

À : Conseil d'administration de Metrolinx

De : Greg Percy
Chef de l'exploitation

Date : 27 juin 2019

Objet : **Rapport d'exploitation trimestriel**

Recommandation

Pour distribution aux fins d'information.

Aperçu

Plus tôt cette année, nous avons lancé la Charte du client de Metrolinx. Cette nouvelle charte englobe toutes nos marques et remplace la Charte des passagers de GO initiale. Nous avons fait ce changement pour donner aux clients des renseignements pertinents qui sont propres à chaque marque et pour assurer à la clientèle que, si nous n'atteignons pas nos objectifs, nous agissons pour rectifier le tir.

En avril et en juin, nous avons apporté des modifications au service, ce qui comprend la hausse du service sur les lignes de Lakeshore East, de Lakeshore West et de Kitchener de même que le prolongement du service en mi-journée sur la ligne de Stouffville; nous avons aussi annoncé des changements de quai et avons modifié des horaires d'autobus en conséquence. De nouveau, GO offre un service de train le week-end et accroît le service d'autobus entre Niagara Falls et Toronto pendant les mois d'été afin que les clients puissent profiter des populaires attractions dans les deux villes tout en nous laissant le soin de les y amener.

En mai, nous avons lancé une nouvelle campagne aux présentations audacieuses axée sur la sécurité de la clientèle. Ces présentations visent à être accrocheuses et à attirer l'attention sur des comportements fréquents qui font courir des risques aux clients chaque jour. Nous voulons faire comprendre aux clients et au personnel que la sécurité est l'affaire de tous.

Faits saillants importants

Exploitation

Le 6 avril, nous avons ajouté deux trajets à la ligne de Lakeshore East pendant les périodes de pointe du matin et de l'après-midi; nous avons aussi ajouté un trajet et

prolongé un autre en matinée sur la ligne de Kitchener. Par ailleurs, nous avons prolongé le service en mi-journée jusqu'à Mount Joy sur la ligne de Stouffville. En plus de ces changements, nous avons ajouté des voitures à certains trains pour augmenter la capacité de sièges aux heures de pointe.

En juin, nous avons prolongé certains trajets de train jusqu'à Barrie, avons ajouté cinq trajets tard en soirée sur la ligne de Lakeshore West et avons prolongé un trajet de soir de semaine d'Unionville à Mount Joy sur la ligne de Stouffville. Dans la poursuite du programme de modernisation de la gare Union, des changements de quai ont été apportés pour permettre la prochaine phase de construction. Les changements apportés au service d'autobus ont inclus l'annulation de quatre trajets en raison du faible nombre de passagers. Ces modifications nous permettront d'accroître le service sur des parcours d'autobus dont la capacité et la fréquence doivent être augmentées pour répondre à la demande de la clientèle. Nous avons également ajouté des trajets au parcours 12 à Niagara Falls afin de compléter notre service saisonnier.

Nous avons apporté des changements au système d'embarquement des clients dans nos autobus à la gare intermodale GO Centre de Hamilton afin que les autobus y circulent plus facilement et de façon plus sécuritaire. Nos autobus n'ont plus de quai précis désigné pour les départs. Plutôt, ils partent de différents quais dans l'une des quatre zones. Les tableaux des départs indiquent désormais une zone au lieu du numéro de quai, lequel est annoncé cinq minutes avant le départ. Les changements réduisent le nombre de déplacements d'autobus dans la zone d'exploitation de la gare intermodale. Nous avons également mis en place de nouveaux panneaux de signalisation et d'orientation pour mieux indiquer les zones à accès restreint, en faire prendre conscience à la clientèle et assurer la sécurité des clients.

Par nos programmes de remise à neuf et d'achat de véhicules, nous avons enrichi notre flotte d'autobus à étage et à plancher très surbaissé de 52 véhicules au quatrième trimestre; notre flotte se compose désormais de ce type d'autobus à 53 %. Ces ajouts nous aideront à transporter plus de gens et à améliorer l'accessibilité et le confort des clients à bord. Pour améliorer la sécurité lors d'un virage ou d'un changement de voie, les autobus de la flotte sont peu à peu dotés d'une fonction de prévention des collisions. Le système d'alarme audible au signal d'un virage alerte par ailleurs les piétons près de nos véhicules. Ce système a été installé sur environ 130 autobus jusqu'à maintenant. Toute notre flotte d'autobus à étage et à plancher très surbaissé sera dotée du système d'ici la fin de septembre; l'installation du système dans le reste de la flotte devrait débuter peu de temps après.

Rendement au quatrième trimestre

Nous continuons d'accroître nos services chaque trimestre. De janvier à mars, nous avons effectué plus de 27 000 trajets en train, ce qui représente une hausse de 13 %

comparativement à la même période en 2018. La ponctualité du service ferroviaire est de 92 % en moyenne, une diminution de 2 % par rapport au résultat de la même période en 2018. Ce résultat est quelque peu inférieur à l'objectif de 95 % établi dans notre nouvelle Charte du client. Toutefois, nos clients voient les signes de rétablissement de service s'élever à 94,5 % en mars, et les résultats d'avril et de mai tendent à être plus près de notre objectif de 95 %. Ces résultats découlent d'une part de l'amélioration des conditions météorologiques et d'autre part d'un certain nombre d'initiatives en place, lesquelles entraînent des avantages pour nos clients. Ces initiatives incluent notamment le partage d'une nouvelle technologie aux partenaires de répartition des trains, l'amélioration de processus, de la formation sur les processus à notre équipe d'exploitation ferroviaire et l'adaptation du programme de maintenance de la flotte. La ponctualité moyenne sur 12 mois pour l'exercice financier de 2018-2019 s'est élevée à 91,5 %.

La ponctualité des autobus de GO s'est élevée à 95 % au quatrième trimestre, un résultat supérieur d'un demi-point de pourcentage à celui de la même période l'an dernier. Les autobus de GO ont effectué plus de 188 000 trajets au cours du trimestre, soit une faible augmentation par rapport à l'an dernier. La ponctualité moyenne sur 12 mois pour 2018-2019 s'est élevée à 95 %, un résultat à peine inférieur à notre nouvel objectif de 96 % en 2019.

UP Express a effectué plus de 14 000 trajets au cours du dernier trimestre et 96 % des trains sont arrivés à 5 minutes près de l'heure prévue, ce qui représente une diminution de 3 % par rapport à l'année précédente et un résultat inférieur à l'objectif de 98 % dans la charte. Des problèmes d'équipement, de signalisation et d'aiguillage durant les mois d'hiver constituent les principales causes des retards vécus par les clients d'UP. La ponctualité moyenne sur 12 mois d'UP Express en 2018-2019 s'est élevée à 96 %.

Nombre de passagers au quatrième trimestre

En 2018-2019, le nombre de passagers de GO a atteint la barre de 72,2 millions (en tenant compte des correspondances) - sans les correspondances, le nombre d'embarquements s'élève à 76,8 millions - et a donc connu une hausse de 4,9 % comparativement à l'année précédente (68,9 millions de passagers).

De janvier à mars, 18,7 millions d'embarquements de passagers ont eu lieu sur le réseau de GO; de ce nombre, 14,5 millions de passagers sont montés à bord de nos trains et 4,2 millions, à bord de nos autobus. Si nous tenons compte des 1,1 million de trajets comprenant des correspondances entre les services, le nombre de passagers global de GO s'élève à 17,6 millions au quatrième trimestre. Nous avons planifié environ 3 000 trajets de train de GO de plus qu'au quatrième trimestre en 2018, ce qui a fait croître le nombre de passagers de plus de 3 %. Le nombre d'embarquements à bord des autobus de GO a augmenté de 3 % par rapport au

quatrième trimestre l'an dernier, la plus forte augmentation ayant été observée sur les parcours de Hamilton/Richmond Hill et de Stouffville.

À la fin de l'exercice financier, une hausse de 14 % du nombre d'embarquements à bord d'UP Express a été constatée, ce qui donne lieu à près de 4 millions de trajets effectués par le service. Au quatrième trimestre, il y a eu 885 000 embarquements, ce qui a entraîné une augmentation de plus de 9 % comparativement à l'exercice de 2017-2018.

Sécurité

Metrolinx maintient le cap sur la sécurité et nombre de ses initiatives affichent des résultats positifs dans la plupart des unités opérationnelles.

Aux troisième et quatrième trimestres, aucune infraction aux règles fondamentales n'a eu le potentiel de se terminer par une collision ou des blessures graves. Sur 12 mois, la moyenne d'infraction aux règles fondamentales s'est établie à 0,4 par million de kilomètres en train, un résultat meilleur que les moyennes du secteur au Canada. Nous continuons de miser particulièrement sur la manipulation de l'aiguillage par les équipes comme moyen d'atténuer les risques pour la sécurité. Pour ce faire, nous fournirons de la formation supplémentaire au personnel et nous augmenterons le contrôle des équipes.

Sur une moyenne de 12 mois, Metrolinx a enregistré un ratio de fréquence des accidents avec perte de travail (RFAPT) de 4,1 blessures par 200 000 heures de travail à la fin de mars 2019. Même si ce résultat est supérieur à notre objectif de 2,8, le ratio a connu une baisse de 13 % par rapport à l'an dernier. Le secteur des autobus, qui représente notre plus grande division et le contributeur principal au RFAPT, a amélioré son rendement d'environ 13 % par rapport à l'an dernier. Les efforts des Services d'autobus à organiser et à fournir de la formation sur les programmes de sécurité mettant l'accent sur les bonnes techniques de manutention et de levage des bagages ont contribué à une réduction de 26 % des types de blessures liées à ces actions. La division Services de gare a connu le même nombre d'accidents avec blessures comparativement au résultat de l'an dernier à la même période tandis que le nombre d'accidents avec perte de travail au sein de la division Sécurité et protection a connu une diminution de 23 % depuis l'an dernier.

Les blessures découlant d'arrestations effectuées par nos agents chargés de l'application des règlements ont diminué de 75 % tandis que le nombre d'arrestations a augmenté de 51 %. La réduction de ce type de blessures découle d'un examen interfonctionnel de la gestion des arrestations pour trouver des points à améliorer en vue de réduire le nombre de blessures causées aux agents chargés de l'application des règlements et aux clients.

L'amélioration du rendement résulte d'une approche extrêmement diligente quant à la sécurité de travailleurs et de la mise en œuvre de plans de réduction des blessures dans toutes les divisions de Metrolinx. Nous croyons qu'à ce rythme, nous améliorerons rapidement notre rendement au cours de la prochaine année.

Réseau

Autour de la gare GO Exhibition dans le corridor de Lakeshore West, les voies ont été remplacées au cours de quatre week-ends. Pendant cette période, nous avons continué d'offrir à la clientèle le service de week-end, mais à une fréquence réduite, afin d'assurer l'exécution sécuritaire des travaux. Ces travaux, nécessaires, permettront d'éviter le remplacement des voies d'ici les 30 prochaines années.

Les 15 et 16 juin, nous avons suspendu le service de train dans le corridor de Barrie pour effectuer des travaux de construction et de maintenance; des autobus ont assuré le transport des clients entretemps. Les travaux exécutés pendant ce week-end ont permis d'installer ce qui suit : une nouvelle infrastructure de voie ferrée près de la gare GO de Newmarket qui durera plus longtemps et qui exigera moins de maintenance, un passage à niveau rail-route qui améliore la fluidité de la circulation sur Oriole Drive près de la gare GO d'East Gwillimbury et un nouveau système de signalisation au Croisement de Davenport qui sert de travaux préparatoires à la séparation de la ligne de Barrie de la circulation des trains de marchandises du CP en vue d'assurer la fiabilité et la hausse du service à l'avenir.

Service à la clientèle

À la suite du succès du programme pilote de déplacements gratuits pour les enfants sur la ligne GO de Barrie, Metrolinx a annoncé que le programme sera mis en œuvre dans l'ensemble du réseau; le programme est entré en vigueur le 9 mars. Les enfants de 12 ans et moins peuvent désormais se déplacer sans frais à bord de n'importe quel autobus ou train de GO. Ce changement procure aux familles des options de transport plus abordables partout sur notre réseau.

Notre exercice financier s'est terminé par le respect de six des onze promesses de la Charte du client de GO/UP; nous avons intégré la nouvelle Charte du client de PRESTO à nos principaux indicateurs de rendement. PRESTO a respecté toutes les promesses de sa charte actuelle. Comme toujours, nous cherchons à améliorer notre rendement tandis que nous poursuivons notre plan d'expansion de GO.

Bulletin des indicateurs clés de rendement de la Charte du client de GO et d'UP

ICR de la Charte du client de GO et d'UP						
Promesse	Marque du service	Critère	Objectif	Depuis le début de l'exercice 2018-2019		Exercice 2017-2018
Faire de notre mieux pour être à l'heure.	GO	95 % des trains respecteront leur horaire, à 5 minutes près.	95 %	91,5 %	Pas encore atteint	95 %
		96 % des autobus respecteront leur horaire, à 15 minutes près.	96 %	95 %	Pas encore atteint	95 %
	UP	98 % des trains respecteront leur horaire, à 5 minutes près.	98 %	95,7 %	Pas encore atteint	NOUVEAU
Toujours prendre votre sécurité au sérieux.	GO	Nous recevrons au plus 30 plaintes concernant la sécurité pour un million d'embarquements.	30 ou moins	24,4	✓	28
	UP	Nous recevrons au plus 2 plaintes concernant la sécurité pour 100 000 embarquements.	2 ou moins	0,3	✓	NOUVEAU pour 2019
Vous tenir au courant.	GO	Nous recevrons au plus 30 plaintes concernant la communication de l'état du service pour un million d'embarquements.	30 ou moins	17,5	✓	16
	UP	Nous recevrons au plus 4 plaintes concernant la communication de l'état du service pour 100 000 embarquements.	4 ou moins	2,2	✓	NOUVEAU pour 2019
Vous assurer un service en tout confort.	GO	Nous recevrons au plus 30 plaintes concernant le confort dans les gares et les trains pour un million d'embarquements.	30 ou moins	35,8	Pas encore atteint	28
	UP	Nous recevrons au plus 1 plainte concernant le confort dans les gares et les trains pour 100 000 embarquements.	1 ou moins	0,8	✓	NOUVEAU pour 2019
Vous servir rapidement et avec courtoisie.	GO	Nous veillerons à répondre à 80 % de tous les appels en 20 secondes ou moins.	80 % ou plus	78,7 %	Pas encore atteint	97 %
	UP	Nous veillerons à répondre à 80 % de tous les appels en 20 secondes ou moins.	80 % ou plus	95,4 %	✓	NOUVEAU pour 2019

Bulletin des indicateurs clés de rendement de la Charte du client de PRESTO

ICR de la Charte du client de PRESTO					
Promesse	Critère	Objectif	Depuis le début de l'exercice 2018-2019		Exercice 2017-2018
Faire de notre mieux pour être à l'heure.	Nous veillerons à faire afficher en ligne 99,9 % de toutes les transactions des clients d'ici le jour suivant.	99 % ou supérieur	100 %	✓	NOUVEAU pour 2019
Toujours prendre votre sécurité au sérieux.	Nous aurons des dispositifs de protection en place pour garantir la sécurité des comptes et des renseignements des clients.	Pleine conformité	100 %	✓	NOUVEAU pour 2019
Vous tenir au courant.	Nous veillerons à la satisfaction de la clientèle quant à nos communications sur les interruptions de service (résultat de 80 % ou plus dans le Sondage semestriel sur la satisfaction et la fidélité de la clientèle).	80 % ou plus	74 %	✓	NOUVEAU pour 2019
Vous assurer un service en tout confort.	Nous ferons de notre mieux pour obtenir tout au plus 40 plaintes pour un million de cartes présentées.	40 ou moins	29,0	✓	NOUVEAU pour 2019
Vous servir rapidement et avec courtoisie.	Nous veillerons à répondre à 80 % des appels en 30 secondes ou moins.	80 %	84,0	✓	NOUVEAU pour 2019
	Nous veillerons à régler 80 % des demandes reçues sur le Web en moins de deux jours ouvrables.		95,0	✓	NOUVEAU pour 2019

Les Chartes du client de GO, d'UP, de PRESTO et de Metrolinx sont accessibles à www.Metrolinx.com.

Le tout respectueusement soumis,

Greg Percy
Chef de l'exploitation