

**PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION ANNUELLE DE PLANIFICATION ET  
D'ÉTABLISSEMENT D'OBJECTIFS DU CONSEIL**

**DATE DE LA RÉUNION :** 26 avril 2018

**HEURE DE LA RÉUNION :** 8 h 30

**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  
Marianne McKenna  
Rose Patten (*par téléconférence pour la séance à huis clos du  
matin seulement*)  
Bonnie Patterson  
Howard Shearer  
Sharleen Stewart  
Carl Zehr

**EXCUSÉS :** Bill Fisch

**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 et du développement  
Peter Zuk, chef responsable des immobilisations  
George Bell, vice-président, Sécurité et protection  
Brian Guest, directeur, Intégration commerciale  
Jennifer Gray, directrice, Planification d'affaires stratégique et Gestion des risques d'entreprise  
Kelly Hagan, directrice, Communications et des relations communautaires, Expansion de GO (intérimaire)  
Thom Hounsell, gestionnaire, Gestion des produits  
Rajesh Khetarpal, directeur, Relations avec les intervenants, Communications et affaires publiques  
Devon Khusial, gestionnaire, Études de marché  
André Lalonde, vice-président, Exploitation du transport en commun  
Steven Levene, commanditaire de programme, Transport de marchandises et expansion  
Heather Platt, conseillère juridique principale  
Martin Powell, directeur de projet, Recherche et analyse de planification  
Stephen Rhodes, sous-ministre, ministère des Transports  
Jamie Robinson, directeur des communications et des relations communautaires, Transport en commun rapide  
Alba Taylor, conseillère juridique principale et secrétaire générale adjointe

## **SÉANCE À HUIS CLOS**

### **1. Metrolinx en 2025**

Le président Robert Prichard déclare la réunion ouverte à 8 h 30.

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.

Phil Verster, président et chef de la direction, accompagné de l'équipe de haute direction présente Metrolinx en 2025. Le personnel discute des futurs objectifs et attentes concernant la marque et le marketing, la satisfaction de la clientèle, la sécurité et la protection, l'excellence opérationnelle, la gestion de la planification et des projets, la gestion des fournisseurs ainsi que la gestion des actifs et des contrats.

[Expurgé : conseil au gouvernement]

## SÉANCE PUBLIQUE

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

Le président Prichard déclare la réunion ouverte à 10 h 48.

### **3. Prix de sécurité**

En reconnaissance aux victimes de l'événement de North York survenu le 23 avril, le Conseil d'administration observe un moment de silence.

Phil Verster félicite le travail et les réalisations des personnes suivantes en matière de sécurité :

- (a) Matthew Azevedo et Fulvio Morales, de Crosslinx Transit Solutions, qui ont empêché un jeune garçon de circuler sur la voie alors qu'un véhicule arrivait;
- (b) Chris Knowles, gestionnaire, Infrastructure des voies, qui a aidé à retirer un arbre qui était tombé sur la voie de service Quaker, évitant ainsi l'interruption du service sur la ligne de Richmond Hill;
- (c) Le préposé à la gare, Lemontin Sardrood, ainsi que les agents chargés de l'application des règlements, Michael Song, Michael Skals, Michael Olsen et Fatih Kilic, qui ont effectué les manœuvres de RCR pour réanimer un homme de 80 ans sur UP Express;
- (d) Aeron Soosaipillai, un client qui a empêché le suicide d'un homme sur un pont, près de la gare GO de Scarborough.

Le président Prichard, le vice-président Bryan Davies, M. Golden et Mme Bardswick remettent un prix de sécurité à chacune de ces personnes de la part de Metrolinx.

### **4. Perception de Metrolinx dans le marché**

Jamie Robinson, directeur, Communications et des relations communautaires, Transport en commun rapide, et Devon Khusial, gestionnaire, Études de marché, présentent les résultats de l'étude de marché annuelle de Metrolinx concernant la perception et la connaissance qu'a le public des projets et services de Metrolinx. L'étude portait sur de nombreux indicateurs de rendement clés et orientera les stratégies futures d'information, de participation et de communication.

Les résultats révèlent que le public connaît de mieux en mieux Metrolinx et que l'appui à la planification, aux projets et aux initiatives est fort. On note également une augmentation de la connaissance des nouveaux services et des investissements de Metrolinx. Le personnel s'attend aussi à constater une amélioration concernant le projet de TLR, en raison de la récente campagne de marketing. Les projets des gares de Finch et de Hamilton ont connu des retards et des débats ont eu lieu à l'échelle locale.

Le personnel reconnaît que les résultats témoignent bien de l'importance d'une stratégie de campagne intégrée, qui comprend du marketing ciblé, les médias sociaux ainsi que des événements dans la communauté. Le personnel confirme que les bénéfices du marketing sont mesurés en fonction du rendement sur capital investi en nombre de passagers; l'objectif est d'atteindre un taux de 3:1 de rendement. Le personnel est d'avis que la reconnaissance de l'identité visuelle de Metrolinx augmente également.

## **5. Participation du public**

Judy Pfeifer, chef des communications et des relations publiques, Jamie Robinson, Rajesh Khetarpal, directeur, Relations avec les intervenants, Kelly Hagan, directrice, Communications et des relations communautaires, Expansion de GO (intérimaire) et Anthony Irving, gestionnaire, Relations communautaires, décrivent les stratégies et activités de participation publique et communautaire, puis passent en revue les leçons retenues dans des projets clés, comme celui des piles de secours de la ligne d'Eglinton Crosstown, de la station d'Erin Mills (sur Mississauga Transitway) ainsi que du croisement de Davenport.

Le Conseil note la contribution importante de la communauté dans le projet du croisement de Davenport, ainsi que le rôle que doit jouer le Conseil pour répondre aux préoccupations des gens, notamment en recueillant les commentaires sur la conception, des pratiques qui ont toutes contribué au succès de l'évaluation environnementale.

Le personnel explique aussi la façon dont sont mis sur pied les comités consultatifs communautaires dans le cadre du processus d'évaluation environnementale, ainsi que d'autres techniques innovatrices mises en place pour augmenter la participation du public, par exemple, les groupes de consultation de citoyens et les possibilités de participation en ligne dans Metrolinx Participez.

## **6. PRESTO mobile**

Annalise Czerny, vice-présidente principale, PRESTO (intérimaire), Karyn Allicock, gestionnaire, Développement des affaires et Thom Hounsell, gestionnaire, Gestion de produit font la démonstration de l'application mobile de PRESTO et expliquent les avantages attendus pour la clientèle. L'application PRESTO mobile sera développée

et déployée par phase; elle comprendra une fonctionnalité de gestion des comptes et, ultimement, de paiement directement sur le téléphone. La phase finale comprendra la planification de trajet ainsi que le service de notifications. La première version de l'application (avec gestion de compte) devrait être déployée d'ici la fin de l'année. Les autres phases en sont encore à l'étape de planification et devront être réévaluées en fonction de l'évolution des projets, de la technologie et des besoins de la clientèle.

Le personnel indique que le paiement ouvert demeure dans la mire de PRESTO, mais nécessitera l'achat de nouveaux lecteurs. Le paiement mobile peut être mis en œuvre sur les appareils actuels de PRESTO, et constituera une option de paiement supplémentaire pour les clients. Le personnel confirme que les fournisseurs de transport en commun associés à PRESTO appuient le passage à l'application mobile ainsi que l'option de paiement ouvert à l'avance par téléphone mobile.

## **7. Intégration des tarifs**

Leslie Woo, chef de la planification et du développement de projets, et Martin Powell, directeur de projet, Recherche et analyse de planification, présentent une mise à jour concernant la stratégie d'intégration des tarifs de Metrolinx, dont l'instauration de rabais sur les tarifs doubles avec GO Transit/UP Express et la TTC. Même s'il est conditionnel à une approbation finale, le budget provincial de 2018 renferme un engagement à financer un rabais tarifaire pour les déplacements entre la TTC et les fournisseurs de transport en commun de la région du 905, ainsi que le financement nécessaire pour pallier la baisse des tarifs de GO pour les trajets courts, notamment le tarif de 3 \$ dans les limites de la ville de Toronto. Si elles sont approuvées dans le budget de 2018, ces mesures devraient être mises en œuvre en 2019. Le personnel prévoit que la réduction des tarifs de GO fera augmenter le nombre de passagers de 10 à 15 % et que cela diminuera la congestion dans le réseau de métro.

Le personnel confirme que le programme d'expansion de GO intègre les répercussions relatives à l'intégration des tarifs. Toutefois, le personnel compte mesurer la capacité et adapter les services si nécessaire, afin de répondre à la demande.

D'autres mesures d'intégration des services et des tarifs sont sur la table, dont des discussions concernant une politique tarifaire à long terme pour la région. Le personnel a mis sur pied un forum intergouvernemental, afin de faire avancer les discussions et d'améliorer encore davantage l'intégration.

## SÉANCE À HUIS CLOS

### **8. 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.

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

Le président Robert Prichard déclare la réunion ouverte à 13 h 45.

Le président Prichard souhaite la bienvenue au sous-ministre Stephen Rhodes, du ministère des Transports.

Howard Shearer signale un problème concernant le point 12 (ensembles 1, 2 et 3 du service régional express) en raison de **[Expurgé : confidentialité]**. Le personnel confirme que M. Shearer n'a pas reçu de copie du rapport. M. Shearer devra se récuser des discussions concernant ce point à l'ordre du jour.

Aucun autre conflit d'intérêts n'est déclaré.

### **10. Suivi du budget**

Jennifer Gray, directrice, Planification d'affaires stratégique et Gestion des risques d'entreprise, en compagnie d'André Lalonde, vice-président, Exploitation du transport en commun, d'Erin Moroz, commanditaire du programme de Toronto, et de Matt Routely, gestionnaire, Analyse de la planification, présente le suivi du budget 2018 de l'Ontario.

**[Expurgé : dossiers du cabinet]**

### **11. Transporteurs de marchandises**

**[Expurgé : Intérêts économiques et autres, privilège avocat-client]**

### **12. Ensembles 1, 2 et 3 du service régional express (SRE)**

En raison du conflit d'intérêts soulevé précédemment, M. Shearer quitte la salle de réunion.

Brian Guest, directeur, Intégration commerciale, en compagnie de Gord Troughton, commanditaire de programme de Network Rail, de Trevor Anderson, commanditaire du programme de la gare Union, de Nadine Navarro, commanditaire du programme des gares, et de Divya Shah, Infrastructure Ontario, présente la stratégie de livraison du SRE, en portant un accent particulier sur les éléments clés comme la planification

et l'intégration des travaux, les liens entre les ensembles d'approvisionnement et les stratégies d'atténuation des risques, la structure de financement ainsi que d'autres innovations mises en œuvre dans le cadre de l'ensemble 3 d'approvisionnement d'exploitation.

Le personnel indique comment les leçons retenues dans le cadre des projets de TLR et d'autres industries (comme les services publics) sont intégrées dans les documents actuels de DMFA. Le personnel décrit quelques avantages et risques financiers découlant de l'approche de financement en phases multiples pour l'approvisionnement d'exploitation.

Le Conseil discute de l'approvisionnement, de l'exécution par phases et de l'échéancier de mise en œuvre pour de nombreux volets du programme de SRE, comme la construction de gares et les travaux sur les corridors. Le personnel nomme les défis que comporte l'approvisionnement pour les travaux simultanément à la planification des augmentations de service, qui devront être incluses dans la documentation d'approvisionnement. Le personnel explique la nécessité de demeurer flexible dans les contrats d'exploitation futurs, afin de pouvoir s'adapter aux besoins changeants de la clientèle. Enfin, le personnel montre comment l'excellence de conception a été intégrée dans la planification de projet et l'approche d'approvisionnement.

Le personnel explique les règles de conflit d'intérêts qui ont été suivies et qui représentent les consolidations de l'industrie.

Le Conseil demande de précision concernant les plus grands risques découlant de l'approche d'approvisionnement proposée. Le personnel explique les nombreuses mesures et structures mises en place pour atténuer ces risques. Le personnel est d'avis qu'il y a suffisamment de concurrence dans le marché pour répondre à la demande d'approvisionnement d'exploitation, mais qu'il continue de le surveiller étroitement et demeure en contact avec les joueurs clés de l'industrie. Le Conseil discute des risques associés aux échéanciers d'approvisionnement et des raisons des retards.

Le Conseil confirme le mandat de procéder. Le personnel confirme que l'analyse de rentabilité est en cours de préparation et qu'elle devrait être présentée au Conseil au cours de l'automne. Les résultats de la DDQ publiée dans les marchés seront également présentés au Conseil.

## **SÉANCES À HUIS CLOS**

### **13. 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.

#### **14. Séance à huis clos**

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

#### **15. Levée de la séance**

Comme il n'y avait pas d'autre question pour le Conseil d'administration, la réunion a été levée à 17 h 15.

#### **Adopté**

\_\_\_\_\_  
J. Robert S. Prichard, président

\_\_\_\_\_ p/s  
Alba Taylor,  
secrétaire générale adjointe