

CONSEIL D'ADMINISTRATION

DATE DE LA RÉUNION : Le 14 septembre 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^e étage

PRÉSIDENT : Don Wright

PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION : Phil Verster

SECRÉTAIRE DE LA RÉUNION : Heather Platt, vice-présidente principale, chef du contentieux et secrétaire générale (intérimaire)

MEMBRES PRÉSENTS : Kathy Bardswick
Rahul Bhardwaj
Bryan Davies
Janet Ecker (jusqu'à 10 h 40)
Anne Golden
Marianne McKenna
Rose Patten (à partir de 12 h 30)

EXCUSÉS : Bill Fisch
Bonnie Patterson
Howard Shearer
Sharleen Stewart

AUTRES PERSONNES PRÉSENTES : Mark Childs, chef du marketing
Annalise Czerny, vice-présidente principale, PRESTO
Helen Ferreira-Walker, directrice des ressources humaines
Jennifer Gray, directrice financière (intérimaire)
Greg Percy, chef de l'exploitation
Jamie Robinson, chef des communications et des relations publiques (intérimaire)
Leslie Woo, chef de la planification
Peter Zuk, chef responsable des immobilisations

Antoine Belaieff, directeur de la planification régionale
George Bell, vice-président, Sécurité et protection
Carol Deveney, commanditaire principale
Don Dinnin, vice-président, Services d'approvisionnement
Spencer Gibbens, commanditaire en chef
Mathieu Goetzke, vice-président, Planification
Rob Granatstein, directeur, Communications d'entreprise
Ken Kuschei, directeur, Expérience de la clientèle
Steven Levene, commanditaire des marchandises
Gunta Mackars, vice-présidente, Excellence en conception
Greg Murphy, directeur, Vérification interne (intérimaire)
Peter Paz, gestionnaire, Partenariats régionaux
Mary Proc, vice-présidente, Prestation du service à la clientèle
Lisa Salsberg, gestionnaire principale, Planification des systèmes
David Schulze, conseiller juridique principal
Ann Short, directrice, Planification d'affaires stratégiques et Gestion des risques d'entreprise
Alba Taylor, conseillère juridique principale et secrétaire générale adjointe

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.

SÉANCE PUBLIQUE

2. Ouverture de la séance et observations du président

Le président Wright déclare la réunion ouverte à 9 h 45.

Le président Wright 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 Wright souhaite la bienvenue au Conseil et aux membres du public, et il se présente à la tribune.

Au nom du Conseil, le président Wright et le chef de la direction, Phil Vester, expriment leur grande reconnaissance envers Robert Prichard pour ses grandes contributions et son engagement indéfectible envers Metrolinx et les gens de la

région du grand Toronto et de Hamilton. En reconnaissance de ses services, la salle de réunion de Metrolinx a été renommée en son nom.

M. Prichard remercie le Conseil et le personnel pour leur soutien au fil des années et leur adresse ses meilleurs vœux dans le cadre de la réalisation du mandat de Metrolinx.

Le président Wright accuse également réception des correspondances suivantes, lesquelles ont été distribuées au Conseil :

- a) La correspondance de Grant Evers, datée du 7 mars 2018, concernant les noms proposés pour les arrêts du TLR de Finch West;
- b) La correspondance de la Fair Fare Coalition, datée du 27 juin 2018, qui demande la tenue d'une séance d'information publique sur la mise en œuvre des billets PRESTO;
- c) La correspondance du groupe Fight Gridlock in Brampton, datée du 13 septembre 2018, comportant différents commentaires sur les rapports du Conseil et, en particulier, certains programmes et projets touchant Brampton, dont le service du corridor de Kitchener, le tunnel des autoroutes 401/409 et le TLR de Hurontario.

3. Sécurité

George Bell, vice-président, Sécurité et protection, passe en revue les mesures de santé et protection et Mark Childs, chef du marketing, anime une discussion sur la sécurité.

4. Rapport du chef de la direction

Phil Verster note avec solennité le décès récent de Gordon Chong, conseiller municipal de Toronto et ancien président de GO Transit et de la TTC.

Phil Verster présente le rapport du président et chef de la direction qui met en lumière les dernières réalisations de Metrolinx, notamment : le déploiement de nouveaux produits PRESTO, dont la correspondance de deux heures de la TTC; les résultats préliminaires relativement au partenariat de Metrolinx avec Ontario Northland; les travaux de conception en cours pour faciliter l'expansion des services vers Niagara; l'achèvement du premier symposium annuel des agentes de sécurité spéciales; et la passation d'un marché avec CrossLinx Transit Solutions pour l'exécution du projet d'Eglinton Crosstown.

Le chef de la direction, Phil Vester, souligne également les grandes contributions de Mary Proc, vice-présidente, Prestation du service à la clientèle; celle-ci a annoncé son départ pour la retraite en novembre 2018.

Enfin, les personnes suivantes ont été reconnues pour leurs contributions exceptionnelles en matière de services et de sécurité :

1. Don Wright remet des lettres de reconnaissance au sergent intérimaire Fatih Kilic, au sergent Obaidullah Faizi-Ishakzay, au sergent Christopher Chong-St. Amant, aux agents chargés de l'application des règlements Leroy Persaud, Dusan Rudic et Justin O'Neill, aux coordonnateurs du service à la clientèle Roshawn Balgrove, Andre Riley et Jessica Beauchamp, à la superviseuse des opérations de gare Katherine Irvine et aux préposés aux services de l'usine Gabriel Juttlah et Selva Arumuganath pour avoir agi rapidement pour protéger les clients lors des inondations survenues à la gare Union et autour de celle-ci le 7 août 2018.
2. Bryan Davies remet une lettre de reconnaissance à Crosslinx Transit Solutions pour les 2,6 millions heures sans accident avec perte de travail.
3. Anne Golden remet une lettre de reconnaissance à la conductrice d'autobus Rachelle Kas pour avoir agi rapidement et avec sang-froid lors d'un incident impliquant son autobus sur l'autoroute.
4. Anne Golden remet une lettre de reconnaissance au préposé James Sackett pour être allé au-delà de ses devoirs pour aider un client à récupérer ses clés de voiture d'un trou d'homme près de la gare GO de Georgetown.
5. Kathy Bardswick remet une lettre de reconnaissance à la préposée de gare Aquina Jaidoo pour avoir aidé un client en détresse à la gare GO de Bloor.
6. Rahul Bhardwaj remet des lettres de reconnaissance à la représentante du service à la clientèle Britney Wright et à l'agent chargé de l'application des règlements Charankamal Jassal pour avoir apporté leur soutien dans le cadre de deux urgences médicales à bord d'un train UP Express.
7. Janet Ecker remet des lettres de reconnaissance aux agents chargés de l'application des règlements Stefan Fahel, Brent Strachan et Arjun Kapadiya pour être intervenus lors d'un vol présumé à la gare Union.
8. Marianne McKenna remet une lettre de reconnaissance à Becca Nagorsky, directrice, Planification des projets à Metrolinx, pour avoir été nommée « Rising Star » de 2018 par la revue Progressive Railroading.

5. Nomination de dirigeants

IL EST RÉSOLU :

QUE les personnes mentionnées ci-dessous soient nommées aux postes indiqués à côté de leur nom, aux dates précisées :

| Nom | Poste | Date d'entrée en vigueur |
|-----------------|---------------------------------------------------|--------------------------|
| Annalise Czerny | Vice-présidente principale, PRESTO | 17 juillet 2018 |
| Carol Deveney | Commanditaire principale | 16 juillet 2018 |
| Fawad Ebraemi | Vice-président, Opérations et déploiement, PRESTO | 26 mars 2018 |
| Spencer Gibbens | Commanditaire en chef | 28 mai 2018 |
| Mathieu Goetzke | Vice-président, Planification des projets | 7 août 2018 |
| Gunta Mackars | Vice-présidente, Excellence en conception | 2 août 2018 |

QUE, après avoir donné effet à la présente résolution, les dirigeants de Metrolinx soient confirmés dans le rapport du Conseil d'administration du 14 septembre 2018 à la vice-présidente principale et chef du contentieux de Metrolinx, comme le stipule l'annexe A.

Adopté

6. Rapport annuel 2017-2018

Bryan Davies, président, Comité de vérification, des finances et de gestion des risques, présente le rapport annuel 2017-2018 de Metrolinx. Le personnel fait état des principales réalisations de 2017-2018 et souligne un important effort axé sur le soutien de l'exécution du programme d'immobilisations de Metrolinx en vue d'atteindre les objectifs, et sur l'augmentation du service. M. Davies confirme que le Comité a rencontré le vérificateur externe, qu'il avait examiné le rapport annuel et qu'il en est satisfait, y compris les états financiers vérifiés.

IL EST RÉSOLU :

QUE, sous réserve de tout commentaire reçu du Conseil d'administration de Metrolinx et du Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques, le rapport annuel de 2017-2018 de Metrolinx soit approuvé;

QUE le chef de la direction fasse parvenir le rapport annuel au ministre des Transports conformément à la *Loi de 2006 sur Metrolinx*.

Adopté

7. Indicateurs de rendement clés de l'organisation

Jennifer Gray, directrice financière (intérimaire), et Ann Short, directrice, Planification d'affaires stratégique et Gestion des risques d'entreprise, présentent les indicateurs de rendement clés (IRC) de Metrolinx et décrivent leur évolution par rapport aux objectifs stratégiques de Metrolinx.

Le Conseil discute des mesures actuelles des IRC et des activités en place pour atteindre les objectifs. Le personnel décrit comment la culture de Metrolinx évolue en réaction aux IRC et comment les IRC hors cible sont utilisés pour cerner les occasions d'amélioration.

Les six IRC d'entreprise s'inscrivent dans une plus vaste série d'IRC de division qui font connaître la façon dont Metrolinx atteint ses objectifs. Le personnel s'attend à ce que les IRC évoluent au fil du temps.

IL EST RÉSOLU :

QUE, conformément au rapport du 14 septembre 2018 de la directrice financière, les six indicateurs de rendement clés, lesquels mesurent les progrès réalisés quant aux objectifs stratégiques de Metrolinx concernant la sécurité, les gens, la planification et la construction ainsi que l'expérience client, soient approuvés.

Adopté

8. PTR/Mise à jour « Réalisation »

Leslie Woo, chef de la planification et du développement, Mathieu Goetzke, vice-président, Planification, et Antoine Belaieff, directeur de la planification régionale, font le bilan des progrès quant à la mise en œuvre du Plan de transport régional pour 2041, y compris les résultats de la première table ronde régionale. Le personnel décrit comment la table ronde régionale facilitera une approche collaborative à l'harmonisation régionale et la prise de décisions, et fixera les priorités de la mise en œuvre du PTR en établissant un cadre de priorisation fondé sur la méthodologie de l'analyse de rentabilité de Metrolinx.

Le Conseil mentionne les importantes perspectives municipales qu'apportera ce groupe. Le Conseil s'enquiert du lien entre l'harmonisation des tarifs et l'harmonisation des services. Le personnel confirme que les deux sont étroitement liés; le personnel compte employer la méthodologie de l'analyse de rentabilité pour

élargir la vision axée sur les coûts afin d'inclure les avantages. Le personnel confirme que, en ce moment, l'harmonisation des tarifs et l'harmonisation des services se font de manière indépendante.

IL EST RÉSOLU :

QUE, selon les recommandations formulées dans le rapport du 14 septembre 2018 (le « rapport ») préparé par le vice-président, Planification, le Conseil d'administration de Metrolinx approuve l'organisation de la table ronde régionale à titre de forum qui permettra à Metrolinx de travailler avec ses partenaires de transport en commun municipaux afin de mettre en œuvre le Plan de transport régional pour 2041;

QUE, tel qu'il est décrit dans le rapport, le personnel s'emploie avec les responsables de la table ronde régionale à définir et à recommander une stratégie de mise en œuvre des projets et programmes prioritaires relatifs au Plan de transport régional pour 2041;

QUE le personnel fasse état des activités associées à la table ronde régionale au début de 2019.

Adopté

9. Nombre de passagers d'UP Express et croissance des ventes de titres

Mark Childs, chef du marketing, et Ken Kuschei, directeur, Expérience de la clientèle, font état du nombre de passagers d'UP Express et de la croissance des ventes de titres, et ils décrivent les initiatives en cours qui contribuent à ces résultats. Le personnel confirme qu'il travaille en collaboration avec l'aéroport sur ces travaux, y compris l'examen de la circulation des passagers afin de déterminer où les interventions seraient les plus efficaces.

IL EST RÉSOLU :

QUE le Conseil d'administration de Metrolinx approuve les stratégies et les mesures décrites dans le rapport du chef de marketing du 14 septembre 2018 pour augmenter les initiatives axées sur le client afin d'accroître le nombre de passagers et les ventes de titres d'UP Express.

Adopté

10. Suivi du rapport du vérificateur général

Jennifer Gray et Greg Murphy, directeur, Vérification interne (intérimaire), font 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 de l'Ontario (VGO), 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 à la suite des audits de 2012 et de 2014 sur le Plan de transport régional.

Le personnel confirme que les échanges avec la VGO ont été positifs. Le personnel assure le Conseil que l'on tient compte des recommandations de la VGO. Cependant, certains points pourraient être indiqués comme en cours en raison du délai entre l'élaboration et la mise en œuvre complète de politiques et de la préférence de la VGO de voir les pratiques révisées en place depuis un an.

11. Rapport de la présidente du Comité consultatif sur l'expérience client

Marianne McKenna, présidente du Comité consultatif sur l'expérience client, présente un rapport sur les dernières activités du Comité consultatif sur l'expérience client qui met en lumière des commentaires récents du Comité consultatif sur l'expérience client, le changement d'orientation de l'équipe de marketing du segment de marché de navetteurs à des objectifs de déplacement personnalisés, et les progrès en matière d'excellence de conception, notamment l'établissement de l'importance de la conception universelle et la fixation des normes de conception des gares.

Le chef de la direction, Phil Vester, remercie M^{me} McKenna pour son leadership en matière d'excellence de conception qui a poussé la société à envisager la conception d'un point de vue différent.

12. Rapports trimestriels

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

Le Conseil s'enquiert des répercussions sur PRESTO du déploiement de la correspondance de deux (2) heures de la TTC et demande au personnel d'en faire le suivi une fois les résultats analysés. Le personnel décrit comment cette politique forme une partie importante de la stratégie élargie d'harmonisation des tarifs et indique qu'elle devrait comprendre une analyse des avantages élargis.

Le personnel décrit également les bons PRESTO et la possibilité de les utiliser pour les écoles secondaires et les établissements d'enseignement postsecondaire.

Enfin, le personnel décrit comment on explore les occasions d'augmenter les services en mettant à l'essai des services pilotes.

SÉANCE À HUIS CLOS

13. Approbation du procès-verbal du 12 juillet 2018

IL EST RÉSOLU :

QUE soit approuvé le procès-verbal de la réunion du Conseil d'administration du 12 juillet 2018.

Adopté

14. Gestion commerciale

Heather Platt, Steven Levene, commanditaire des marchandises, et David Schulze, conseiller juridique principal, font le point sur l'initiative et les activités de gestion commerciale de Metrolinx. Le personnel décrit comment l'initiative permettra d'élaborer une approche commerciale coordonnée pour la gestion des contrats. Dans le cadre du projet pilote, une analyse des écarts a été réalisée pour l'un des principaux fournisseurs de Metrolinx. Cette analyse a cerné un certain nombre de projets à effet rapide, dont la centralisation de la fonction de gestion des contrats pour fournir une surveillance globale, y compris la détection précoce de problèmes dans les contrats et l'amélioration de la capacité à saisir les avantages.

Le Conseil demande comment Metrolinx acquerra les compétences nécessaires pour cette initiative. Le personnel décrit comment les ressources seront intégrées de différentes équipes internes et externes, et dit qu'elles comprendront le perfectionnement des compétences au sein de l'équipe conjointe de Metrolinx et d'Infrastructure Ontario (IO), et une formation plus large de manière générale.

Le personnel illustre comment le programme, une fois mis en place, améliorera les IRC, le rendement d'entreprise et de projets, les risques ainsi que la surveillance et le signalement des réclamations, et comment il contribuera à faciliter les interventions proactives pour atténuer les problèmes dès le début.

Le Conseil demande au personnel de songer à l'utilité des commentaires du sous-comité de surveillance des projets d'immobilisations.

Le Conseil discute de l'incidence sur le nombre de demandes de modifications de contrats, par exemple. Le personnel confirme qu'une évaluation est en cours pour déterminer les secteurs très vulnérables avec les principaux fournisseurs, et qu'un IRC lié aux réclamations est en cours d'élaboration. Le Conseil souhaite voir un système qui adopte une perspective globale et qui peut fournir un avertissement rapide concernant les questions importantes. Le personnel décrit les améliorations sur le plan de la surveillance et du signalement des projets. Le personnel s'attend à ce que, à mesure qu'avancent le cadre et la gouvernance, les problèmes puissent être détectés et gérés plus rapidement, ce qui donne lieu au signalement de moins de problèmes au Conseil.

15. Rigueur de gestion des contrats

Don Dinnin, vice-président, Services d'approvisionnement, Greg Murphy, Gunta Mackars, vice-présidente, Excellence en conception, Spencer Gibbens, commanditaire en chef, et Carol Deveney, commanditaire principale, présentent un rapport sur les processus de gouvernance utilisés pour assurer que les contrats de Metrolinx soient le produit d'un processus rigoureux.

Le Conseil discute des critères d'évaluation en matière d'approvisionnement, de comment les exigences en matière de conception sont présentées dans les documents, et de comment et quand les équipes de promoteurs sont évaluées durant le processus de diversification des modes de financement et d'approvisionnement (DMFA).

Le Conseil demande que, à l'avenir, le personnel donne des exemples précis pour illustrer les processus et la façon dont ils ont changé.

16. Rapport des comités permanents du Conseil d'administration

16.1 Comité exécutif

Bryan Davies présente un rapport sur les réunions du Comité depuis le 8 mars 2018.

16.2 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, fait le point sur la réunion du 13 septembre 2018 du Comité.

Le Comité recommande que le Conseil approuve les questions suivantes :

16.2.1 Cadre de référence du sous-comité de PRESTO et nomination de membres

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

QUE soit approuvé le cadre de référence révisé du sous-comité de PRESTO pour refléter l'ajout d'une expertise en marketing, joint au rapport, en date du 26 juin 2018.

Adopté

16.2.2 Cadre de référence du sous-comité de surveillance des projets d'immobilisations

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

QUE, conformément au rapport du 13 septembre 2018 du chef responsable des immobilisations et de la secrétaire générale adjointe au Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques et au Comité de gouvernance (le « rapport »), Howard Shearer soit nommé au sous-comité de surveillance des projets d'immobilisations en date du 27 juin 2018, et ce pour un mandat prenant fin en décembre 2020, et que la démission d'Upkar Arora soit acceptée en date du 27 juin 2018;

QUE le cadre de référence révisé du sous-comité de surveillance des projets d'immobilisations, joint au rapport, soit approuvé.

Adopté

16.3 Comité de gouvernance

Rahul Bhardwaj, président du Comité de gouvernance, fait état de la réunion du 13 septembre 2018 du Comité et des points proposés pour l'ordre du jour de la réunion d'octobre du Conseil.

Le Comité recommande que le Conseil approuve les questions suivantes :

16.3.1 Cadre de référence du Comité consultatif sur l'expérience client

IL EST RÉSOLU, sous la recommandation du Comité de gouvernance et du Comité consultatif sur l'expérience client :

QUE soit approuvé le cadre de référence révisé du Comité consultatif sur l'expérience client, énoncé au rapport du 26 juin 2018 du chef du marketing, de la vice-présidente, Prestation du service à la clientèle, et de la secrétaire

générale adjointe au Comité de gouvernance et au Comité consultatif sur l'expérience client (le « rapport »).

Adopté

16.3.2 Nomination de membres au Conseil et matrice des compétences

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

QUE Don Wright soit nommé membre au Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques, au Comité consultatif sur l'expérience client, au Comité de gouvernance et au Comité des ressources humaines et de la rémunération, en date du 14 septembre 2018.

Adopté

16.4 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 13 septembre 2018 du Comité, y compris l'examen de la politique de Metrolinx relative à l'aptitude au travail, les répercussions des dernières restrictions en matière de rémunération et les résultats de la vérification auprès des employés et des activités visant à favoriser l'engagement des employés.

16.5 Comité consultatif sur l'expérience client

Marianne McKenna fait le point sur la réunion du 13 septembre 2018 du Comité, y compris les travaux réalisés pour améliorer la satisfaction de la clientèle, les résultats d'une récente étude de marque et les activités d'excellence en conception.

17. 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.

18. Questions diverses

Aucun autre point à traiter.

SÉANCES À HUIS CLOS

19. 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.

20. Séance à huis clos

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

21. Levée de la séance

Comme il n'y a pas d'autre question pour le Conseil d'administration, la réunion est levée à 14 h 30.

Adopté

Don Wright, président

Heather Platt, secrétaire

p/s