



Destinataire : Conseil d'administration de Metrolinx
Expéditeur : Greg Percy
Président, GO Transit
Date : Le 25 juin 2015
Objet : **Rapport trimestriel de GO Transit**

Recommandation

Pour distribution aux fins d'information

Aperçu

Le taux de ponctualité des trains et des autobus a augmenté au cours du dernier trimestre par rapport à l'année précédente. Dans l'espoir de combler les besoins croissants de nos clients, nous avons annoncé le lancement de nouveaux trajets d'autobus et officiellement inauguré le York Concourse de GO, marquant ainsi le premier jalon important du projet de modernisation de la gare Union. De plus, en vue d'appuyer le déploiement de l'initiative décennale du service régional express (SRE), nous avons annoncé la construction d'une deuxième voie sur certaines parties des corridors de Barrie et de Stouffville qui offriront davantage de possibilités de déplacement ainsi qu'un service encore plus rapide et encore plus fréquent aux passagers.

Faits saillants importants

Opérations de GO

La saison hivernale est toujours plutôt ardue pour les questions de ponctualité des trains, mais nous avons tout de même pu atteindre un taux de 93 % pour la période de janvier à mars, ce qui représente une amélioration de 1,2 % par rapport à la même période l'année dernière. En fin de compte, nous avons terminé l'exercice financier avec un taux moyen de 94 % pour tous les trains et de 92 % pour les trains pendant les périodes de pointe. Nous avons également constaté qu'une hausse de fréquence des problèmes de signalisation et d'aiguillage nuisait à notre ponctualité, et avons donc élaboré un programme d'entretien préventif qui visera à régler, réparer, mettre à niveau et remplacer la signalisation et l'aiguillage avant qu'une panne ne survienne. Ce programme sera lancé en juin et permettra de réduire le nombre de délais imputables à la signalisation et à l'aiguillage et, ainsi, d'améliorer la fiabilité du service.

Le taux de ponctualité moyen des autobus a été de 95 % au cours du trimestre, ce qui représente une amélioration de 0,4 % par rapport à l'année précédente. La ponctualité ayant été forte au cours des deux



derniers trimestres, nous avons pu terminer l'exercice financier avec un taux de 95 %.

Nous allons mettre en service 62 voitures à cabine de commande (avec gestion d'énergie de collision et commandes du conducteur) dès l'été pour combler la demande croissante et offrir un service amélioré.

En avril, nous avons ajouté de nouveaux trajets d'autobus pour combler la demande, soulager la congestion et offrir de nouvelles possibilités à nos clients de Newmarket, Milton et Kitchener. Nous avons également apporté de légères modifications à certains horaires dans l'espoir de permettre aux passagers de mieux planifier leur journée grâce à des horaires de trajet encore plus pratiques.

Projets de construction de GO

Le nouveau York Concourse de 62 000 pieds carrés a ouvert ses portes en avril, marquant ainsi le premier jalon important du projet de modernisation de la gare Union. Le nouveau passage de gare, à la fois moderne et bien illuminé, offre un espace presque deux fois plus grand que celui du Bay Concourse. On y retrouve un nouveau comptoir de service à la clientèle, de nouveaux distributeurs automatiques de billets et PRESTO, ainsi que de nouveaux escaliers et ascenseurs pour aider les clients à se déplacer entre le passage de gare et les quais.

En avril, la première ministre Kathleen Wynne et le ministre Steven Del Duca ont mentionné au cours d'une annonce à Barrie plusieurs détails sur les importantes améliorations qui verront le jour dans le cadre de notre initiative de SRE. Il y a notamment été question de la construction d'une nouvelle voie sur une section de six kilomètres du corridor de Barrie, une voie essentielle pour le lancement d'un service aller-retour à Aurora aux 15 minutes toute la journée, ainsi qu'un service aller-retour horaire à Barrie. Au début du trimestre, nous avons annoncé que nous étions également en train de construire une deuxième voie sur une section de cinq kilomètres du corridor de Stouffville. Il s'agit de la première partie d'un projet prévu sur plusieurs années qui élargira et améliorera un corridor de 17 kilomètres de Scarborough Junction à la gare GO de Unionville. Ces deux importantes annonces viendront appuyer le déploiement de notre initiative de SRE décennale qui donnera aux résidents de la RGTH à la fois de nouvelles possibilités de transport et un service encore plus rapide et encore plus fréquent.

Nous avons aussi annoncé en mai la construction d'une nouvelle gare GO à Hamilton qui soulagera la congestion, créera des emplois et permettra aux résidents de prendre les transports en commun facilement. La ligne Lakeshore West sera prolongée de la nouvelle gare West Harbour, sur James Street North, jusqu'à la nouvelle gare Confederation, au Centennial Parkway, dans l'est de Hamilton. La gare devrait ouvrir ses portes en 2019; les travaux commenceront pour leur part en 2017.

Service à la clientèle de GO

En février, nous avons offert le service Wi-Fi dans 22 gares GO supplémentaires, pour un total de 36 gares GO offrant maintenant le service Wi-Fi gratuit. Environ 80 % de nos clients profitent donc d'un accès à leur gare. Les gares restantes devraient recevoir le service Wi-Fi pendant l'été. Nous avons aussi lancé un essai pilote de six mois du Wi-Fi sur les autobus.

Nous avons ouvert en février la nouvelle billetterie de l'allée piétonnière Bay East Teamway de la gare Union. Grâce à un partenariat avec la Société canadienne de l'ouïe (SCO), le nouveau comptoir de service est doté d'un interphone qui facilite la vie aux personnes atteintes d'une perte auditive. Notons que ce programme pilote améliorera les communications avec tous les clients, et non pas juste avec ceux qui utilisent des appareils auditifs. Si les résultats sont satisfaisants, le programme deviendra la nouvelle norme pour tous les futurs comptoirs de service.

Toujours en février, nous avons lancé le projet pilote de paiement GO-TTC et d'intégration des services. Cette initiative a pour but d'aider à soulager la congestion et d'offrir davantage de possibilités aux passagers du transport en commun. Les détenteurs d'une carte Metropass de la TTC qui se procurent un autocollant valable pour un mois pourront utiliser GO Transit à volonté entre Exhibition et Danforth. Ces clients profiteront ainsi d'un rabais sur le coût des services GO et pourront gagner jusqu'à 15 minutes par trajet.

Notre équipe de sûreté et sécurité a reçu la prestigieuse mention élogieuse de sécurité publique (Public Safety Commendation) 2014 de l'Ontario Safety League (OSL). Fondée en 1913, l'OSL est la championne provinciale de la sécurité. Nous travaillons également en étroite collaboration avec l'organisme de réglementation de l'examen obligatoire de la *Loi sur les transports au Canada* (LTC). En coopération avec l'AMT de Montréal et TransLink de Vancouver, nous avons d'ailleurs présenté récemment notre énoncé de position au groupe de travail sur la LTC.

Le partenariat GO-Zipcar, lancé en 2014, a connu d'excellents résultats. Le programme a été lancé dans sept nouvelles gares GO en avril, pour un total de 13 dans la région. De plus en plus de clients ont recours au programme tous les mois et le partenariat s'avère très populaire en dehors du centre-ville, où le partage de véhicule était jusqu'alors presque inexistant.

Nous avons également continué à tenir nos clients au courant des changements, notamment en les avisant des modifications apportées au service en janvier et en avril, de la réduction du service sur la ligne Lakeshore West et des changements relatifs aux quais en avril, ce qui leur a permis d'adapter leurs plans en conséquence.

Nous avons continué d'appuyer le lancement d'UP Express et de nous préparer aux Jeux panaméricains/parapanaméricains, qui seront tenus à Toronto en 2015.

Une fois de plus, nous avons fièrement participé au défilé de la Saint-Patrick de Toronto. Notre mascotte, l'ours GO, et plusieurs bénévoles ont défilé aux côtés d'un

autobus à deux étages décoré. Il est essentiel que nous continuions à appuyer les collectivités que nous desservons et, puisque le vert est notre couleur préférée, il aurait été impossible de faire mieux que le défilé de la Saint-Patrick!

Mesures de rendement clés de la Charte des usagers du service à la clientèle de GO

Mesure		Objectif		Exercice financier 2014-2015	Exercice financier 2013-2014
Respect de l'horaire	Plus de 94 % des trains circulant aux heures de pointe respecteront leur horaire, à 5 minutes près.	94 %	Pas encore atteint	92 %	93 %
	Moins de 1 % de nos trajets prévus seront annulés ou retardés de plus de 20 minutes.	1,0 %	✓	0,7 %	0,8 %
Sécurité	Au fil des ans, nous continuerons sur notre lancée, ainsi que le démontre le sondage de satisfaction de la clientèle, et augmenterons le pourcentage de clients satisfaits de la sécurité de GO Transit.	80 %	✓	89 %	88 %
Vous tenir au courant	Au fil des ans, nous continuerons sur notre lancée, ainsi que le démontre le sondage de satisfaction de la clientèle, et augmenterons le pourcentage de clients satisfaits de la communication de GO Transit.	77 %	Pas encore atteint	75 %	72 %
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	66 %	62 %
	Au fil des ans, nous continuerons d'accroître le taux de satisfaction des clients envers la propreté des gares de GO Transit, taux qui est obtenu lors du sondage de satisfaction de la clientèle.	82 %	✓	84 %	82 %
Efficacité	Nous réduirons à deux jours le délai moyen de réponse à une préoccupation soulevée par les clients.	2 jours	Pas encore atteint	3,5 jours	2,8 jours
	Nous répondrons à 80 % des appels téléphoniques en 20 secondes ou moins.	80 %	Pas encore atteint	73 %	79 %

Le tout respectueusement soumis,

Greg Percy
Président, GO Transit