus de financement et d'approvisionnement alternatifs (FAA) pour la mise en œuvre de projets. IO est responsable de l'approvisionnement de la ligne secondaire UP Express qui mènera à l'aéroport d'ici 2015, et ce, sous la direction de GO Transit. IO travaillera également en partenariat dans le cadre d'autres livrables à grande échelle de GO Transit, tels l'installation de maintenance ferroviaire de l'Est, les projets de transport léger sur rail à Toronto, ainsi qu'un tronçon du projet de transport en commun rapide par autobus Viva de York. IO occupe une place de plus en plus importante dans la réalisation de projets de transport en commun.

Partenaires municipaux

Plusieurs des objectifs du *Grand Projet* impliquent des activités des municipalités de la région, qui sont des fournisseurs de routes, d'installation de transport public et de transport actif, ainsi que de services d'aménagement du territoire. En vertu de certains des objectifs, la municipalité doit participer aux efforts de mise en œuvre, alors que d'autres concernent les municipalités, puisqu'elles conçoivent et offrent les services. La mesure dans laquelle Metrolinx atteindra ses objectifs, qui consistent à transformer la mobilité dans la région et, plus particulièrement, à fournir des services transparents à la grandeur de la région, reposera sur la mise sur pied de partenariats créatifs et mutuellement profitables avec les municipalités afin d'atteindre les buts

communs, tels l'intégration des tarifs et des services, une information intégrée à l'intention des voyageurs, ainsi qu'une uniformité accrue des services et des installations.

Intégration des tarifs et coordination des services

GO Transit travaille présentement en partenariat avec 10 exploitants municipaux afin d'offrir un programme d'intégration des tarifs devant permettre aux clients de se déplacer à tarif réduit entre le service ferroviaire GO et les services d'autobus. Ce programme vise à encourager l'utilisation du transport en commun local pour accéder aux services de GO Transit, réduire les besoins en matière de stationnement aux gares ferroviaires de GO Transit, en plus d'éliminer les obstacles aux déplacements régionaux à la grandeur de la RGTH. À l'automne 2011, on étendait le Programme d'intégration des tarifs au-delà des gares ferroviaires de GO Transit afin de permettre aux clients qui utilisent une carte PRESTO de bénéficier de la correspondance entre l'autobus de GO Transit et les services de transport en commun municipaux que facilite PRESTO à la grandeur du réseau.

Au printemps 2013, Metrolinx entreprend de consacrer des efforts à la stratégie d'intégration des tarifs et de coordination des services qui est destinée à la RGTH. L'objectif consiste à identifier les solutions à court et à plus long termes afin d'améliorer l'intégration des tarifs pour ainsi rehausser l'expérience des clients du transport en commun, favoriser une augmentation de l'achalandage, améliorer la mobilité à la grandeur de la région et déplacer de façon mieux intégrée et plus efficace les gens qui empruntent le transport en commun.

Transport rapide

Les systèmes rapides de transport en commun à l'échelle régionale - qui sont présentement les voies rapides VivaNext dans la région d'York et les projets de TLR Metrolinx à Toronto - sont réalisés dans le cadre de partenariats étroits avec les municipalités locales. Une entente cadre définit la relation, les rôles et les responsabilités de Metrolinx et de la municipalité en ce qui a trait à l'implantation du transport en commun rapide. Metrolinx est propriétaire des biens utilisés dans le cadre du projet de transport en commun rapide et collabore avec les municipalités à la mise en œuvre du projet. Les municipalités participent à la mise en œuvre du projet à divers titres, comme on le précise dans les ententes cadres. Les rôles vont de la responsabilité au jour le jour de la gestion des projets de conception, de construction et/ou d'exploitation du service à un rôle de nature consultative, alors qu'on tire profit de l'expertise et de l'expérience au niveau de la conception et des approvisionnements.

Programmes de leadership

Plusieurs des objectifs du *Grand Projet* impliquent des aspects du transport qui relèvent habituellement du mandat des municipalités dans la région ou qui demandent un effort de collaboration de la part de Metrolinx et des autres intervenants dans la région. Metrolinx joue un rôle de chef de file dans ces domaines grâce à plusieurs programmes importants, comme l'Initiative d'approvisionnement en transport en commun (IATC) et Smart Commute.

Initiative d'approvisionnement du transport en commun (IATC)

L'IATC est devenue un programme de Metrolinx en 2008 lors de son transfert en provenance du ministère des Transports de l'Ontario. L'IATC est combinée de manière stratégique aux

systèmes de transport en commun de l'Ontario afin d'optimiser les ressources en favorisant les approvisionnements conjoints d'autobus, ainsi que des biens et des services dont dépendent les opérations des autobus de transport. Comptant au départ six municipalités participantes en 2006, le programme s'est étendu pour inclure vingt-sept organismes et exploitants dans le domaine du transport en commun.

Il en découle des synergies alors qu'on combine l'expérience et les connaissances des gestionnaires de parcs d'autobus à celles des experts des spécifications des véhicules, de l'approvisionnement et de l'exploitation. Il en résulte ainsi un concept axé sur le rendement qui maximise l'efficacité opérationnelle, en plus d'accroître le pouvoir d'achat et de réduire les coûts. Depuis ce temps, on a commandé au-delà de 600 autobus dans les cinq types de véhicules et on estime avoir réalisé des économies de près de 10 millions de dollars grâce à la diminution des prix, alors que les municipalités ont économisé la somme de 3,5 millions de dollars en évitant des coûts et grâce à certains avantages auxiliaires.

En 2011, l'IATC lançait un programme d'inventaire géré par les fournisseurs de pièces d'autobus neuves pour aider les organismes de transport en commun à optimiser la livraison, à réduire les coûts et à accroître la disponibilité des pièces. Les partenaires actuels réalisent ainsi des économies nettes pouvant atteindre 10 pour cent.

Smart Commute

Smart Commute est devenu en 2008 un programme de Metrolinx qui fonctionne dans le cadre d'un partenariat étroit avec les chambres de commerce et les municipalités de la RGTH qui participent à sa mise en œuvre. Ce programme offre aux employeurs locaux, ainsi qu'aux migrants un vaste éventail de services pour faciliter le navettage en ayant recours à des options, comme le covoiturage, la bicyclette et le télétravail. Smart Commute réalise des pas de géant afin de favoriser les objectifs de Metrolinx qui consistent à soulager la congestion, à améliorer la qualité de l'air et à réduire les émissions de gaz à effet de serre. À ce jour, compte 305 employeurs participants et 669 000 migrants.

10.2 GO Transit

Bombardier

Bombardier fait partie intégrante des opérations de GO Transit depuis 1997, alors qu'elle remporta un appel d'offres et assumait l'entretien du parc ferroviaire de GO Transit. En 2008, cette relation s'est accrue : Bombardier fut l'adjudicataire qui devait fournir les équipages des trains et exploiter le service ferroviaire de GO Transit (sauf sur la ligne Milton). À ce titre, Bombardier occupe la ligne de front qui consiste à fournir un équipement fiable et confortable, en plus de représenter Metrolinx auprès des clients qui utilisent le service de GO Transit à tous les jours.

Chemins de fer (CN, CP, TTR et GEXR)

Quatre sociétés de chemin de fer, soit le Canadien National (CN), le Canadien Pacifique (CP), Toronto Terminal Railways (TTR) et Goderich-Exeter Railway (GEXR) sont responsables de tronçons considérables des corridors empruntés par le service ferroviaire de GO Transit. Les systèmes de contrôle ferroviaire de l'ensemble du réseau sont exploités par ces sociétés

ferroviaires. À ce titre, les sociétés ferroviaires jouent un rôle crucial en gérant la circulation des trains de GO Transit par rapport aux autres trains, assurant ainsi une reprise rapide suite aux incidents qui surviennent dans les corridors ferroviaires et facilitant les opérations dans leurs corridors respectifs.

Ultramar

Ultramar Ltée est un chef de file de la distribution de carburant dans l'est du Canada, alors qu'elle fournit le carburant diesel depuis 2007 aux installations d'entretien des autobus et d'entreposage des rails de GO Transit. Ce fournisseur a été choisi dans le cadre d'un concours. Ultramar représente la troisième dépense en importance de Metrolinx après la main-d'œuvre et Bombardier, alors que l'entreprise fournit un total de 50 millions de litres de carburant aux installations de GO Transit en 2012-2013 (pour une valeur de 47,8 millions de dollars). En 2013-2014, on estime que GO Transit aura besoin de 63,7 millions de litres (pour une valeur de 62,9 millions de dollars) afin de répondre ainsi à la croissance des services d'autobus et de train.

Pacific Northern Rail (PNR) Railworks

PNR Railworks fournit des services à GO Transit depuis 1987, alors que l'entreprise entretient présentement toutes les voies ferrées qui appartiennent à GO Transit (300 milles, ce qui équivaut à plus de 72 pour cent du réseau exploité par GO Transit) et les infrastructures de signalisation, à l'exception du corridor ferroviaire Union Station dont l'entretien est assuré par TTR.

10.3 UP Express

Régie des transports du grand Toronto (RTGT)

La RTGT est l'autorité qui exploite l'aéroport Pearson de Toronto, qui est l'aéroport le plus vaste et le plus achalandé au Canada, alors qu'elle est un partenaire intégral de la prestation du service UP Express. Metrolinx et la RTGT collaborent et ont mis sur pied un bureau conjoint de gestion de projet pour assurer l'intégration des activités de construction et des opérations afin de permettre ainsi aux invités de vivre une expérience harmonieuse en vue du lancement de l'UP Express qui doit avoir lieu au printemps 2015.

10.4 PRESTO

Systèmes de transport en commun

PRESTO travaille présentement en partenariat avec GO Transit et neuf systèmes de transport en commun municipaux afin de mettre en place un système intégré de perception des droits de passage. Alors que PRESTO dépend des organismes de transport en commun partenaires en ce qui concerne l'exploitation de première ligne du système, les systèmes de transport en commun comptent sur PRESTO pour la perception pratique et efficace des droits de passage, qui constitue un aspect essentiel du service à la clientèle.

Accenture

Depuis 2006, Accenture est l'entrepreneur qui collabore avec PRESTO à la création et à la mise en œuvre des systèmes de PRESTO. L'expertise globale d'Accenture dans le domaine des services de conseil et en ce qui a trait à la technologie des systèmes de conception et de construction aide Metrolinx à mettre en place un système de paiement des droits de passage

ultramoderne et intégré à l'échelle régionale. Metrolinx continue de collaborer avec Accenture à l'installation d'appareils et d'autre équipement à tous les niveaux des systèmes de GO Transit et des municipalités, incluant dans la région d'Ottawa et dans la région du grand Toronto et de Hamilton. Alors que le système a évolué, Metrolinx a participé à un examen interne approfondi du rendement des entrepreneurs, incluant une surveillance rigoureuse des mesures de service essentielles, ainsi que des solutions et des sanctions appropriées dans les cas où l'on ne respecte pas ces mesures. PRESTO continue de surveiller le rendement et s'efforce de résoudre les problèmes au besoin.

Metrolinx et Accenture ont signé en novembre 2012 une entente qui vient clarifier le droit en ce qui concerne la propriété intellectuelle. Celle-ci appartient à Metrolinx lorsqu'utilisée au Canada, alors qu'Accenture est le détenteur des droits internationaux à cet égard. Dans le cadre de l'entente, Metrolinx reçoit du fournisseur un paiement de plusieurs millions de dollars et conserve la possibilité de recevoir des redevances en échange de l'utilisation de la propriété intellectuelle à l'échelle internationale, pourvu qu'Accenture réussisse à mettre le système sur le marché.

11.0 Sommaire des ressources humaines

L'objectif de la division des Ressources humaines (RH) consiste à jouer le rôle de partenaire stratégique lorsqu'on doit optimiser l'efficacité organisationnelle afin de réaliser et appuyer ainsi la mission, l'orientation stratégique, les valeurs et les buts de l'organisation.

L'organisation a connu une croissance et une évolution considérables, en particulier au cours des deux dernières années. Au 31 mars 2013, Metrolinx comptait 2 712 employés à son service.. En 2013-2014, Metrolinx embauchera au-delà de 300 employés additionnels, et ce, principalement pour étendre ses services de train et d'autobus, offrir le service ferroviaire UP Express entre Union et Pearson, mettre en place le transport urbain rapide et étendre PRESTO.

Metrolinx n'a ménagé aucun effort pour harmoniser la diversité des gens et des fonctions avec un ensemble de valeurs et un but communs. Les résultats du sondage d'opinion de 2012 qu'on a mené auprès des employés révèle un degré élevé d'harmonie avec les valeurs et les orientations stratégiques, alors que les résultats toujours uniformes en ce qui concerne la satisfaction de la clientèle reflètent le dévouement des employés à l'égard des promesses qu'on retrouve énoncées dans la charte des usagers. Les statistiques importantes sur la main-d'œuvre que sont le roulement et l'absentéisme sont demeurées stables, ce qui constitue un indice révélateur de la satisfaction des employés. De plus, Metrolinx est également fière d'avoir remporté un prix parce qu'elle fait partie des Dix cultures d'entreprise les plus admirées au Canada, ce qui constitue un résultat mesurable de ses progrès et ses réalisations sur le plan culturel. Ce prix, qui est remis par Waterstone Human Capital, reconnaît chaque année les meilleurs organisations canadiennes dans leur catégorie dont la culture a contribué à rehausser le rendement et à favoriser un avantage concurrentiel.

Metrolinx continue d'attirer des employés et de les maintenir en poste parce qu'ils voient les efforts de transformation et de développement communautaire que nous déployons et parce qu'ils souhaitent y prendre part.

Pour planifier de manière efficace et confier ainsi les bons postes aux bons employés et au bon moment, ainsi que pour réaliser son plan stratégique, RH, en partenariat avec les autres divisions, a élaboré le premier plan quinquennal de travail destiné aux organisations. Toutes les unités opérationnelles ont procédé à une évaluation détaillée des besoins en personnel afin de réaliser avec succès les principales priorités de l'entreprise, et ce, conformément au plan stratégique quinquennal. Le plan quinquennal de main-d'œuvre en cours fera l'objet d'un examen et d'une mise à jour annuels au cours du cycle de planification des activités et du budget pour s'assurer qu'il est à jour.

Le Plan stratégique des RH de 2010-2014 établit un cadre détaillé aux fins du plan d'affaires annuel. Après avoir complété trois années du plan, on a concrétisé les initiatives générales importantes et l'efficacité du processus, ce qui permettra à l'organisation d'être bien placée pour atteindre ses objectifs à venir.

Un aspect important de ces initiatives générales a consisté à intégrer davantage le service à la clientèle à sa culture de société. Encadré par ces quatre valeurs organisationnelles que sont l'engagement, le service, la collaboration et l'innovation, la carte routière du service à la clientèle est venue encadrer la formation. L'organisation en est présentement à la troisième phase de la carte routière de formation consacrée au service à la clientèle qui en comporte cinq, et ce, en partenariat avec le service à la clientèle de GO Transit.

Dans d'autres domaines d'impact essentiels, les RH priorisent avant tout la santé, la sécurité et le bien-être pour assurer ainsi une conception organisationnelle efficace, la gestion du changement, ainsi que plusieurs autres initiatives qui sont complémentaires aux principaux produits livrables.

Au cours de la prochaine phase du Plan stratégique des RH, l'équipe des RH s'efforcera principalement de peaufiner les processus généraux et, tout en accordant une écoute à ses clients internes, elle s'assurera qu'on priorise les bons domaines, les stratégies et l'amélioration continue, ce qui contribuera à définir le cadre du plan quinquennal suivant.

12.0 Sommaire de l'information et de la technologie de l'information (ITI)

ITI est responsable de la technologie d'entreprise de Metrolinx et apporte un soutien à ses trois divisions d'exploitation principales au moyen de systèmes d'information sur la clientèle, de systèmes opérationnels exclusifs aux unités d'affaires, des systèmes de perception des droits de passage, ainsi que des outils de productivité et des systèmes d'administration des entreprises.

Les initiatives en 2013-2014 consistent, entre autres, à poursuivre la transition vers une fonction d'ITI d'entreprise. Une des clés de cette transition consistera à créer un nouveau bureau du directeur de l'information. Le bureau du directeur de l'information aura le mandat d'élaborer en matière d'ITI une stratégie d'une durée de cinq ans afin d'identifier les besoins technologiques pour aider l'organisation à réaliser ses priorités. La transition vers une approche d'entreprise consistera également, entre autres, à élaborer des processus de gouvernance et des processus de réception de projet, à mettre sur pied un bureau de gestion des programmes et à élaborer des normes en matière de prestation de services au sein de l'organisation, des

normes technologiques, des normes en matière d'approvisionnement TI et des normes relatives aux données.

ITI dirigera plusieurs projets essentiels, incluant la gare Union (services de TI de l'aile ouest, services de TI du hangar pour trains, services de TI du hall de la gare ouest de GO Transit), la modernisation des gares (modernisation du système de télévision en circuit fermé, modernisation du système de sonorisation, mise en valeur des systèmes de gestion des projets dans la capitale, améliorations au système d'information de la clientèle (par exemple, information électronique destinée aux clients, nouveau système de signalisation dans les gares, applications mobiles, ainsi que l'élaboration et la migration de sites Web), et modernisation de systèmes d'exploitation et d'administration (par exemple, migration du système de paie, système de préparation des horaires et de pointage des présences de la société, systèmes d'administration des biens et des baux, billetique, répertoire des employés de Metrolinx).

ITI continuera également d'apporter son soutien à plusieurs projets de Metrolinx (par exemple, système d'information pour les voyageurs qui empruntent le système régional de transport en commun, connectivité à l'Internet des clients du train et de l'autobus de GO Transit) et stratégies (stratégie relative aux systèmes d'information graphique de la société, stratégie du système de gestion des ressources humaines, stratégie informatique de la société, ainsi que la migration du système de répartition des trains vers le plan Metrolinx).

13.0 Plan de communications

Le rôle du groupe des communications stratégiques de Metrolinx consiste à collaborer et à dispenser des conseils à la grandeur de l'organisation afin que les initiatives de communication soient uniformes et harmonisées avec les objectifs du Plan d'affaires de 2013-2014, et ce, tout en s'efforçant d'assurer la cohérence de l'image de marque à la grandeur de la RGTH.

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, les communications de Metrolinx auront principalement pour but de faire connaître de manière efficace les projets et les réussites du *Grand Projet*. Grâce à la Stratégie d'investissement qu'a reçue la Province de l'Ontario, la priorité première consiste à s'efforcer de faire connaître le rôle de Metrolinx en tant qu'organisme qui finance et réalise des projets de transport en commun.

Les communications continueront de favoriser le lancement de la carte PRESTO dans la ville d'Ottawa, l'élaboration de méthodes de communication générales en vue du déploiement de la carte PRESTO sur le système de la Toronto Transit Commission (TTC), en plus de poursuivre la promotion et la vente des avantages de PRESTO au sein de la RGTH en tant que carte homogène et intégrée de Metrolinx pour le transport en commun.

Le but consistera à souligner l'importance du lancement prochain du service Union Pearson Express grâce aux étapes importantes qu'on aura franchies sur le plan de la construction et des affaires, et ce, tout en sensibilisant grandement la population et les médias à la marque.

Un objectif important consistera à aider GO Transit à prioriser de manière continue le service à la clientèle et une amélioration de la prestation des services par l'élaboration de plans et de

campagnes de communication pour assurer que le client vive à tout coup une expérience à la fois facile et agréable.

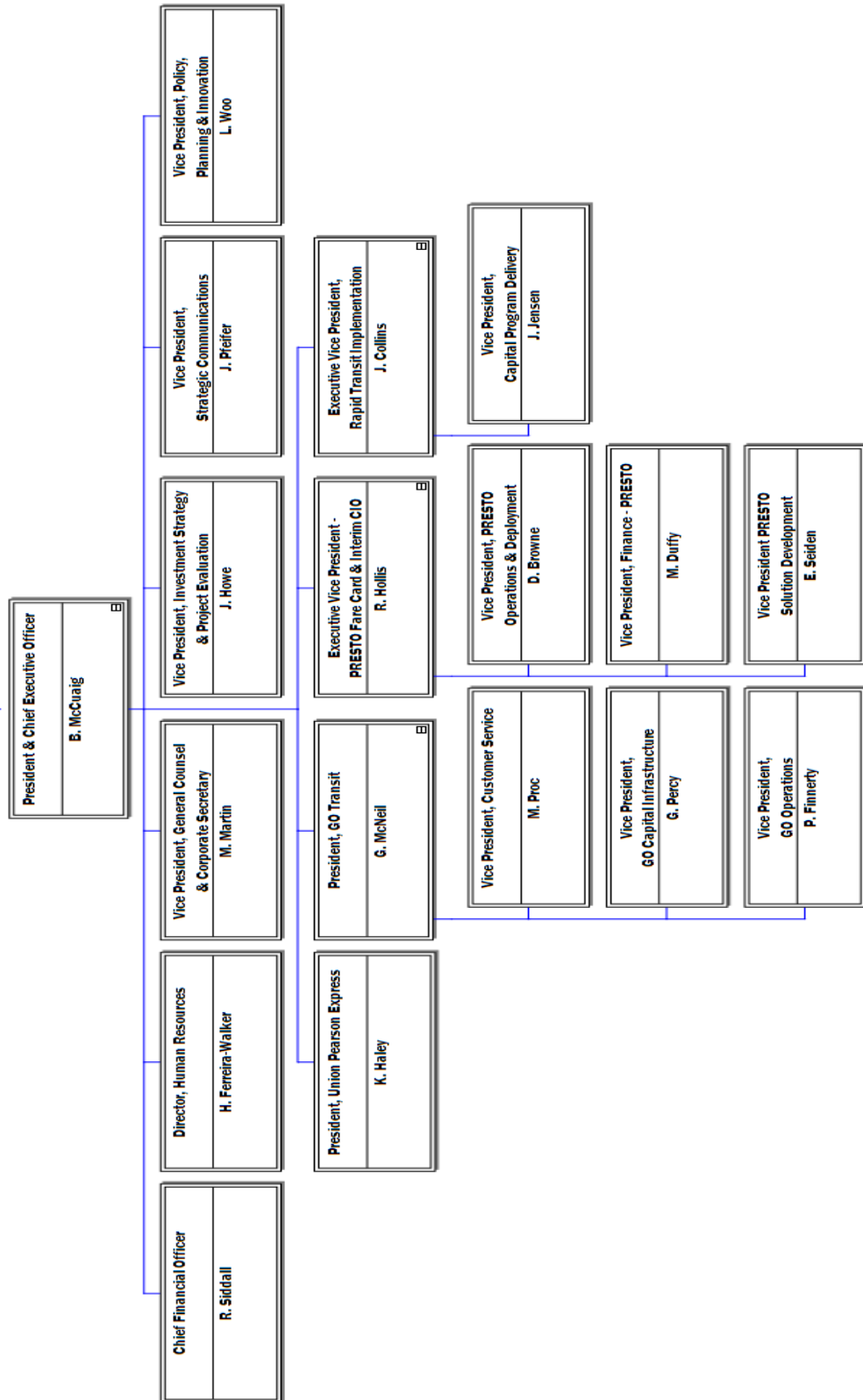
Compte tenu des progrès réalisés au niveau des services d'autobus rapides sur la voie rapide VivaNext et de la ligne Eglinton Crowsstown, la pierre angulaire de ces communications reposera sur l'éducation et la promotion des avantages régionaux et communautaires de ces projets.

Les équipes des relations avec la communauté de Metrolinx sont à pied d'œuvre sur le terrain, là où se déroulent nos projets importants, afin de faciliter leur mise en œuvre, pour susciter la confiance à l'égard de Metrolinx et de sa marque, ainsi que pour impliquer les quartiers dans le volet de notre travail qui consiste à bâtir la ville. Cette année marque le point médian du projet de Georgetown South et notre équipe continuera d'informer les communautés et de les impliquer dans les stratégies allant des projets éducatifs et artistiques aux projets d'infrastructures patrimoniales, tels les murs anti-bruit et les murailles dans les passages inférieurs. L'initiative pour l'emploi de GTS, qui a fait l'objet d'un projet pilote au cours de la dernière année et qu'on a réalisée en partenariat avec la ville de Toronto, continuera d'orienter les résidents locaux vers la formation et les occasions de dénicher un travail dans l'industrie de la construction et de la conception.

Grâce aux projets de transport en commun de Toronto, les communications viendront hausser le prestige et redorer l'image et la réputation de Metrolinx, et ce, tout en informant et en éduquant les principaux intervenants, dont la population, alors que Metrolinx entreprend la construction du TLR d'Eglinton Crosstown. Nous bâtissons ainsi une organisation plus forte et plus efficace qui favorise notre mission et nos valeurs, alors que nous améliorerons la responsabilité et la transparence financière à l'égard de la province et de la population en ce qui concerne la somme de 8,4 milliards de dollars que la province a investie dans les projets.

L'équipe de Metrolinx qui est responsable des relations avec les intervenants continuera de développer et d'étendre le puissant réseau de soutien à la stratégie d'investissement que nous avons créé au cours de la dernière année. Nos intervenants sont et demeurent des champions incontestables de l'investissement dans l'infrastructure de transport de la région. Nous poursuivons également nos efforts afin d'améliorer notre service et notre soutien des représentants élus et des autres intervenants de la région qui s'intéressent à nos projets et services.

Annexe A : Organigramme



Annexe B : Améliorations au service à la clientèle de GO Transit

Nom du projet	Description/portée du projet	Date de début	Date de fin
Plan de préparation du service à la clientèle d'UP Express	Conception du site Web et du site Web mobile d'UP Express	2013-02-15	1 octobre 2014
Planificateur d'itinéraire de GO Transit	Exigences des entreprises en matière de Planificateur d'itinéraire de GO Transit et de carte interactive afin de répondre aux besoins détaillés	2013-04-01	2015-11-01
Stratégie de communication sur l'état du service pour GO Transit et UP Express	<p>* Cadre sur l'état du service express de GO Transit; voies de communication des cartes, type d'information qu'on retrouve sur ces voies et accords sur les niveaux de service concernant les différents scénarios d'exploitation</p> <p>* Cadre sur l'état du service de trains et d'autobus de GO Transit; voies de communication des cartes, type d'information qu'on retrouve sur ces voies et accords sur les niveaux de service concernant les différents scénarios d'exploitation</p> <p>* Stratégie de signalisation électronique des autobus de GO Transit</p>	2012-12-25	2013-04-19
Conception du flux des appels de RVI/PBX	Comprend Appels segmentés du standard et refonte du flux des appels; messagerie en attente / musique en attente, qualité des appels. Prend en charge GO Transit et UP Express.	2012-01-01	2013-12-31
Plan de mise en œuvre de l'accessibilité aux autobus de GO Transit	Élaborer une stratégie de mise en œuvre afin de convertir les itinéraires et les arrêts d'autobus non accessibles restants.	2012-09-25	2013-06-30
Gestion des cas impliquant des clients	Besoin de solutions provisoires en matière de gestion des cas (entreprise); remplacement de l'impôt sur les bénéfices	2012-09-01	2014-04-01
Système de gestion des communications avec les clients	Système de gestion des communications avec les clients - Remplacement du logiciel Whiteboard pour OP	2013-02-19	2015-03-01
Carte routière de la formation sur le service à la clientèle	Il s'agit là de la carte routière de la formation sur le service à la clientèle élaborée par 5th P et dans laquelle on aborde les quatre différentes phases du service axé sur l'excellence (charte des passagers, création de résultats positifs, nous anticipons et nous excellons).	2012-12-01	2015-01-01

Nom du projet	Description/portée du projet	Date de début	Date de fin
Horaires publics reformatés et améliorations au processus de préparation des horaires de GO Transit	Exigences et élaboration de nouveaux horaires publics en ligne, de modules d'affichage dans les gares et améliorations aux procédés.	2012-04-01	2013-05-01
Programme de répartition et de repérage des véhicules assistés par ordinateur	Programme de répartition et de repérage des véhicules assistés par ordinateur. Ce programme permettra de respecter l'horaire des autobus, présentera des annonces audiovisuelles des arrêts suivants et des annonces audio des arrêts suivants pour les trains, en plus d'améliorer les opérations de GTCC.	2013-02-19	2015-05-01
Sondage sur la satisfaction de la clientèle de PRESTO	Recherche annuelle détaillée de PRESTO réalisée en septembre 2012 à l'intention des utilisateurs de GO Transit, des utilisateurs du transport en commun local et des fournisseurs de service. Ce sondage implique également les employés de PRESTO.	2013-02-22	2016-12-31
Étude sur les passagers des lignes ferroviaires de GO Transit (2013)	Étude semestrielle sur les chemins de fer qui porte sur les points de départ et d'arrivée des itinéraires.	2013-08-01	2014-02-01
Sondage sur la satisfaction de la clientèle de GO Transit	Sondage sur la satisfaction de la clientèle de GO Transit de l'hiver 2013.	2013-02-22	2013-04-30
Panneau électronique à l'intention des clients de PRESTO	Panneau électronique à l'intention des clients de PRESTO afin de mener des études de recherche et pour recruter des gens devant faire partie de groupes de consultation.	2013-02-22	2015-09-01
Deuxième phase de GO Mobile	Définition des exigences et mise en œuvre de la deuxième phase de GO Mobile	2013-02-22	2013-12-01
Stratégie sur les médias sociaux d'assistance à la clientèle	Élaboration d'une politique et mise en œuvre d'un service à la clientèle et d'un centre d'information sur l'état du service sur les médias sociaux.	2013-01-01	2014-09-01
Projet pilote Quiet Zone de GO Transit	Le projet pilote Quiet Zone a débuté en février 2013 le long du corridor Barrie et s'est poursuivi afin de continuer à recueillir des commentaires au sujet du programme.	2013-02-01	À déterminer
Mise en œuvre du site Web de GO Mobile	Définition des exigences et mise en œuvre des sites Web de GO Mobile destinés au site Web public de GO Transit.	2012-12-01	2013-07-30
Stratégie sur l'expérience du client / vente au détail / application de la marque de GO Transit	Élaboration de la Stratégie sur l'expérience du client de GO Transit, incluant la présentation des points de service sur une carte et l'analyse des lacunes, ainsi que de la stratégie de vente au détail.	2012-10-01	2013-12-01
Stratégie et carte routière de l'Infocentre		2013-04-01	2013-09-01

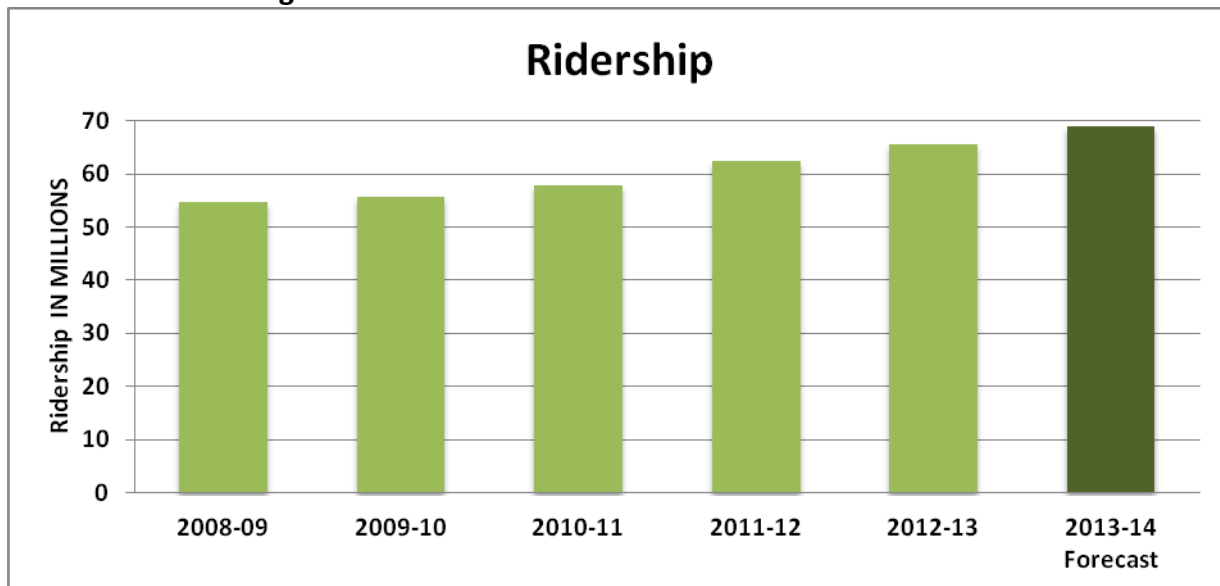
Annexe C: Hypothèses clés

Plusieurs hypothèses clés sont utilisées à des fins de planification, comme les tendances sur le plan de l'achalandage, les augmentations de tarifs, ainsi que l'escalade des prix.

Augmentation de l'achalandage

L'achalandage de GO Transit est étroitement lié au PIB et à l'emploi, et ce, tout particulièrement dans le centre de Toronto. Après une augmentation annuelle habituelle de près d'un pour cent au cours de l'exercice financier 2009-2010 – principalement en raison d'une croissance économique plus faible en 2009 – l'achalandage a retrouvé une croissance saine de 4,1 pour cent, alors qu'on a transporté 57,9 millions de passagers. Notre dernier exercice financier était tout aussi reluisant, alors qu'il a présenté une dépendance accrue des migrants à l'égard du transport en commun, de sorte que l'achalandage pour l'année sur l'ensemble du réseau a connu une hausse de près de cinq pour cent. En mars 2013, l'achalandage total atteignait tout près de 255 000 passagers un jour de la semaine normal (180 000 à bord des trains et 75 000 par autobus). Voilà qui prouve une forte croissance de l'achalandage en 2013-2014 qu'on estime à six pour cent ou 68,8 millions d'utilisateurs pour l'ensemble du système, comme le démontre la pièce 10.

Pièce 10 : Achalandage annuel



Augmentation des tarifs

En réaction aux pressions financières et économiques croissantes, le conseil d'administration de Metrolinx a approuvé une hausse des tarifs qui doit entrer en vigueur le 1 février 2013. Cette augmentation nous aidera à continuer d'offrir un niveau élevé de service à la clientèle pour l'ensemble du réseau alors que nous procédons à des améliorations, comme l'augmentation des places de stationnement et de trajets de train et d'autobus afin de

répondre ainsi à la demande croissante, pour nous assurer que nos installations et notre équipement font l'objet d'un entretien adéquat, ainsi que pour gérer la hausse des coûts.

Alors que les tarifs de GO Transit varient en fonction de la distance parcourue, le coût par trajet simple pour un adulte lorsque celui-ci utilise un billet en papier a augmenté de façon incrémentielle, comme on peut le voir ci-dessous, afin d'assurer une augmentation équitable pour les clients à la grandeur de notre réseau :

- Augmentation de 35 cents des tarifs actuels qui varient entre 4,50 \$ et 5,80 \$.
- Augmentation de 45 cents des tarifs actuels qui varient entre 5,81 \$ et 7,35 \$; et
- Augmentation de 55 cents des tarifs actuels qui sont supérieurs à 7,35 \$.

Les incréments d'augmentation des tarifs favorisent l'équité pour les migrants qui parcourent des distances moins élevées ou plus longues, sans compter qu'ils permettent aux détenteurs de la carte PRESTO de continuer de bénéficier d'escomptes.

Mise en œuvre réussie de PRESTO

On a constaté une augmentation équivalant presque au quadruple du nombre de cartes PRESTO en circulation active au cours de la période de 2012-2013, alors qu'on prévoit que cette forte croissance se poursuivra dans la RGTH et à Ottawa. Cela représentera une augmentation de 300 000 à 500 000 cartes. D'après ces hypothèses, on prévoit que le nombre de cartes PRESTO en circulation dépassera les 800 000 à la grandeur de l'Ontario d'ici la fin de 2013-2014.