

**CONSEIL D'ADMINISTRATION**

**DATE DE LA RÉUNION :** 8 mars 2018

**HEURE DE LA RÉUNION :** 8 h

**LIEU DE LA RÉUNION :** Aile Ouest de la gare Union  
97, Front Street West  
Toronto (Ontario) M5J 1E6

Salle du conseil Peter R. Smith, 4<sup>e</sup> étage

**PRÉSIDENT :** J. Robert S. Prichard

**PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION :** Phil Verster

**SECRÉTAIRE DE LA RÉUNION :** Mary Martin, première vice-présidente, chef du contentieux et secrétaire générale

**MEMBRES PRÉSENTS :** Upkar Arora  
Kathy Bardswick  
Rahul Bhardwaj  
Bryan Davies  
Janet Ecker  
Anne Golden (*par téléconférence*)  
Marianne McKenna  
Rose Patten  
Bonnie Patterson  
Howard Shearer  
Sharleen Stewart

**EXCUSÉS :** Bill Fisch  
Carl Zehr

**AUTRES PERSONNES PRÉSENTES :** Annalise Czerny, première vice-présidente, PRESTO (intérimaire)  
Helen Ferreira-Walker, directrice des ressources humaines  
Greg Percy, chef de l'exploitation  
Judy Pfeifer, chef des communications et des relations publiques

Mary Proc, directrice du marketing et de l'expérience client (intérimaire)  
Robert Siddall, directeur financier  
Leslie Woo, chef de la planification  
Peter Zuk, chef responsable des immobilisations  
Karla Avis-Birch, directrice, Infrastructure de corridor - Hors corridor  
Antoine Belaieff, directeur, Planification régionale  
Darryl Browne, vice-président, Transformation du SRE  
Sharyn Byrne-Nearing, directrice, Image de marque et marketing  
Stephanie Davies, directrice, Programme d'autobus  
George Bell, vice-président, Sécurité et protection  
Ana Derksen, chef, Sécurité collective dans les programmes d'immobilisations  
Joshua Engel-Yan, directeur, Recherche et analyse de planification  
Peggy Gilmour, directrice, Vérification interne  
Rajesh Khetarpal, directeur, Relations avec les intervenants  
Devon Khusial, gestionnaire, Études de marché  
Andre Lalonde, directeur, Infrastructure du corridor ferroviaire  
Gunta Mackars, directrice, Élaboration de programmes  
Andre Marois, directeur, Infrastructure de corridor - Lakeshore East  
Steve Naylor, directeur, Développement des affaires et partenariats  
Nick Spensieri, directeur, Infrastructure du corridor - Barrie  
Lisa Thomas, vice-présidente, Gestion de programme  
Alba Taylor, conseillère juridique principale et secrétaire générale adjointe  
Ehren Cory, Infrastructure Ontario  
Charl van Neikerk, Infrastructure Ontario  
Derrick Toigo, Infrastructure Ontario

## **SÉANCE À HUIS CLOS**

### **1. Séance à huis clos du chef de la direction et du Conseil d'administration**

Le Conseil se réunit en l'absence du personnel outre le président et chef de la direction.

## **2. Ouverture de la séance et observations du président**

Le président Prichard déclare la réunion ouverte à 9 h.

Le président Prichard confirme que le quorum est atteint et que l'avis de convocation de la réunion requis en vertu du règlement de la Régie a été envoyé.

Aucun conflit d'intérêts n'est déclaré.

## **3. Objectifs stratégiques**

Phil Verster, président et chef de la direction, présente George Bell, vice-président, Sécurité et protection, et Ana Derksen, chef, Sécurité collective dans les programmes d'immobilisations, pour décrire les activités en cours pour améliorer le leadership en matière de sécurité, la sécurité opérationnelle, la sécurité des employés et la gestion de la sécurité dans le cadre du programme de construction de Metrolinx. Ces activités viennent appuyer l'atteinte des priorités stratégiques de Metrolinx en matière de sécurité. Le personnel compare les statistiques sur la sécurité de Metrolinx aux comparateurs nationaux, américains et européens de l'industrie, en tenant compte notamment des infractions et des taux de fréquence des accidents avec perte de travail. L'objectif de Metrolinx est de se hisser au premier rang en Amérique du Nord à court terme, puis au premier rang à l'échelle mondiale à plus long terme. Le personnel souligne que la sécurité doit se manifester dans l'exploitation et la construction; on mentionne que différentes activités sont en cours pour améliorer la sécurité chez les entrepreneurs et dans les travaux de construction, notamment la mise en place d'experts en sécurité au sein du Groupe des projets d'immobilisations et l'offre de formations aux entrepreneurs.

Le Conseil discute de la manière qu'on intègre la sécurité des clients dans le programme de sécurité de Metrolinx et des modifications comportementales pouvant être apportées pour abaisser les taux d'infractions aux Règles fondamentales pendant la mise en œuvre de la modernisation du système de signalisation par le biais du processus de sélection de l'exploitant.

Dorénavant, le personnel s'adressera au Conseil une fois par année au sujet du programme de sécurité de Metrolinx; les mises à jour trimestrielles continueront d'être présentées au Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques.

## SÉANCE PUBLIQUE

### **4. Ouverture et mot de bienvenue du président**

Le président Robert Prichard déclare la réunion ouverte à 9 h 45.

Le président Prichard confirme que le quorum est atteint et que l'avis de convocation de la réunion requis en vertu du règlement de la Régie a été envoyé.

Le président Prichard accuse également réception de la correspondance suivante, laquelle est distribuée au Conseil :

- a) Correspondance de George Westel, datée du 24 février 2018, demandant la création d'une traverse piétonne sur le corridor de Richmond Hill pour faciliter l'accès au Lower Don River;
- b) Correspondance d'Edward Leon, président du groupe LFL, datée du 27 février 2018, concernant la progression du projet de TLR de Jane, conformément au Plan de transport régional pour 2041.
- c) Correspondance de Jim Reekie, président du syndicat des copropriétaires de Humber Bay Shores, datée du 22 février 2018, concernant l'analyse de rentabilité initiale de la gare GO de Park Lawn.
- d) Correspondance de Brenda Thompson, Vincent Puhakka, Richard Hennick et Moya Beall, Scarborough Transit Action, datée du 12 février 2018, concernant l'examen réalisé par Metrolinx des gares SmartTrack de Kirby et de Lawrence East, le prolongement de la ligne de métro et le TLR à sept arrêts de Scarborough;
- e) Correspondance de Justin Davis, datée du 1<sup>er</sup> janvier 2018, concernant les frais d'émissions de la carte PRESTO de 6 \$ et une carte PRESTO imprimée mensuelle;
- f) Correspondance de l'Office de protection de la nature de Toronto et de la région, datée du 8 mars 2018, demandant l'approbation et la mise en œuvre d'une stratégie en matière de changement climatique pour appuyer le Plan de transport régional.

### **5. Rapport du chef de la direction**

Phil Verster présente le rapport du président et chef de la direction.

Pour souligner l'importance de la Journée internationale des femmes, M. Verster mentionne l'engagement de Metrolinx à l'égard des femmes et de la diversité de genre, et la manifestation de cet engagement par l'équilibre hommes-femmes au sein du Conseil d'administration et de l'équipe de la haute direction. Metrolinx s'est également engagé à faire passer de 28 % à 50 % le nombre de femmes occupant des postes à l'échelon de gestionnaire ou plus élevé d'ici 2021. Enfin, Metrolinx soutient également la campagne mondiale #PT4ME pour promouvoir la sécurité des femmes dans les transports en commun.

M. Verster mentionne d'importantes réalisations de Metrolinx au cours du dernier trimestre, notamment les suivantes : l'ouverture de la gare GO de Downsview Park sur le corridor de Barrie; le lancement du rabais sur les tarifs doubles pour les clients de la TTC et de Metrolinx; le lancement du partenariat PC Express avec Loblaw pour offrir un service « cliquer et ramasser » à certaines gares GO; la mise en vente de cartes PRESTO dans les magasins Shopper's Drug Mart à l'extérieur de Toronto; et la publication de documents d'approvisionnement pour le projet de l'ensemble 1 de Lakeshore East, le croisement de Davenport et le projet pilote de locomotives fonctionnant avec une pile à hydrogène. Les travaux de construction ont également commencé au chantier de la gare GO Confederation.

M. Verster décrit les récentes activités de mobilisation des intervenants et du public, dont une assemblée publique Demandez à Metrolinx et des présentations publiques à la Chambre de commerce de Toronto et au Conseil canadien pour les partenariats public-privé relativement aux objectifs stratégiques de Metrolinx et à l'expansion du service régional express (SRE).

Enfin, M. Verster salue les actions courageuses de deux employés de Metrolinx : Michael, chef de train, et Shane, conseiller au service à la clientèle, ont porté secours à un homme en détresse. Michael et Shane ont prodigué les premiers soins à l'homme, ce qui a permis de le garder en vie et en sécurité jusqu'à l'arrivée des premiers répondants. M. Verster mentionne l'importance de la formation et du respect des protocoles en situation d'urgence.

## **6. Programme d'art intégré**

Leslie Woo, chef de la planification, Gunta Mackars, directrice, Élaboration de programmes, et Laura Berazadi, conseillère principale, décrivent le programme d'art public intégré de Metrolinx.

Metrolinx a mis en place une division de l'excellence de conception pour regrouper toutes les disciplines de conception, y compris le programme d'art public intégré.

Le personnel décrit les nombreux bienfaits du programme d'art intégré, dont l'amélioration de l'expérience client, l'incidence sur la collectivité, le leadership en matière de réputation, la responsabilité civile et la responsabilité à l'échelle locale. Entamé en 2014 et approuvé par l'équipe des politiques en 2016, le programme de Metrolinx établit à 1 % des coûts de construction admissibles le montant à consacrer à l'art dans les projets publics. La sélection des artistes se fait par l'intermédiaire d'un processus géré de manière professionnelle. Les œuvres retenues doivent être permanentes et afficher des coûts d'entretien minimales; elles doivent s'intégrer à l'ensemble du projet afin de garantir aux clients un trajet fluide.

Le 16 janvier 2018, Metrolinx a entrepris le lancement public du programme d'art intégré et a annoncé les concepts artistiques sélectionnés pour le TLR d'Eglinton Crosstown. Le personnel fournit un aperçu des huit œuvres d'art qui y seront installées à compter de 2021. En plus du programme d'Eglinton Crosstown, plus de 18 autres projets sont en cours, y compris celui de la voie surélevée du croisement de Davenport, et un financement de plus de 25 millions de dollars a été engagé pour l'embellissement du réseau.

Le Conseil s'enquiert sur la diversité des artistes et des œuvres d'art dans le cadre du programme. L'objectif du programme est de générer une diversité en ce qui a trait aux œuvres d'art et aux artistes. Le personnel est encouragé par la représentation des femmes et des artistes émergents au sein du programme. Le Conseil réitère l'importance d'inclure de l'art autochtone au sein du programme; il espère que la représentation autochtone augmentera au sein du programme.

## **7. Plan de transport régional et prochaines étapes**

Leslie Woo, Antoine Beliaeff, directeur, Planification régionale, et Rajesh Khetarpal, directeur, Relations avec les intervenants, présentent les résultats des consultations et les recommandations connexes relativement au Plan de transport régional (PTR) pour 2041. Les principales révisions effectuées à l'ébauche sont les suivantes :

- La vision et les objectifs ont été révisés pour se concentrer encore davantage sur la durabilité, la santé, la sécurité, l'accessibilité, l'égalité et le transport des marchandises;
- La relation entre le PTR et les autres plans et politiques municipaux et provinciaux a été clarifiée;
- Les actions ont été redéfinies afin de mettre l'accent sur les résultats;
- Des actions ont été ajoutées pour accorder la priorité à la sécurité des collectivités et à la préparation en matière de sûreté, de sécurité et de situations d'urgence;
- Les cartes et les figures du projet ont été mises à jour.

Le Conseil discute du défi de tenir compte de tous les commentaires reçus afin de fournir une structure exhaustive qui intègre les recommandations en matière de politiques et d'infrastructure, les services sociaux et les problèmes d'accès, tout en gardant en tête le mandat et la compétence de Metrolinx. Le Conseil discute également de la zone de planification du PTR, limitée à la région du grand Toronto et de Hamilton; on se demande si cette zone devrait comprendre la région élargie du Golden Horseshoe. Le personnel décrit la façon dont il a travaillé avec les municipalités locales pour assurer qu'on tienne compte de leurs commentaires et de leurs préoccupations. Le personnel souligne également que le PTR est un document évolutif qui peut s'adapter aux changements en cours de route, dont la création d'un nouvel aéroport.

Pour répondre aux questions en matière de mise en œuvre, de priorisation, de financement et de prise de décision, le personnel a créé le document « Réalisation ». Ce document aborde le rôle de la prise de décision collaborative à l'échelle régionale, de l'établissement des priorités, du financement, puis de la surveillance et du signalement dans le cadre de la mise en œuvre du PTR. Le personnel mènera des consultations exhaustives auprès du public et des partenaires provinciaux, municipaux et non gouvernementaux tout au long de 2018 pour obtenir leur avis sur le document « Réalisation ». La stratégie d'engagement du personnel comprend la mise en place d'un nouveau forum intergouvernemental sur le transport en commun et, possiblement, d'un groupe permanent de consultation des résidents. Le personnel fera rapport des résultats des consultations en septembre 2018.

Le Conseil félicite le personnel pour la nature exhaustive et inclusive de la version finale du PTR, et pour la création d'un document « Réalisation » qui assure l'équilibre entre la création d'un plan ambitieux et l'élaboration d'un plan de mise en œuvre pratique sur le plan de l'exécution.

Le personnel souligne les importantes contributions du public et des différents intervenants dans l'élaboration du PTR, et remercie le Conseil pour sa supervision et son soutien tout au long du processus.

#### **IL EST RÉSOLU :**

**QUE** soit approuvé le Plan régional de transport pour 2041 (PTR 2041) en fonction des recommandations comprises dans le rapport du directeur de la planification régionale intitulé « version finale du Plan de transport régional pour 2041 », et après toute autre modification du Conseil, formatage de contenu et mise en page finale du document;

**QUE**, sous réserve des commentaires du Conseil et après le formatage du contenu et la mise en page finale, le Conseil approuve le document Réalisation aux fins de discussion;

**QUE** le personnel présente un rapport au Conseil sur la progression des discussions lors de la réunion de septembre 2018;

**QUE** le Conseil d'administration exprime sa reconnaissance aux municipalités de la région pour leur participation à l'établissement du PTR 2041, et que, une fois qu'il aura été approuvé, des copies de ce document soient envoyées à chacun des conseils municipaux de la zone desservie par GO;

**QUE** le président du Conseil fasse parvenir le PTR 2014 au ministre des Transports une fois le document approuvé.

## **Adopté**

### **8. Analyse de rentabilité de conception préliminaire des nouvelles gares du SRE**

Leslie Woo, Joshua Engel-Yan, directeur, Recherche et analyse de planification, et Nadine Navarro, directrice, Planification de projet, SRE, présentent les résultats des analyses de rentabilité de conception préliminaire pour les nouvelles gares du service régional express GO.

Douze analyses de rentabilité de conception préliminaire sont terminées, cinq analyses de rentabilité initiale ont été modifiées et deux analyses de rentabilité initiale supplémentaires ont été entamées pour les gares SRE recommandées. Le personnel examine le processus par étape du projet et la façon dont l'analyse de rentabilité y cadre. Une analyse financière a été réalisée pour chaque gare sur un cycle de vie de 60 ans; elle tient compte des coûts et des avantages de chaque gare. L'analyse de rentabilité se penche également sur les façons d'optimiser les améliorations au réseau, par exemple, en tenant compte d'initiatives futures, comme le service express, l'embarquement de niveau et l'harmonisation des tarifs.

Le personnel confirme que les analyses de rentabilité ont été publiées en ligne avant la réunion du Conseil. En raison de cette analyse, le personnel recommande que les 12 emplacements passent à la prochaine étape dans le processus de planification de projet. Ces emplacements seront également intégrés à l'analyse de rentabilité complète pour le programme de SRE.

Le personnel mentionne que les coûts des gares ont augmenté dans l'analyse modifiée, puisqu'on a incorporé des renseignements supplémentaires et des conceptions de plus haut niveau dans le processus. Les avantages connexes ont également augmenté.

Le Conseil discute de l'incidence des changements de services sur l'analyse de bénéfices, dont le ratio coût-bénéfice d'une gare comme celle de Mulock, qui peut



varier selon les modèles de service. Le personnel décrit comment les hypothèses sur la planification des services constituent une partie importante de l'analyse de rentabilité. L'harmonisation des tarifs, la planification de l'utilisation des terres et les hypothèses sur les services de transport en commun local sont également d'importants éléments qui ont été intégrés à l'analyse de rentabilité.

Le personnel décrit comment les travaux de planification des gares et d'approvisionnement cadreront avec le processus de sélection de l'exploitant.

Le personnel confirme que des renseignements supplémentaires sur l'analyse de rentabilité peuvent être rendus disponibles sur demande.

**IL EST RÉSOLU**, selon les recommandations du rapport préparé par la chef de la planification et du développement, intitulé « Analyses de rentabilité des nouvelles gares du prolongement du service GO du SRE », et toute nouvelle modification demandée par le Conseil à sa rencontre du 8 mars 2018 :

1. **QUE** le personnel poursuive la réalisation de l'intégralité des 12 nouvelles gares identifiées à la rencontre du Conseil de Metrolinx du 28 juin 2016, sous réserve de politiques et d'améliorations aux infrastructures et opérationnelles à venir;
2. **QUE** le personnel fasse passer le site Park Lawn à l'étape de l'analyse de rentabilité de conception préliminaire;
3. **QU'IL** soit demandé au personnel de poursuivre le travail avec les représentants municipaux pour assurer que la politique et que les renseignements de planification actuels continuent d'être intégrés à la prochaine étape.

## Adopté

### 9. Exécution du programme d'immobilisations

Peter Zuk, chef responsable des immobilisations, de concert avec Lisa Thomas, vice-présidente, Gestion de programmes, Nick Spensieri, directeur, Infrastructure du corridor - Barrie, Karla Avis-Birch, directrice, Infrastructure de corridor - Hors corridor, Stephanie Davies, directrice, Programme d'autobus, Andre Marois, directeur, Infrastructure de corridor - Lakeshore East, et Ehren Cory, Derrick Toigo et Charl van Neikerk d'Infrastructure Ontario, font état de l'exécution des projets et des contrôles des coûts de Metrolinx en vue d'atteindre l'objectif stratégique de Metrolinx de mettre en œuvre l'ensemble des étapes des projets de 2018-2019.

Le personnel décrit un certain nombre de projets en cours pour démontrer la portée du programme d'immobilisations de Metrolinx. Récemment, un certain nombre de changements ont été apportés pour améliorer l'exécution des projets et les contrôles des coûts. Ces changements comprennent notamment le regroupement du personnel de Metrolinx et d'Infrastructure Ontario pour former une équipe intégrée de projet; la réalisation d'examens réguliers des stratégies, des programmes et des budgets; le perfectionnement des compétences de Metrolinx en matière de gestion de projet; et l'élaboration d'un programme directeur.

Le Conseil discute de la gestion des données et de l'intégrité de l'information. Le personnel confirme que l'harmonisation de la documentation et des renseignements sur le projet est en cours afin d'assurer qu'un seul point de vue est exprimé, le tout en vue d'améliorer l'exactitude et l'efficacité, et de réduire les risques de conflits.

Le Conseil discute de la façon dont le personnel veillera au maintien de l'excellence de conception par le biais des nouveaux processus et des nouveaux contrôles de Metrolinx, et ce, tout au long du cycle de vie du projet. Le personnel indique que différents éléments d'excellence de conception seront ciblés par le cadre de gestion des avantages, supervisé par les commanditaires du projet. Par ailleurs, Metrolinx bâtit une équipe d'excellence de conception qui sera dirigée par un haut dirigeant au sein de l'organisation.

## **10. Excellence en matière d'exploitation**

Greg Percy, chef de l'exploitation, de concert avec George Bell, vice-président, Sécurité et protection, Andre Lalonde, directeur, Infrastructure du corridor ferroviaire, Darryl Browne, vice-président, Transformation du SRE, et Jessalynn Selby, directrice, Service à la clientèle, décrivent comment évoluent les activités de Metrolinx en vue d'atteindre les objectifs stratégiques opérationnels de Metrolinx, lesquels comprennent notamment une augmentation de 25 % de la capacité des services de trains et d'autobus et une plus grande insistance sur les questions de sécurité.

Le personnel décrit le défi que représente la gestion de l'augmentation des travaux de construction et de la fréquence des services, tout en s'employant à atteindre les cibles de rendement en matière de respect de l'horaire et les objectifs liés à la satisfaction des clients. La satisfaction des clients requiert un ferme engagement des clients et de solides communications avec les clients; elle requiert également un service fiable et confortable. Les plans pour améliorer le service à la clientèle comprennent les suivants : utilisation d'affiches numériques; augmentation de l'engagement social; et lancement d'un site Web de GO Transit proposant des fonctionnalités répondant aux besoins des clients.

Pour répondre aux préoccupations en matière de capacité, le personnel examine le processus d'affaires et met en œuvre les éléments d'une culture LEAN, le tout dans l'optique de mettre fin au gaspillage et d'améliorer l'expérience client.

## **11. Génération de l'achalandage et des revenus**

Mary Proc, directrice du marketing et de l'expérience client (intérimaire), de concert avec Sharyn Byrne-Nearing, directrice, Image de marque et marketing, Steve Naylor, directeur, Développement des affaires et partenariats, et Devon Khusial, gestionnaire, Études de marché, décrivent les plans de Metrolinx pour augmenter le nombre de passagers et les recettes non liées à la vente de titres en générant un rendement du capital investi de 3:1 pour les activités de marketing et en mettant en œuvre une stratégie de vente au détail.

Le personnel décrit comment on utilise les analyses de la clientèle pour permettre à Metrolinx de mieux comprendre ce que veulent les clients; cela peut alors servir à favoriser le changement et à mettre au point de nouveaux services.

Le personnel décrit les récentes initiatives en matière de sources de revenus ne provenant pas de la vente de billets, les partenariats, les programmes de fidélisation et les possibilités de promotion qui sont également guidés par les nouveaux renseignements sur la clientèle.

Le Conseil s'enquiert sur le risque de confusion entre les marques que pourrait poser l'ajout de nouveaux partenariats. Le personnel souligne l'important rôle de l'excellence de conception dans le cadre de la stratégie de partenariat de Metrolinx, laquelle veille à ce que la marque de Metrolinx demeure intacte.

## **12. Protection de la vie privée de PRESTO - Rapport sur les demandes de la police**

Mary Martin, première vice-présidente, chef du contentieux et secrétaire générale et chef de la protection de la vie privée, et Alba Taylor, conseillère juridique principale et secrétaire générale adjointe, font état de la politique sur la protection de la vie privée de PRESTO et résument les demandes de la police qui ont été reçues et auxquelles on a répondu en 2017. Le personnel confirme que le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a passé en revue et commenté la politique révisée sur la protection de la vie privée ainsi que le rapport sur la transparence proposé, lequel fait état des demandes de la police pour obtenir des renseignements de PRESTO au cours de la dernière année. En 2017, Metrolinx a reçu 64 demandes de la police pour obtenir des renseignements de clients de PRESTO. En général, les renseignements n'ont été divulgués que dans 47 % des cas.

Le Conseil discute des tensions entre la protection de la vie privée des clients et la facilitation du travail de la police. Le personnel croit que ces tensions peuvent être gérées au moyen d'un processus structuré qui fournit une supervision et des contrôles efficaces, le tout en cherchant à minimiser la divulgation des renseignements demandés.

## **IL EST RÉSOLU :**

**QUE** soit reçu le rapport de PRESTO de 2017 sur les demandes de la police (le « rapport ») joint au rapport de la première vice-présidente, chef du contentieux et secrétaire générale et chef de la protection de la vie privée présenté au conseil d'administration le 8 mars 2018, et que le personnel dépose ce rapport dans le site Web de PRESTO.

## **Adopté**

### **13. Suivi du rapport du vérificateur général**

Peggy Gilmour, directrice, Vérification interne, fait le point sur les activités visant à donner suite aux recommandations de 2016 de la vérificatrice générale sur l'attribution et la supervision des contrats de construction. Le personnel résume également d'autres activités en cours de la vérificatrice générale, dont un audit de l'optimisation des ressources de planification et de construction des projets de transport léger sur rail et de sélection des gares GO, et des examens de suivi des activités à la suite des audits de 2012 et de 2014 sur le Plan de transport régional. Le personnel confirme que toutes les activités sont toujours en cours.

### **14. Rapport de la présidente du Comité sur l'expérience client**

Marianne McKenna, présidente du Comité consultatif sur l'expérience client, fait état des récentes activités du Comité consultatif sur l'expérience client, dont les suivantes : l'examen du projet pilote avec Tim Hortons; la refonte du site Web de GO Transit; le déploiement de PRESTO au sein de la TTC; le service Internet Wi-Fi aux clients de GO Transit; la création d'une division de l'excellence de conception au sein de Metrolinx pour générer une capacité interne intégrée et un centre d'excellence; et le programme d'art intégré du projet d'Eglinton Crosstown.

### **15. Rapports trimestriels**

Les rapports trimestriels de PRESTO, Exploitation, Planification et développement, Projets d'immobilisation, Communications et affaires publiques et Marketing sont adoptés sans modification.

## **SÉANCE À HUIS CLOS**

### **16. Approbation du procès-verbal**

#### **IL EST RÉSOLU :**

**QUE** le procès-verbal de la réunion du Conseil d'administration du 7 décembre 2017 est approuvé.

#### **Adopté**

### **17. Priorités stratégiques relatives à la sécurité**

Une présentation des priorités stratégiques de Metrolinx en matière de sécurité a été faite ce matin lors de la séance à huis clos.

### **18. Rapport des comités permanents du Conseil d'administration**

#### **18.1 Comité exécutif**

Robert Prichard, président du Comité exécutif, présente un rapport sur les réunions du Comité qui ont eu lieu le 14 décembre 2017, le 24 janvier 2018 et le 7 mars 2018.

#### **18.2 Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques**

Bryan Davies, président du Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques, présente un compte rendu de la réunion du Comité qui a eu lieu le 7 mars 2018. Il fait état notamment de l'examen par le Comité du Plan de vérification interne et de la Charte de vérification interne, de la situation budgétaire en matière d'immobilisation et d'exploitation, de l'examen des membres du sous-comité de PRESTO et des récentes activités de la vérificatrice générale.

Le Comité recommande que le Conseil approuve les questions suivantes :

##### **18.2.1 Modifications à la Politique sur l'autorisation de contrat et l'exécution des documents - Transactions immobilières**

Le Conseil recommande les modifications à la Politique sur l'autorisation de contrat et l'exécution des documents pour tenir compte de la récente réorganisation des transactions immobilières de Metrolinx.

**IL EST RÉSOLU**, sur recommandation du Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques :

**QUE**, conformément au rapport du 7 mars 2018 de la première vice-présidente, chef du contentieux et secrétaire générale, au Comité de vérification, des finances et de gestion des risques (le « rapport »), soient approuvées les modifications à la Politique sur l'autorisation de contrat et l'exécution des documents (la « Politique ») requises pour donner suite à la réorganisation des fonctions immobilières au sein de Metrolinx, comme décrit au Rapport;

**QUE** le Conseil autorise les personnes précisées dans le rapport à exécuter les contrats et les accords immobiliers (comme décrits dans la Politique) au nom de Metrolinx conformément au paragraphe 2.3 (a) (iii) du règlement n° 1;

**QU'**on modifie la Politique pour donner effet à la présente résolution, et que toutes les précédentes versions de la Politique soient abrogées et remplacées par la Politique modifiée, comme il est décrit dans le rapport.

## **Adopté**

### **18.3 Comité de gouvernance**

Rahul Bhardwaj présente un compte rendu de la réunion du Comité qui a eu lieu le 7 mars 2018. Il mentionne notamment les points suivants : les recommandations sur l'heure et le nombre de réunions du Conseil; l'ordre du jour de la séance du 26 avril sur les stratégies; les modifications à venir dans la composition du Conseil; et la responsabilité du Conseil à l'égard de la supervision de la politique relative au harcèlement.

Sur recommandation du Comité de gouvernance, le Conseil approuve les résolutions suivantes relativement à l'expiration prochaine des mandats des membres du Conseil :

### **IL EST RÉSOLU :**

**QUE**, sous réserve de leur consentement, le Conseil d'administration de Metrolinx recommande que la Province prolonge les mandats de Marianne McKenna, de Bonnie Patterson et de Howard Shearer jusqu'à la fin de l'année civile en vue de créer un équilibre entre le besoin d'assurer la continuité du Conseil à court terme et celui d'offrir l'occasion de renouvellement aux membres à long terme.

## **Adopté**

Le Comité recommande que le Conseil approuve les questions supplémentaires suivantes :

### **18.3.1 Examen du cadre de référence des comités permanents du Conseil d'administration**

Le Comité recommande la modification du cadre de référence du Comité consultatif sur l'expérience client en vue de retirer une référence particulière à l'examen et à la recommandation des normes et d'un plan de travail au Conseil pour le transport des marchandises et des services, du point de vue de l'expérience client.

**IL EST RÉSOLU**, sous la recommandation du Comité de gouvernance :

**QUE**, comme il est décrit dans le rapport du 7 mars 2018 de la secrétaire générale adjointe au Comité de gouvernance (le « rapport »), soit approuvé le cadre de référence révisé du Comité consultatif sur l'expérience client;

**QUE** soit confirmé le cadre de référence actuel joint au rapport de chacun des comités suivants : Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques, Comité exécutif, Comité de gouvernance et Comité des ressources humaines et de la rémunération.

## **Adopté**

### **18.4 Comité des ressources humaines et de la rémunération**

Rose Patten, présidente du Comité des ressources humaines et de la rémunération, présente un rapport sur la réunion du 7 mars 2018 du Comité. Le Comité a révisé la politique et le programme de Metrolinx en matière de harcèlement; les taux d'attrition et leurs raisons; et les progrès relatifs à la stratégie de Metrolinx liée au personnel.

### **18.5 Comité sur l'expérience client**

Marianne McKenna présente un compte rendu de la réunion du Comité qui a eu lieu le 7 mars 2018. Elle mentionne notamment les points suivants : l'examen des enjeux liés aux voitures remises à neuf dernièrement; le déploiement de PRESTO dans la TTC; et la mise en œuvre du projet pilote de service Wi-Fi.

## **19. Propositions pour l'ordre du jour de la prochaine réunion**

Il n'y a pas de proposition pour l'ordre du jour de la prochaine réunion.

## 20. Questions diverses

Aucun autre point à traiter.

## SÉANCES À HUIS CLOS

### 21. Séance à huis clos

Le Conseil d'administration tient une séance à huis clos en l'absence du personnel outre le président et chef de la direction.

### 22. Séance à huis clos

Le Conseil d'administration a tenu une séance à huis clos en l'absence du personnel.

### 23. Levée de la séance

Comme il n'y avait pas d'autre question pour le Conseil d'administration, la réunion a été levée à 15 h.

**Adopté**

---

J. Robert S. Prichard, président

---

Alba Taylor,  
secrétaire générale adjointe

p/s