



**Dest. :** Conseil d'administration de Metrolinx

**Expéditeur :** Greg Percy  
*Chef de l'exploitation*

**Date :** 28 juin 2016

**Objet :** **Rapport d'exploitation trimestriel**

---

### Recommandation

Distribution du rapport à titre d'information.

### Vue d'ensemble

Le rendement en matière de respect de l'horaire d'UP Express a été d'un excellent 98 % pendant le trimestre et a également terminé l'exercice 2015-2016 à 98 %. Le rendement en matière de respect de l'horaire du service ferroviaire GO a connu son meilleur trimestre depuis l'automne 2013, terminant l'exercice 2015-2016 en respectant sa cible de 94 %. Le rendement en matière de respect de l'horaire du service d'autobus GO s'est également amélioré et a dépassé sa valeur cible. Pour répondre à la demande croissante de la clientèle, GO a lancé un nouveau trajet de train à l'heure de pointe dans le corridor de Richmond Hill et a annoncé deux expansions majeures du service d'autobus vers Brantford et Cambridge. GO a également ouvert une nouvelle installation de service et de maintenance d'autobus de 70 000 pieds carrés à Hamilton et a terminé les améliorations de la station d'autobus de Square One, qui comprenaient un nouveau bâtiment et d'autres améliorations. UP a fêté son premier anniversaire, a lancé une nouvelle grille tarifaire qui a plus que doublé le nombre hebdomadaire de passagers<sup>[1]</sup>, et a fait un travail de sensibilisation amélioré comprenant un plus grand nombre d'initiatives de communication. Les déplacements de tous les clients sont désormais plus faciles grâce à une nouvelle signalisation/localisation et d'un service Wi-Fi gratuit à la gare Union.

### Faits saillants importants

#### Opérations

UP Express a effectué 10 108 trajets pendant le trimestre et le rendement en matière de respect de l'horaire était d'un excellent 98 %. Depuis son lancement, le rendement en matière de respect de l'horaire mensuel moyen a été de 96 % ou plus, et UP a terminé l'exercice 2015-2016 à 98 %.

Pendant le dernier trimestre, GO a effectué 20 398 trajets de train, et le rendement en matière de respect de l'horaire a été au plus haut depuis l'automne 2013, atteignant une moyenne de 95 %, une hausse de 2,6 % par rapport à l'année dernière. Un bon rendement pendant la deuxième moitié de l'année a permis à GO de terminer l'exercice 2015-2016 en respectant sa cible de 94 %, une amélioration de 0,2 % par rapport à l'année précédente. Un total de 185 932 trajets d'autobus ont été effectués, et le rendement en matière de respect de l'horaire s'élevait en moyenne à 95 % pendant le trimestre, une amélioration de

<sup>[1]</sup> Avant le changement de tarif du 9 mars, le nombre de passagers quotidien moyen d'UP était d'environ 2 500. Après le 9 mars, ce nombre est passé à environ 6 000 (à vérifier par la comptabilité des recettes de Metrolinx).

0,5 % par rapport à l'année dernière. GO a dépassé sa cible de 94 % en ce qui a trait au rendement en matière de respect de l'horaire du service d'autobus d'un point de pourcentage pendant l'exercice. Il y avait peu de variations d'un mois à un autre.

Pour répondre à la demande croissante de la clientèle et tenir compte de l'accroissement du nombre de passagers dans le corridor de Richmond Hill, GO a ajouté un trajet pendant l'heure de pointe du soir à partir du mois de juin. Le trajet représente 1 500 places de plus chaque jour pour des clients, en plus de leur donner une possibilité de plus pendant l'heure de pointe du soir.

Le service d'autobus GO a fait l'objet de trois annonces d'expansions majeures, du lancement d'un nouveau service vers Brantford et Cambridge et d'une expansion du service d'autobus express vers Kitchener à partir de l'automne. GO va lancer 44 nouveaux trajets d'autobus entre le centre-ville de Brantford et la gare GO d'Aldershot, de même que 12 nouveaux trajets entre le centre-ville de Cambridge et la gare GO de Milton. L'expansion du service d'autobus GO donnera aux résidents et visiteurs plus de moyens de se rendre à leurs destinations, qu'il s'agisse de l'école, du travail ou de parents ou amis.

Les travaux ciblant le quai couvert et les quais à la gare Union vont se poursuivre pendant encore deux ans, et ces activités vont réduire la capacité en matière de quais et de voies. Pour maintenir les niveaux de service et tenir compte des volumes de passagers attendus, GO a modifié en juin l'horaire des lignes de Stouffville et de Lakeshore, ainsi que l'horaire de certains autobus de GO et de services locaux de transport en commun.

La sécurité des passagers reste une priorité, et pendant la planification des changements d'horaire, nous avons examiné l'ensemble de nos procédures de sécurité relatives aux volumes de clients et aux mouvements sur les quais. Face à une augmentation du nombre de passagers, les équipes de sécurité de Metrolinx préparent des solutions pour prendre en charge le volume grandissant de passagers sur les quais d'UP.

Metrolinx a facilité l'accès à la gare Union UP en mettant en place une nouvelle signalisation/localisation dans le Skywalk et à l'entrée du 20 York Street (niveau inférieur). La nouvelle signalisation/localisation informe les clients des différentes options de transport et des principaux hôtels et attractions auquel le Skywalk permet d'accéder et leur indique le chemin.

### **Nombre de passagers**

Plus de 240 000 passagers ont utilisé UP Express pendant le dernier trimestre. L'annonce relative au tarif du 9 mars a entraîné une augmentation du nombre de passagers de 87 % par rapport à février. Depuis mars, le nombre hebdomadaire de passagers d'UP a plus que doublé<sup>[1]</sup>. Près de 80 % de ces passagers étaient des personnes ayant l'aéroport comme point de départ ou d'arrivée, et 20 % étaient des navetteurs quotidiens ou des passagers occasionnels du transport en commun à la recherche d'une manière rapide d'aller au centre-ville.

Dans l'ensemble, le nombre total de passagers de GO s'élevait à 16,7 millions de personnes pendant le trimestre. Environ 13,1 millions de ces passagers sont montés à bord de nos trains et 3,6 millions à bord de nos autobus. Le nombre de passagers a augmenté de 0,1 % par rapport à l'année d'avant. Cette croissance venait d'une augmentation de 5 % du nombre de clients prenant l'autobus.

## Réseau

En février, GO a ouvert une nouvelle installation d'autobus de GO de 70 000 pieds carrés à Hamilton afin d'appuyer la future croissance du transport en commun dans la région. La nouvelle installation a un emplacement stratégique qui fournit un accès facile au réseau d'autoroutes, ce qui aide GO à fournir un service fiable et efficace en temps opportun. Le garage a une capacité de remisage de 40 autobus et est doté d'aires de service intérieures pour faire le plein des véhicules, de même que les laver, les inspecter, les nettoyer et les réparer. La nouvelle installation servira aux trajets de Niagara, d'Hamilton ainsi qu'aux trajets nouvellement annoncés de Brantford.

Les travaux d'amélioration de la station d'autobus de Square One ont pris fin en mars. Ils favorisent le choix du transport en commun comme mode de transport des résidents et clients de Mississauga. Les améliorations comprennent un nouveau bâtiment moderne dont la conception respecte des principes d'accessibilité, et trois nouveaux distributeurs automatiques de billets. Ces améliorations aideront GO à fournir la meilleure expérience possible aux dizaines de milliers de clients qui utilisent chaque jour cette installation d'autobus, qui arrive au deuxième rang en termes d'achalandage au sein du réseau. La station d'autobus de la gare Union est notre installation la plus achalandée.

Pendant une interruption du service UP Express de 21 heures en avril afin de permettre le remplacement du pont de Lansdowne, Metrolinx a fourni un service d'autobus d'Union à Pearson et a posté des représentants du service à la clientèle aux gares de Bloor et de Weston afin de remettre aux passagers des bons de taxi au besoin. La majorité des commentaires reçus montrent que les passagers ont été compréhensifs et ont été contents des solutions de rechange fournies en matière de transport.

## Service à la clientèle

UP Express, mis en œuvre à temps et dans le respect du budget, fait maintenant partie intégrante de notre réseau régional de transport. La première année d'exploitation a été une bonne occasion d'apprentissage, de croissance et de transformation. La nouvelle grille tarifaire, lancée au dernier trimestre, a facilité encore plus les transports des passagers entre la ville et l'aéroport, et même les déplacements au sein de la ville. La notoriété d'UP Express auprès des clients s'est améliorée grâce à une stratégie numérique ciblée et à une signalisation plus présente et plus abondante dans les espaces GO et à l'aéroport. Cette présence accrue a été très efficace : 50 % des voyageurs à l'aéroport ont vu nos messages, et 43 % ont utilisé UP à cause de cette initiative.

Les milliers de clients de GO et d'UP qui passent par la gare Union chaque jour de la semaine peuvent profiter du Wi-Fi gratuit dans le York Concourse et le York East Teamway, un service rendu possible grâce à un partenariat entre la Ville de Toronto, Metrolinx, et Osmington (Union Station) Inc., l'entreprise responsable de la gestion de la redynamisation de l'activité commerciale à la gare Union au nom de la Ville. Metrolinx va continuer de mettre en œuvre le Wi-Fi gratuit dans toutes les autres gares d'ici la fin de l'été 2016 grâce à un partenariat avec son commanditaire publicitaire, IMA Outdoor.

En mai, l'équipe du marketing de GO a remporté le prix de leadership des entreprises de l'Association canadienne du transport urbain dans la catégorie Marketing et communications. Le prix venait souligner une campagne originale dans les médias sociaux qui a permis d'augmenter de 9 % le nombre de passagers entre Union et Barrie.

Enfin, GO a demandé à ses clients quels manques de bienséance ou incivilités ils aimeraient voir moins souvent à bord de nos wagons ou autobus. Ils ont répondu que les pieds sur les sièges, les conversations à haute voix, les déchets jetés par terre, le blocage des portes et le non-respect des sièges prioritaires constituaient les pires irritants. Grâce à ces commentaires, GO a lancé une campagne de sensibilisation montrant l'effet du manque de bienséance sur les autres passagers, ce qui a provoqué une augmentation de 1 000 % des conversations sur GO Transit dans les médias sociaux. La campagne a eu beaucoup de succès auprès de notre clientèle. Le mot-clic #etiquettefail a reçu 1 700 mentions et la vidéo a été vue plus de 20 000 fois et a été partagée 800 fois.

## Bulletin des indicateurs de rendements clés de la Charte des usagers de GO

Mesure		Objectif		Exercice 2015-2016	Exercice 2014-2015
Respect de l'horaire	94 % des trains respecteront leur horaire, à 5 minutes près.	94 %	✓	94 %	94 %
	94 % des autobus respecteront leur horaire, à 15 minutes près.	94 %	✓	95 %	95 %
Sécurité	30 plaintes en matière de sécurité ou moins pour 1 000 000 embarquements.	30	✓	27	23
Vous tenir au courant	Notre sondage sur la satisfaction de la clientèle signale un taux de satisfaction de 77 % en matière de communication.	77 %	Pas encore atteint	70 %	72 %
	30 plaintes en matière de communication sur l'état du service ou moins pour 1 000 000 embarquements.	30	✓	24	18
Service en tout confort	30 plaintes en matière de confort à bord des trains et des autobus et dans les stations ou moins pour 1 000 000 embarquements.	30	✓	22	21
Efficacité	Nous veillons à ce qu'au moins 85 % des plaintes ou des problèmes rapportés par les clients soient réglés lors de leur premier contact.	85 %	✓	97 %	97 %

Metrolinx est en train d'examiner les indicateurs de rendement clés relatifs à UP Express, ce qui permettra de mesurer et de surveiller les progrès réalisés et le rendement dans ce domaine et d'ainsi améliorer l'expérience des clients.

Respectueusement,

Greg Percy  
Chef de l'exploitation