

# Mise à jour du président de GO Transit à l'intention de son conseil d'administration - juin 2013

27 juin 2013

Gary McNeil  
Président, GO Transit



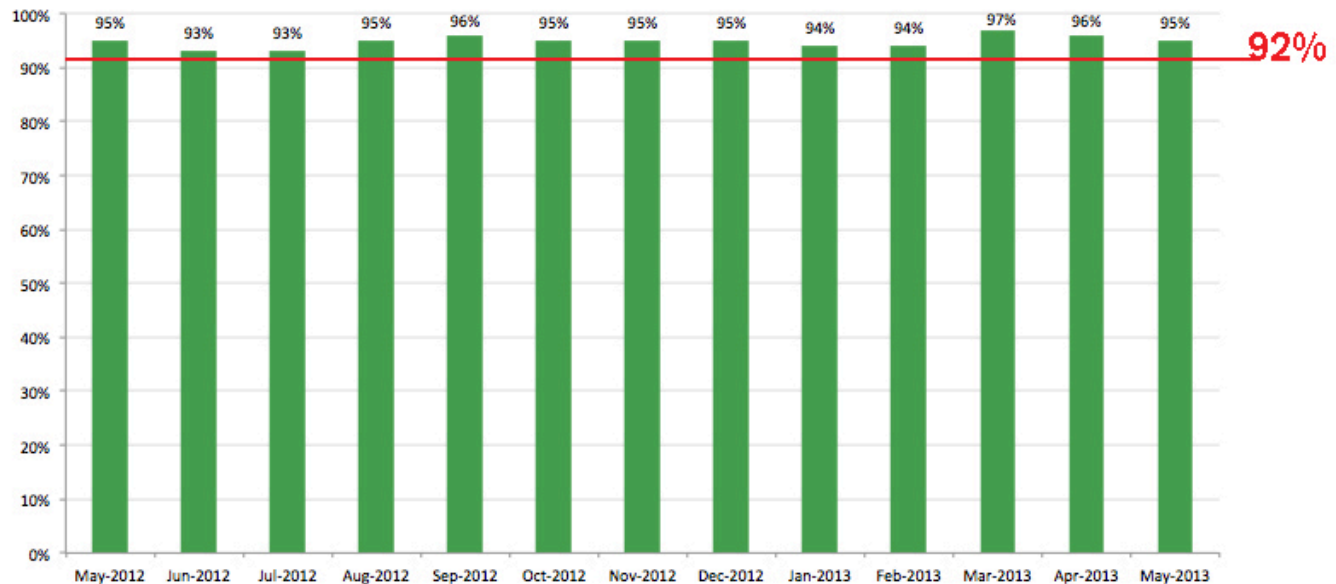
A Division of / Une Division de  
METROLINX

# Taux de ponctualité du service ferroviaire

Le taux de ponctualité du service ferroviaire est constamment aux environs des 95 %.

- Plus de **92 %** des trains circulant aux heures de pointe respectent leur horaire, à 5 minutes près de l'horaire établi
- Le **taux de ponctualité de 97 %** atteint en mars 2013 est le plus haut taux jamais enregistré par le service ferroviaire de GO Transit

**GO Transit - Rail On-Time Performance (%)**  
May 2012 - May 2013

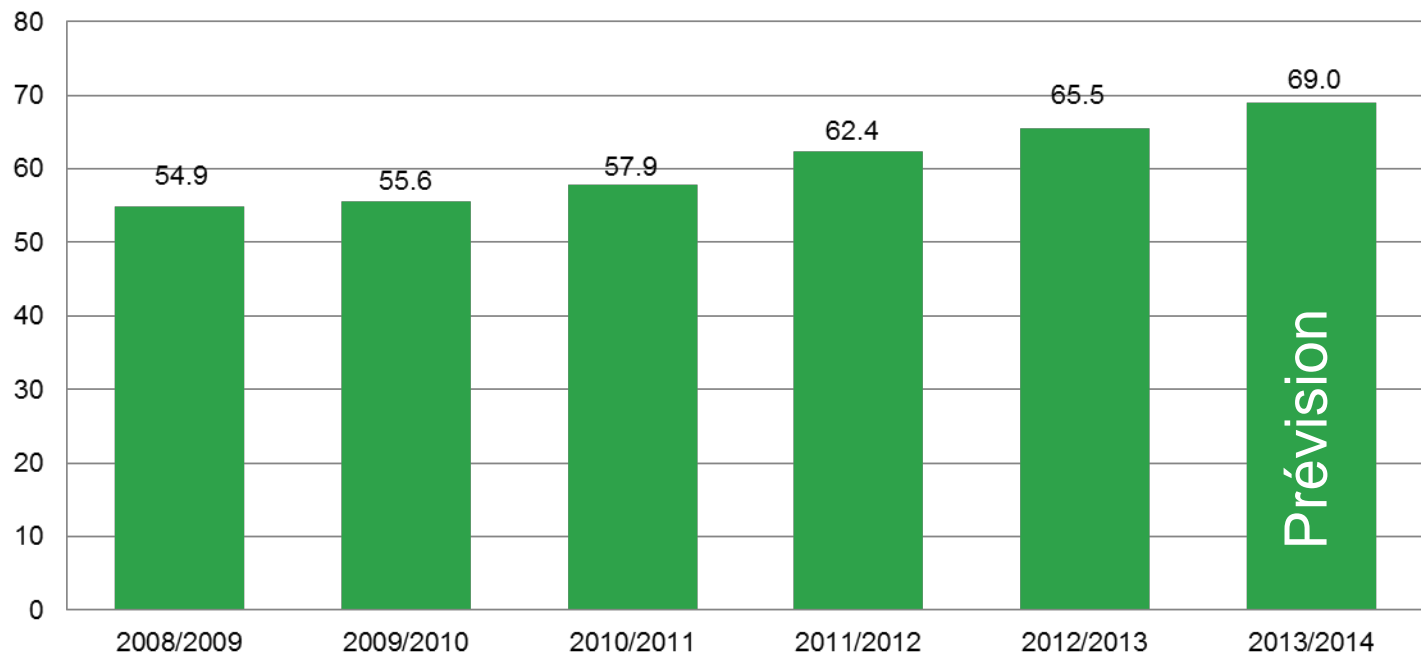


# Forte croissance de l'achalandage

## L'achalandage continue d'établir des records

- L'achalandage a augmenté de 5 % depuis l'an dernier dans tout le réseau ferroviaire de GO Transit
- L'achalandage a augmenté de 19 % au cours des cinq dernières années

### Millions of riders



# Charte des passagers

## Résultats trimestriels d'avril 2013

	Our target	Our performance this year	
April 2013			
<p><b>On time</b></p> <p>We will run more than 92% of rush hour trains within five minutes of the scheduled time.</p>	92%	95%	✓
<p>We will have less than 1% of our scheduled trips cancelled or delayed over 20 minutes.</p>	1%	0.4%	✓
<p><b>Safety</b></p> <p>We will increase year over year, the percent of customers who are satisfied with GO Transit's safety as measured by our customer satisfaction survey.</p>	80%	85%	✓
<p><b>Keeping you in the know</b></p> <p>We will increase year over year, the percent of customers who are satisfied with GO Transit's communication as measured by our communication survey.</p>	77%	71%	Not yet met
<p><b>Comfortable experience</b></p> <p>We will strive to have seats available for every passenger on 80% of rush hour train trips.</p>	80%	65%	Not yet met
<p>We will increase year over year, the percent of customers who are satisfied with the cleanliness of GO Transit managed stations as measured by our customer satisfaction survey.</p>	82%	80%	Not yet met
<p><b>Helpfulness</b></p> <p>We will reduce the average time to address customer concerns to within 2 business days.</p>	2 days	1.8 days	✓
<p>We will answer 80% of telephone calls within 20 seconds or less.</p>	80%	89%	✓

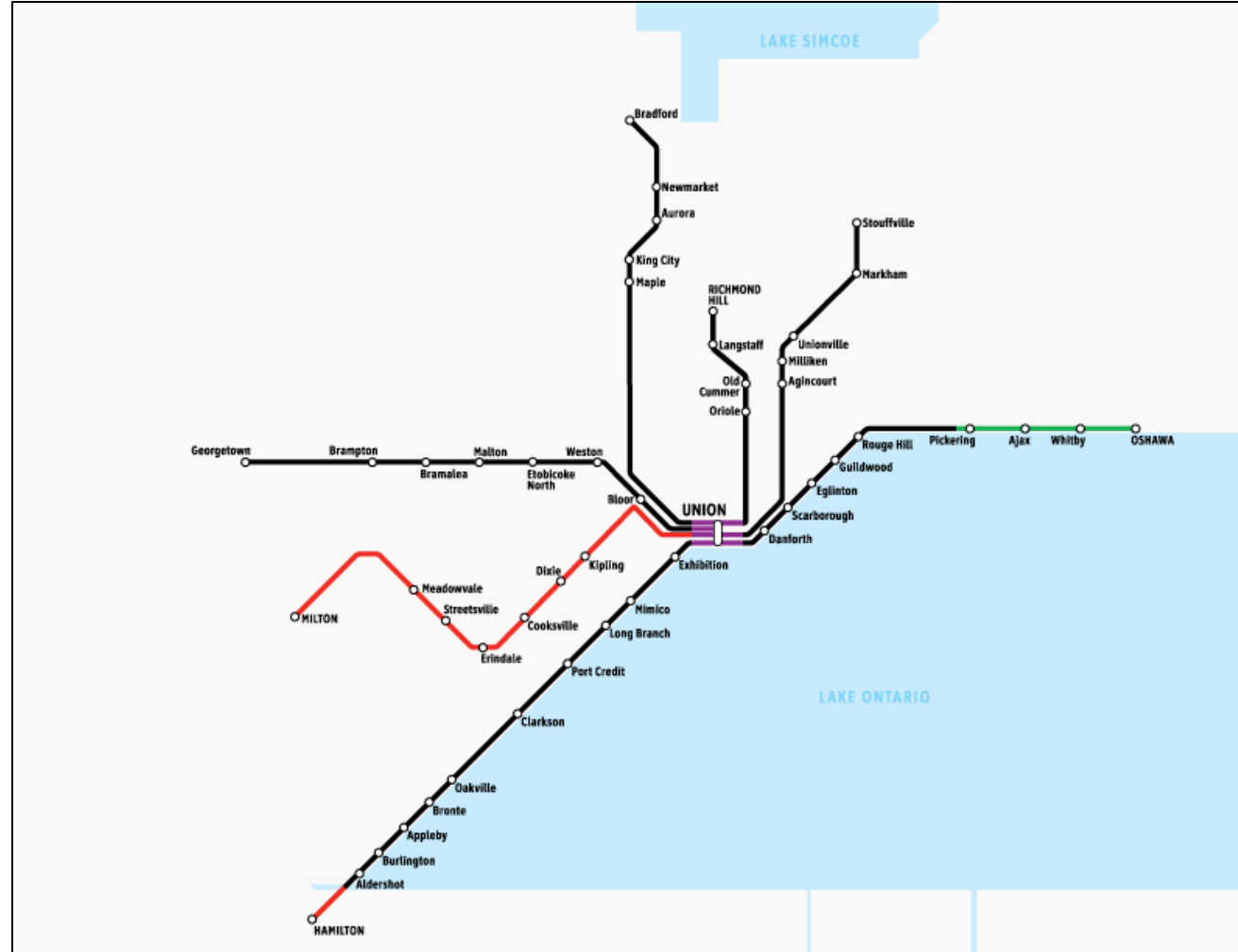
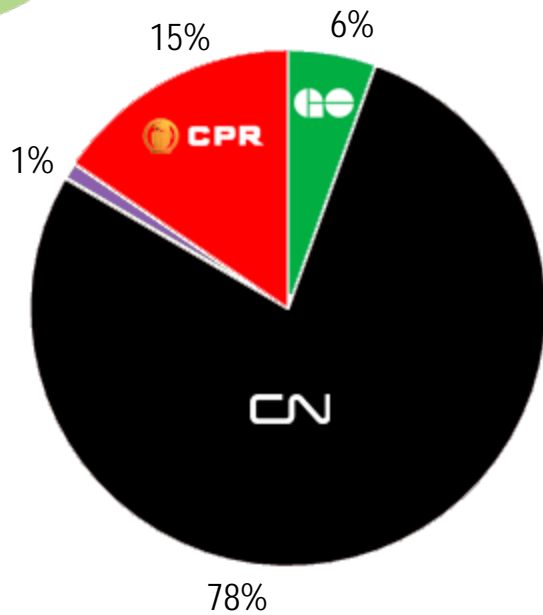
Nous continuons d'atteindre la plupart de nos objectifs. Toutefois, nous éprouvons toujours de la difficulté à respecter l'objectif d'offrir une « expérience agréable »

Nous travaillons à l'amélioration de notre capacité :

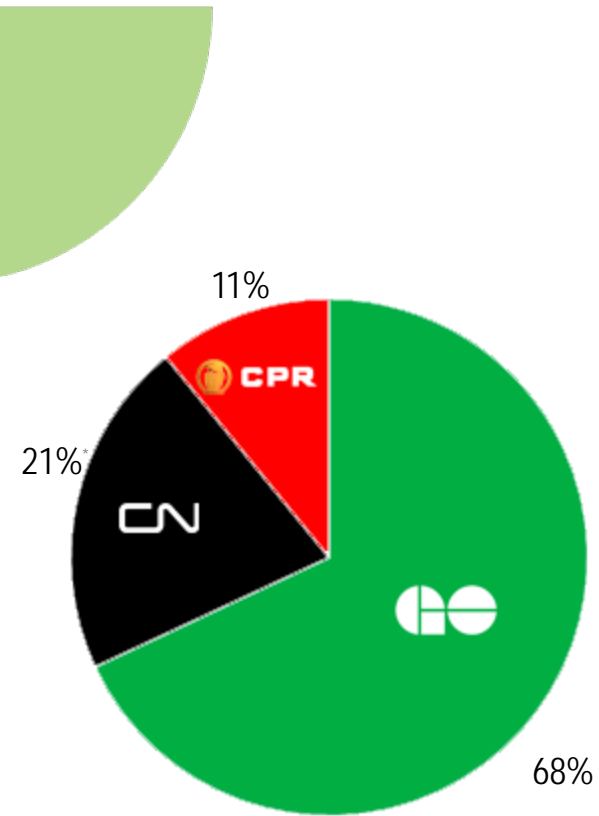
- En avril, nous avons ajouté huit trajets de train vers la gare Union
- Le 29 juin, nous modifierons certaines liaisons ferroviaires, aux heures de pointe, depuis la gare Union, afin d'offrir plus de choix aux voyageurs



# Propriétaires du réseau ferroviaire de GO Transit - 1998



# Propriétaires du réseau ferroviaire de GO Transit - 2013



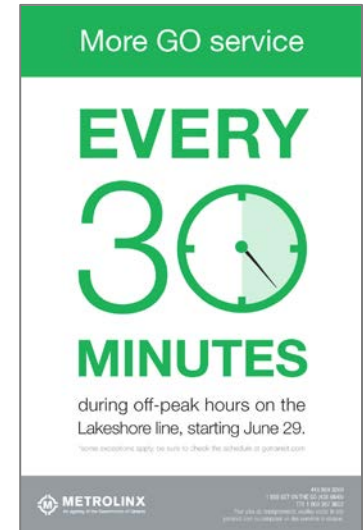
\* Inclus des corridors loués à long terme à GEXR par CN



# Améliorations du service - 29 juin

**Service sur Lakeshore chaque 30 min. pendant les heures creuses**  
Plus grosse expansion du service depuis la création de GO Transit en 1967

- Aboutissement de nombreuses années de travail préparatoire, notamment la construction de voies supplémentaires, l'achat de corridors ferroviaires et l'augmentation des capacités opérationnelles
- Jalon important dans la transformation de GO, qui était un service de banlieue, en un service de transport en commun rapide complet



**Reprise du service de train saisonnier GO de Barrie et de Niagara durant la fin de semaine**

- Étendre le service GO aux marchés en dehors de la banlieue
- Améliorer les horaires des trains et les efforts de marketing et de communication pour accroître la notoriété et l'achalandage du service en 2013

# Nouvelles récentes



## Ajout de 25 nouveaux autobus à deux étages de hauteur moindre au parc d'autobus

- Transportent 81 passagers
- Sont plus bas de 10 cm par rapport aux autobus GO actuels à deux étages, ce qui leur permet de circuler sur 34 autres circuits

## GO lance un projet pilote Wi-Fi dans les gares

- Un des services de GO les plus demandés par les clients
- Le projet pilote a été lancé le 5 avril aux gares GO de Clarkson et de Pickering et a été étendu à 11 autres gares le 13 mai
- Très forte utilisation dans la gare GO de Clarkson et dans la gare d'autobus de Yorkdale





# Jalons de construction

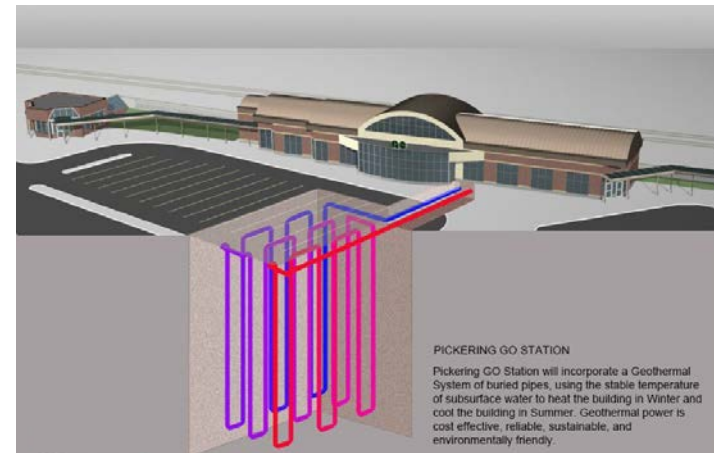


Les travaux de construction et de rénovation de la gare Union se poursuivent

- La phase 7 est en cours pour permettre des travaux de rénovation du quai 3, de la voie, des signaux, des escaliers et des ascenseurs
- On poursuit l'installation de colonnes d'acier et de panneaux de verre vers le nord
- On a commencé la construction du quai et des voies de l'UP Express

**Certification LEED Or pour le bâtiment de la gare GO de Pickering**

- Démontre l'engagement de GO en faveur de l'excellence en conception et de la durabilité environnementale
- Première certification LEED Or pour la conception et la construction d'un bâtiment de gare de transport en commun au Canada



# Jalons de construction

## Le Projet de Georgetown South est en bonne voie

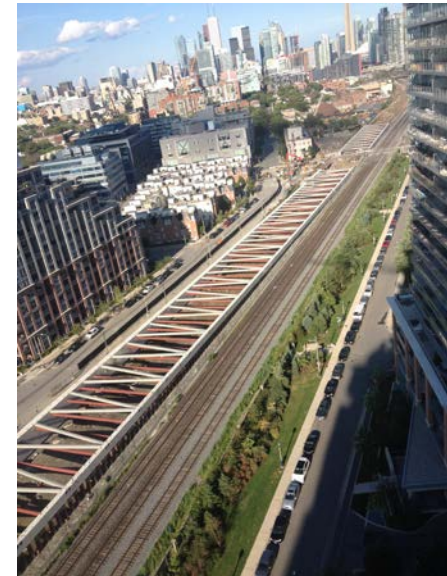


### Croisement de Toronto Ouest

- Le contrat de vérification des pieux tubulaires est terminé - 2300 pieux tubulaires ont été nettoyés et imperméabilisés
- L'excavation du corridor GO sous les voies de CP se poursuit
- Des ponts enjambant la moitié est du corridor abaissé seront installés cet été

### Passage supérieur de Strachan Avenue

- Les opérations ferroviaires seront transférées au corridor abaissé cet octobre et le passage à niveau sera supprimé
- Sera le premier de sept nouveaux passages supérieurs et inférieurs dans le corridor qui seront mis en service, afin de permettre à la circulation et de traverser les voies plus facilement et en toute sécurité



# Jalons de construction



## Installation d'autobus d'East Gwillimbury - Amélioration de la maintenance et de l'entreposage du parc d'autobus de GO

Le centre a été conçu pour se conformer à la certification LEED. Il sera pourvu de systèmes économes en énergie

- Il aura plus de 60 000 pieds carrés, ce qui permettra d'entreposer jusqu'à 36 autobus à l'intérieur et quatre autobus à l'extérieur
- La construction a commencé au printemps 2013 et devrait être achevée au cours de l'été 2014

## Nouveau bâtiment de la gare de Burlington

- GO est devenu trop grand pour le bâtiment actuel de la gare. Celui-ci sera remplacé par un bâtiment plus spacieux et qui offrira plus de commodités pour nos clients
- On a débuté la construction de la nouvelle boucle d'autobus et de la gare du côté sud
- Le bâtiment de la gare existante sera démoli à l'automne



# Jalons de construction

## Nouvelle structure de stationnement à Erindale - Il y aura plus d'espaces de stationnement

- Offrira 1 500 espaces de stationnement. Il y aura ainsi 1 110 nouvelles places de stationnement
- On a achevé le revêtement extérieur de la structure de stationnement en juin 2013. Les travaux à l'intérieure se poursuivent en prévision de l'ouverture à la fin de l'été

## Nous construisons également des structures de stationnement à l'est à Ajax et à Pickering, ainsi qu'à l'ouest à Clarkson

- Les quatre structures de stationnement fourniront plus de 6 000 places de stationnement. Il y aura ainsi un peu plus de 4 400 nouvelles places de stationnement



# Composer avec la météo

## Conséquences des inondations sur le service GO de Richmond Hill

- Le 29 mai, la voie de Richmond a été touchée par de graves inondations en raison d'une tempête de pluie
- GO et les entrepreneurs tiers (PNR, TTR, CN et Bombardier) ont collaboré de façon efficace pour rétablir le service
- Les trains ont été dévié et le service a été suspendu entre Oriole et les gares de Old Cummer. Le service a été complètement rétabli le lendemain



# GO remporte le prix de l'American Public Transportation Association (APTA)

GO s'est vu décerner le prix de 2013 de l'APTA pour « Excellence de système de transport public à l'échelle de l'Amérique du Nord »

- Elle a gagné dans la catégorie des grands systèmes de transport (fournissant 20 millions ou plus de déplacements de passagers par an) d'Amérique du Nord
- Nous recevrons le prix en octobre 2013, lors de la cérémonie de remise des prix de l'APTA à Chicago

