



A Division of METROLINX
Une Division de METROLINX

Mémoire

À : Conseil d'administration de Metrolinx
De : Gary McNeil
Président, GO Transit
Date : 27 juin 2013
Objet : **Mise à jour du président de GO Transit**

Aperçu

Le niveau du respect de l'horaire reste élevé avec une moyenne de 95 % pour la période allant de janvier à avril. La croissance du nombre de passagers reste importante et la fréquentation s'est accrue de 5,1 % au cours des 12 derniers mois. Le nombre de passagers pour l'année est maintenant de 65 millions. Cette croissance est directement liée aux services supplémentaires offerts et à l'augmentation du nombre de places de stationnement disponibles. L'activité de construction dans tout le réseau de GO Transit continue sa progression régulière.

Le rapport suivant est présenté à titre d'information.

Les réalisations de GO

En juin, nous avons été informés par l'American Public Transportation Association que GO Transit a reçu le *Outstanding Public Transportation System Achievement Award for a Large System* (plus de 20 millions d'usagers). Cette récompense prestigieuse est attribuée au réseau de transport en commun ayant fait preuve d'excellence tant en efficacité qu'en efficience. GO est l'un des tous premiers réseaux de trains/autobus de banlieue à se voir décerner ce prix. Ce prix reflète notre engagement envers nos clients et notre partenaire (la Province) à fournir le meilleur service possible la région du grand Toronto et de Hamilton.

Le niveau de respect de l'horaire des trains est toujours très fiable avec environ 95 % des trajets respectant leur heure d'arrivée prévue à 5 minutes près et ce, pour la période hivernale de janvier à avril. Les équipes de train dédiées et les travaux d'entretien avaient pour objectif principal la prestation du service.

À la fin mai, une importante période de pluie et d'orages a eu des répercussions sur la RGTH et la Don River a connu des niveaux de crues importants. La ligne Richmond Hill qui dessert la Don Valley, a vu de grandes parties de sa voie emportées lorsque des remblais de la vallée se sont transformés en véritables canaux d'écoulement dont les eaux ont littéralement miné le ballast qui stabilise la voie. PNR et les membres de l'équipe GO ont travaillé sans relâche durant 24 heures pour permettre la remise en circulation. Ainsi, le service n'a été fortement perturbé que pendant une journée, tout en assurant le

même jour un service à partir des gares GO de Richmond Hill de Langstaff. Les trains étaient détournés vers la partie nord de Toronto, grâce à la coopération du service de transport ferroviaire du CN et circulaient en haut et en bas des autres corridors.

Mesures de rendement clés de la charte des passagers

Mesure		Objectif	2012/2013 Exercice financier		2011/2012 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 %
	Moins de 1 % de nos trajets prévus sont annulés ou retardés de plus de 20 minutes.	1,0 %	✓	0,9 %	0,6 %
Sécurité	Au fil des ans, nous augmenterons le pourcentage de clients satisfaits de la sécurité de GO Transit, ainsi que le démontre notre sondage de satisfaction de la clientèle.	80 %	✓	83 %	73 %
Nous vous tiendrons au courant	Au fil des ans, nous augmenterons le pourcentage de clients satisfaits de la communication de GO Transit, ainsi que le démontre notre sondage de satisfaction de la clientèle.	77 %	Pas encore atteint	71 %	74 %
Service en tout 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 %	Pas encore atteint	65 %	66 %
	Au fil des ans, nous augmenterons le pourcentage de clients satisfaits de la propreté des gares gérées par GO Transit, ainsi que	82 %	Pas encore atteint	80 %	81 %

	le démontre notre sondage de satisfaction de la clientèle.				
Efficacité	Nous réduirons à deux jours le délai moyen de réponse à une préoccupation soulevée par un client.	2 jours	✓	1,8 jour	1 jour
	Nous répondrons à 80 % des appels téléphoniques en 20 secondes ou moins.	80 %	✓	87 %	83 %

** ces résultats sont basés sur les sondages de satisfaction de la clientèle menés eu cours de l'exercice financier 2012/2013.*

GO continue à développer ses services, notre engagement envers notre clientèle et la région est évident à chaque changement de période de service. Le 6 avril, huit nouveaux trajets de train ont été ajoutés dans le réseau sur les lignes de Lakeshore East, Stouffville et Richmond Hill. En outre, plus de 30 nouveaux trajets de bus en semaine, et 60 durant le weekend ont été ajoutés, notamment des services de nuit (2 h 30) depuis la gare Union. À partir de la fin juin, à part pour quelques trains de fin de soirée, les trains de la ligne Lakeshore circuleront toutes les 30 minutes en période creuse. Ceci est le plus important développement de service GO depuis sa création. Toujours fin juin, nous serons en mesure de présenter un projet pilote modifié portant sur le service ferroviaire estival au cours des weekend sur la ligne de Barrie.

Dans le cadre de son engagement à développer et à assurer la fiabilité du service, Metrolinx a acheté au CN un segment supplémentaire de corridor ferroviaire le long de la ligne Lakeshore ouest. Ladite section débute juste à l'ouest de la gare GO d'Oakville et se termine juste à l'ouest de la gare de Burlington. Le fait d'augmenter ses possessions le long du très occupé corridor de Lakeshore ouest permet à GO d'être en meilleure position pour améliorer son service, contrôler l'exploitation et planifier la croissance future du service sur cette ligne. Grâce à cet achat, Metrolinx possède désormais 67 % de l'ensemble des voies sur lesquelles circule GO.

Le nombre de passagers annuel poursuit son ascension. Au cours des 12 derniers mois, il a grimpé de 5 %, atteignant ainsi 65 millions d'usagers. Afin de faciliter et d'encourager la croissance, GO a commandé 28 nouvelles voitures à deux étages au fabricant canadien Bombardier. Ajouté aux commandes en cours, nous recevrons deux nouvelles voitures à deux étages chaque mois jusqu'à la fin de 2014, ce qui permettra d'ajouter davantage de sièges pour notre bassin de clientèle sans cesse grandissant.

De plus, nous avons ajouté 25 nouveaux autobus à étage (de faible hauteur) à notre flotte. D'une hauteur affichant 10 cm de moins que les autobus à étage actuels, ces nouveaux autobus peuvent transporter 81 passagers et circuler sur la plupart des itinéraires GO.

Initiatives de service à la clientèle GO

En août 2011, GO Transit lançait le projet pilote de covoiturage jusqu'à GO qui permettait aux clients voyageant ensemble de se stationner dans des emplacements spécialement désignés dans la gare GO de leur choix : Burlington, Clarkson, East Gwillimbury, Oakville ou Whitby. Suite au succès remporté par ce projet pilote, le programme a été étendu à cinq gares supplémentaires et 13 autres emplacements additionnels devraient en bénéficier au cours de ce printemps et de cet été.

Le 4 avril, GO a entamé un projet pilote de 6 mois avec IMA Outdoor, un de nos partenaires en publicité, pour offrir un accès Internet WiFi gratuit à nos usagers. IMA Outdoor installe et entretient l'équipement WiFi sans frais pour GO et pour les usagers. Après le lancement réussi dans les gares GO de Clarkson et de Pickering, le WiFi est désormais installé dans 11 gares supplémentaires.

GO a mené un sondage portant sur les aménagements dont le résultat a fait ressortir que les passagers souhaitent disposer d'une aire de repos dans les trains, de sorte qu'ils puissent se détendre durant leur déplacement. Devant la forte demande, GO a lancé le projet pilote Quiet Zone située au niveau supérieur de chaque train sur la ligne de Barrie. Le service a connu un accueil chaleureux de la part des usagers, son implantation dans des zones supplémentaires est actuellement à l'étude.

Construction de GO

Presque partout sur le réseau ferroviaire de GO, des travaux sont effectués. Voici une mise à jour sur certains d'entre eux :

- Les travaux préparatoires du centre d'entretien ferroviaire sont en cours. La demande de proposition de construction d'installation, traitée comme un projet Alternative Financing and Procurement (AFP) a été présentée en mars à la courte liste des trois soumissionnaires présélectionnés, la date de clôture étant fixée à septembre. Les clôtures financière et commerciale ainsi que l'attribution de la construction sont prévues pour début 2014.
- Plus de 90 % des contrats du programme de Georgetown South ont été attribués. Les équipes se concentrent sur l'installation, la construction et la livraison du projet, l'ensemble du programme est conforme au budget et tous les projets sont en bonne voie pour être achevés fin 2014 ou début 2015. Les attributions de contrats restants comprennent la construction de la gare de Weston (phase 4), la fourniture et l'installation de murs antibruit et l'aménagement paysager, ainsi que la construction de la gare d'Etobicoke North. Au cours de notre période de pointe de travaux de 2013-2014, plus de 1 000 travailleurs seront présents sur le site chaque jour, tout le long des 22 km que compte la construction. Les réunions des comités consultatifs communautaires sur les murs antibruit et les réunions du tunnel de Weston se poursuivent.

- La construction du centre de remisage et d'entretien des autobus de East Gwillimbury a débuté par une cérémonie d'inauguration, en mai. Le contrat de conception du centre de remisage et d'entretien des autobus a été attribué.
- Au cours de l'exercice financier 2012/2013, GO a ouvert plus de 3 000 espaces de stationnement dans tout le réseau pour répondre à l'augmentation du nombre de passagers. GO prévoit l'ajout de plus de 4 700 places au cours de l'exercice financier 2013/2014. Des espaces supplémentaires seront bientôt disponibles à Ajax, Clarkson, Erindale, Oshawa, Pickering, Port Credit et Streetsville, là où la construction est maintenant bien avancée.
- Les travaux de préparation et de conception du CN portant sur l'amélioration de la structure et des voies à Hamilton progressent bien pour permettre au train d'accéder à la nouvelle gare de James Street North pour les Jeux panaméricains. La conception de cette nouvelle gare tient compte des commentaires émis par la communauté lors d'une série de réunions publiques.
- La construction de la gare de Bloor a débuté, ceci inclut des améliorations concernant l'accessibilité à la gare et au service UP Express. La construction de la gare de Weston est en cours et l'étape finale débutera cet été.
- Dans l'atrium du quai couvert de la gare Union, les 5^e et 6^e ensembles de colonnes sont sur le point d'être érigés et l'installation des vitres est en cours. L'atrium sera achevé d'ici la fin 2014. La remise en état du quai 3 de la gare Union, qui est reliée au réalignement de la voie servant au quai et au salon de l'Union Pearson Express, est en cours.

Annexes

Aucune

Je présente le tout respectueusement,

Gary McNeil
Président, GO Transit