

À : Conseil d'administration de Metrolinx
De : Jamie Robinson
Chef intérimaire des communications et des relations publiques
Date : 27 juin 2019
Objet : **Rapport trimestriel sur les communications et les relations publiques**
Du 7 février au 27 juin 2019

Recommandation

Pour distribution aux fins d'information.

Changements récents



Portes ouvertes de Toronto à l'installation de maintenance et de remisage d'Eglinton Crosstown.

importantes au cours du dernier trimestre. Un total de 112 articles originaux ont été publiés au cours de la période concernée et plus de 40 000 consultations ont été enregistrées en mai 2019. Ceci représente une augmentation de 64 % par rapport aux 24 299 consultations de février.

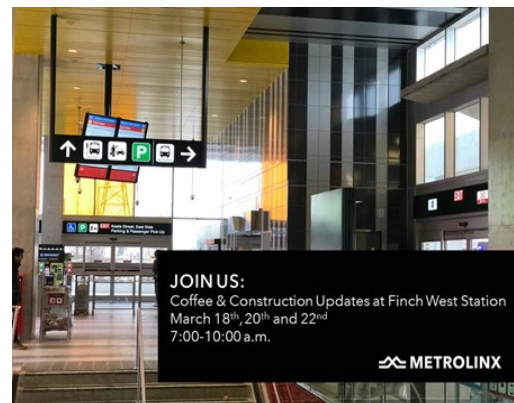
Nous continuons d'utiliser une stratégie solide de mobilisation afin d'assurer une sensibilisation active des employés, des résidents, des entreprises et des intervenants.

Voici quelques chiffres sur nos activités de mobilisation depuis février :

- 13 réunions publiques
- 274 séances d'information avec les intervenants

- L'installation de service ferroviaire GO de Whitby a été présentée dans le cadre de l'événement Portes ouvertes de Whitby le 4 mai et le projet de TLR d'Eglinton Crosstown a été exposé lors de l'événement Portes ouvertes de Toronto qui a eu lieu le samedi 25 mai. Plus de 5 000 personnes ont assisté à l'un ou l'autre de ces événements.

- Le blogue de Metrolinx a changé de nom pour celui de *Nouvelles Metrolinx* et a franchi plusieurs étapes



- 1 725 échanges liés aux projets d'expansion de GO et de transport en commun rapide (y compris les courriels, les appels téléphoniques et les rencontres spontanées)
- 329 publipostages électroniques
- 338 631 sensibilisations à domicile
- 112 billets de blogue

Relations communautaires



Kiosque d'information du TLR de Finch West

- Notre équipe a activement mobilisé les communautés dans les zones de projet durant le trimestre. En avril, l'équipe des relations communautaires de Finch West a présenté sept kiosques d'information temporaires dans les quartiers de Rexdale, d'Albion, de Jane/Finch et de Thistletown. En collaboration avec le constructeur du projet Mosaic, l'équipe a également organisé trois journées portes ouvertes au centre commercial de Yorkgate, à la St. Wilfrid Catholic School et au Northwood Community Centre.
- Avec plusieurs projets mis en œuvre dans le cadre du programme d'expansion de GO, l'équipe des relations communautaires a maintenu l'engagement auprès des intervenants et des communautés le long des corridors ferroviaires. Une visite du site d'expansion de Bowmanville accompagnée de Phil Verster, chef de la direction de Metrolinx, des maires locaux de Durham et du président régional et axée sur le développement économique dans la région a eu lieu le 8 avril.
- La sécurité demeure un message clé dans toutes les communications et, le 22 mai, un événement sur la sécurité aux passages à niveau a eu lieu à la gare GO d'Old Cummer, en collaboration avec le service de sécurité de GO Transit et les opérations de gare de l'Est. D'autres initiatives de sensibilisation à la sécurité se poursuivent dans l'ensemble de la région en partenariat avec Opération Gareautrain.
- Puisque la priorité d'établir des partenariats plus solides avec les intervenants a été fixée, un groupe des relations avec les Autochtones a été créé en mars et il travaillera principalement par l'entremise du service des relations communautaires et des communications.
- L'engagement communautaire s'est poursuivi avec la participation de l'équipe d'expansion de GO à la tenue d'activités de nettoyage de l'Agincourt Village Community Association en avril, tandis que l'équipe de Finch West a participé à la journée portes ouvertes et au barbecue de la division 31 de la police de

Toronto, événement qui a mobilisé plus de 200 personnes ayant visité le kiosque du TLR de Finch West le 1^{er} juin.

Planification des communications

- Nous avons exécuté des plans de communication et coordonné des annonces conjointes avec le MTO concernant les changements de service d'avril et de juin, l'initiative des déplacements gratuits pour les enfants et la mise en œuvre de la réduction des tarifs de GO Transit de base.

Relations avec les intervenants

- Les deux premières assemblées publiques régionales Demandez à Metrolinx parmi une série ont eu lieu à Kitchener le 4 mars et à Whitby le 2 mai. À Kitchener, plus de 150 personnes y ont assisté et 50 autres y ont participé en ligne par webdiffusion à l'aide de la plateforme de diffusion en direct Metrolinx Participez. À Whitby, plus de 140 personnes y ont assisté et plus de 60 autres se sont connectées en ligne.
- Nous avons également appuyé deux allocutions très médiatisées : Stephanie Davies, vice-présidente principale de l'expansion de GO, a fait une présentation lors d'un événement de l'Ontario Public Works Association marquant la Journée internationale de la femme le 8 mars et Phil Verster s'est adressé à l'Empire Club le 2 mai, où il a expliqué la façon dont Metrolinx offre de nouveaux services de transport en commun et la portée des projets de nos infrastructures dans le réseau.



Phil Verster prend la parole devant l'Empire Club.

Relations avec les médias et couverture médiatique

- De février à juin, nous avons reçu 692 appels des médias. Les points d'intérêt étaient le transfert en ce qui concerne le métro de la TTC, le dévoilement des plans de la ligne Ontario, ainsi que l'annonce de la réduction des tarifs de GO Transit de base. Pour le deuxième trimestre consécutif, les progrès de la construction de Crosstown et les véhicules ont été des points d'intérêt.

NEWS No Serious Injuries Following Vehicle Fire on the 401 in Milton

Big Changes are Coming to the Burlington Pedestrian Bridge

by Paige Petrovsky on April 19, 2019
in Burlington, News

Like 127 Share Tweet



A recent Metrolinx [blog post](#), written by Nitish Bissonauth, Metrolinx bilingual spokesperson, media relations and issues specialist, has revealed that some big changes are coming to the Burlington pedestrian bridge.

Plus tôt ce trimestre, l'initiative des déplacements gratuits pour les enfants et la vidéo promotionnelle pour l'autobus GO au Salon de l'auto de Toronto ont généré une attention médiatique favorable.

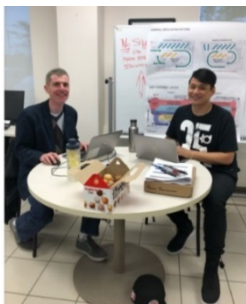
- Les médias régionaux ont manifesté un grand intérêt pour les deux assemblées publiques Demandez à Metrolinx (Kitchener et Whitby), qui continuent de susciter un enthousiasme en raison des nouveaux services dans la RGTH.
- La qualification des Raptors de Toronto à la finale de la NBA a engendré un énorme intérêt des médias et une couverture médiatique favorable. En ayant le bureau central des services ferroviaires GO et d'autobus à la gare Union et en étant à proximité de toute l'action, l'équipe des médias a transmis de façon proactive des messages clés qui démontrent l'engagement de Metrolinx à l'égard de la sécurité et du service à la clientèle.
- Parmi les caractéristiques les plus populaires de *Nouvelles Metrolinx*, mentionnons la mise à jour périodique de la carte détaillée représentant le nombre de passagers de GO, ainsi que des nouvelles sur les changements de services et de tarifs.



Un regard en coulisse sur le creusement d'un tunnel se déroulant sous la gare d'Avenue du Crosstown.

- Les articles des coulisses ont également bien fonctionné, y compris des images et des détails des progrès de notre visite de chacune des gares de la ligne de transport léger sur rail Crosstown, qui dressent le profil du travail à chaque gare le long de la ligne. Cette visite s'est déroulée tout au long des mois d'avril et de mai.

- Twitter et Facebook génèrent un nombre élevé de renvois à *Nouvelles Metrolinx* et



nous prévoyons une croissance continue de la mobilisation des auditoires. Les médias nous contactent aussi régulièrement au sujet de nos articles et parfois les prennent directement sur notre site. Une part importante du lectorat des *Nouvelles Metrolinx* est composée du personnel de Metrolinx, ce qui reflète nos efforts pour transmettre nos articles à l'interne ainsi qu'à nos clients et au grand public.



Communications internes

- Nous continuons à améliorer les communications au sein de Metrolinx pour favoriser l'engagement des

employés. Un sondage sur les communications internes a été mené en utilisant plusieurs canaux de communications pour aider à déterminer les modes de communication privilégiés parmi le personnel. L'équipe a récemment terminé une tournée de présentation de deux semaines pour encourager les employés à remplir le sondage.

- Le nombre d'abonnements Yammer est passé à 2 528, ce qui représente une augmentation de 46 % depuis la dernière période concernée.
- Nous avons élaboré une stratégie de communication à l'intention de la haute direction afin de réaliser les objectifs stratégiques de l'organisation de 2019 et 2020.
- Nous avons continué de collaborer avec l'équipe des Ressources humaines afin de développer une communication intéressante et efficace avec les employés dans le cadre de quelques initiatives, y compris la création de nouveaux insignes nominatifs pour tous les employés de première ligne et les cadres supérieurs, la mise au point d'un calendrier d'événements sur la diversité et l'inclusion ainsi que la cérémonie de reconnaissance des employés qui respectent la charte du client et la charte sur la sécurité.

Le tout respectueusement soumis,

Jamie Robinson

Chef intérimaire des communications et des relations publiques

416 202-4632

jamie.robinson@metrolinx.com