

To: Conseil d'administration de Metrolinx
From: Laura Cooke
Chef des communications
Date: 12 septembre 2019
Re: **Rapport trimestriel sur les communications**
Du 28 juin au 12 septembre 2019

Recommandation

Pour distribution aux fins d'information.

Changements récents

- La division des communications a été très active pendant l'été. Nos équipes des relations communautaires ont participé à des événements partout dans la région, notamment aux célébrations de la fête du Canada, à des festivals de gastronomie, à des réunions et à des présentations sur le transport en commun.
- Notre site *Nouvelles Metrolinx* a battu un autre record de fréquentation en juillet, affichant plus de 57 000 consultations de nouvelles portant sur Metrolinx ou sur des sujets connexes à Metrolinx.
- L'équipe des médias a appuyé les activités de communications et répondu aux demandes de renseignements des médias concernant deux questions très médiatisées : l'analyse de rentabilité de la ligne Ontario et la déclaration

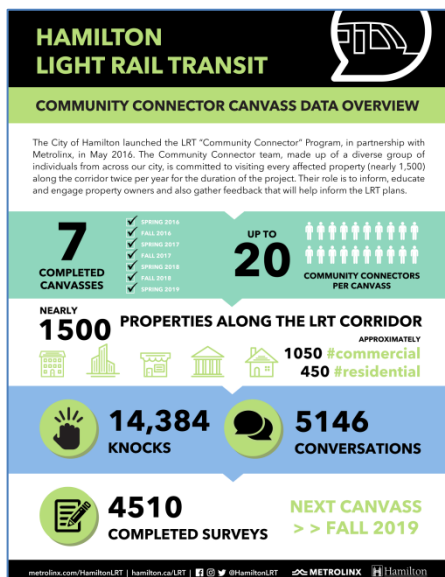


Metrolinx était bien représentée à ce kiosque d'information lors de la fête du Canada.

d'intérêt de Metrolinx sur les droits de dénomination de ses actifs, propriétés et services.

- Nous avons annoncé la bonne nouvelle que la fermeture de Leslie Street à l'intersection d'Eglinton Avenue en raison de la construction du TLR de Crosstown s'est terminée plus tôt que prévu et que le secteur été rouvert deux semaines à l'avance, ce qui nous a mérité une couverture positive de la part de plusieurs médias.

- En collaboration avec nos collègues des Finances, nous avons présenté le rapport annuel de Metrolinx pour 2018-2019 à notre conseil



d'administration en juin et l'avons par la suite présenté aux autorités de la province.

- Les agents de relations communautaires à Hamilton ont effectué leur septième sondage le long du corridor de 14 km du TLR. Plus de 4000 résidents ont répondu au sondage, fournissant ainsi un aperçu des sujets qui intéressent les personnes touchées par le projet.
- Une vidéo sur le TLR de Hurontario a généré près de 3 millions d'impressions lors de sa présentation au centre commercial Square One, du 24 juin au 12 juillet.

Voici quelques chiffres sur nos activités de mobilisation depuis juin :

- 11 réunions publiques
- 181 séances d'information avec les intervenants
- 1138 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)
- 189 publipostages électroniques
- 103 353 sensibilisations à domicile
- 50 billets de blogue

Relations communautaires

Notre équipe a activement mobilisé les communautés dans les zones de projet durant le trimestre.



Les équipes de Crosstown et du programme d'expansion



L'équipe du TLR de Finch West présente la maquette du véhicule Alstom à la communauté.

• Au cours de l'été, l'équipe des relations communautaires de Toronto-Ouest a sensibilisé plus de 600 personnes lors de divers événements, dont le Duke Eats Festival, le Fusion of Taste Festival, Tastes and Sounds of Jane and Finch et le Black Creek Farm Festival. Des kiosques d'information ont été installés au centre commercial York Gate, au carrefour communautaire Rexdale, au centre commercial Jane-Finch, à la bibliothèque York Woods et à la bibliothèque Albion. En juillet, l'équipe a également fait une présentation sur le transport en commun au centre d'hébergement Norfinch Care Community.

- Nos équipes se sont associées au personnel des relations communautaires de la TTC pour animer un kiosque d'information au parc Maidavale sur le programme d'expansion de GO, la construction du TLR de Crosstown et le programme d'expansion du service de métro de la ligne 2 de la TTC.
- Dans la région de Halton, des équipes ont visité le marché fermier de Dorval Crossing et la bibliothèque centrale de Burlington pour faire le point sur le projet.



Nous avons fait équipe avec VIA Rail pour animer un kiosque d'information sur la sécurité.

- Nous avons fait équipe avec le service de sécurité de GO Transit, le centre de service aux clients et VIA Rail pour sensibiliser le public à la sécurité ferroviaire au passage à niveau de Chesterton Shores. L'équipe a sensibilisé plus de 230 enfants et adultes lors de cet événement qui s'est déroulé le 2 août. Nous avons mené d'autres activités de sensibilisation à la sécurité au parc Streetsville Memorial, dans la région de Peel et dans le cadre de notre participation aux activités de la 6^e journée annuelle de sécurité communautaire de la division 31 de la police de Toronto, tenues le 16 août.

Planification des communications

- La planification des communications constitue une fonction essentielle de la division pour ce qui est d'assurer la clarté des communiqués et de coordonner de manière efficace et opportune les événements auxquels participent le MTO et les divers services au sein de Metrolinx. Au cours du trimestre, nous avons appliqué des plans de communication et coordonné des annonces conjointes avec le MTO en ce qui concerne :
 - L'inauguration des travaux de construction du tunnel de l'autoroute 401/409, qui, une fois terminée, permettra d'offrir un meilleur service à Kitchener.
 - Les modifications apportées en septembre aux services de GO Transit.

Relations avec les intervenants

- Le 25 juillet, Metrolinx a reçu 22 dirigeants provinciaux du Vietnam venus assister à une présentation et visiter la gare Union Station. Les délégués, qui participaient à un programme d'étude de dix jours à Toronto, ont exprimé leur intérêt d'en apprendre davantage sur les partenariats public-privé et l'intégration du transport en commun régional. Une visite de même nature a été effectuée pour une délégation de la BNSF Railway, une société qui exploite des services de navettes à Chicago, Seattle et New York. En plus de la gare Union, cette équipe a aussi visité le centre d'opérations du réseau de Metrolinx et l'installation de maintenance ferroviaire de Willowbrook.

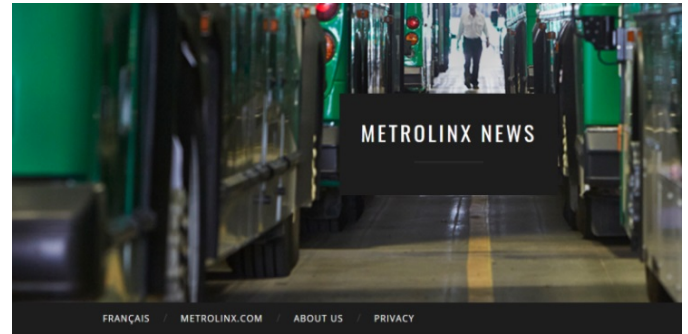


Phil s'adresse à des jeunes de programme Trust 15 qui sont de passage à Metrolinx pour assister à une causerie sur les carrières

- Nous avons organisé une causerie sur les carrières et la motivation pour un groupe d'enfants de 8 à 15 ans du programme Trust 15, un organisme communautaire qui fait la promotion d'un comportement positif par le mentorat et des échanges avec des personnes inspirantes. Les enfants ont été rencontrés par Phil Verster, PDG de Metrolinx, et Duwayne Williams, vice-président, Ingénierie et gestion des biens.

Relations avec les médias et couverture médiatique

- Entre juin et septembre, nous avons reçu 380 appels des médias. Les principaux sujets d'intérêt portaient sur l'analyse de rentabilité de la ligne Ontario, sur une agression grave commise contre l'un de nos chauffeurs d'autobus, sur le lancement du nouveau service canin de notre équipe de la sécurité et sur une modification importante apportée au parcours piétonnier à la gare Union.
- Les médias se sont beaucoup intéressés aux effets des conditions météorologiques extrêmes sur le service de transport en commun, et le contenu élaboré par l'équipe des médias afin d'expliquer les raisons pour lesquelles le service ferroviaire est parfois moins rapide pendant les vagues de chaleur a été bien accueilli par les médias.
- Le lectorat de *Nouvelles Metrolinx* demeure élevé, malgré le creux qui se produit normalement pendant les mois d'été. Depuis la fin juin, nous avons publié 32 articles originaux et enregistré plus de 57 000 consultations. Parmi les articles les plus populaires, mentionnons un reportage photographique décrivant le meilleur parcours piétonnier des clients de GO Transit à la gare Union pour accéder à l'entrée provisoire de la TTC, ainsi qu'un article sur notre partenariat avec Lyft, une société d'autopartage. Notre article sur l'analyse de rentabilité de la ligne Ontario a également suscité beaucoup d'attention et de commentaires.



Communications internes

- Le 24 juin, l'équipe a organisé la toute première activité *Posez toutes vos questions à l'équipe de la haute direction*, qui donnait aux employés l'occasion de discuter avec la haute direction d'un large éventail de sujets. La réunion, qui a été retransmise en direct,



Les membres de la haute direction de Metrolinx répondent aux questions du personnel lors de la première activité *Posez toutes vos questions à l'équipe de la haute direction*, tenue en juin.

a été généralement bien accueillie par les employés. Les participants étaient au nombre de 590, et plus de 300 questions ont été mises en ligne avant et pendant la diffusion en direct. Les réponses aux questions ont été transmises au personnel par voie numérique et l'équipe planifie le prochain événement de ce qui devrait devenir une activité régulière.

- Nous avons élaboré des stratégies de communication liées à la gestion des risques, à la durabilité et aux initiatives de diversité et d'inclusion.
- L'équipe appuie l'unité des relations avec les autochtones dans le cadre d'un plan de sensibilisation et d'éducation des employés sur le processus de reconnaissance des droits territoriaux. Plus tôt en juin, plusieurs employés de Metrolinx travaillant à l'un de nos bureaux du centre-ville de Toronto ont participé à un exercice général interactif qui présentait l'histoire des peuples autochtones.
- Nous poursuivons notre collaboration avec les Ressources humaines afin d'élaborer des messages accrocheurs et efficaces à l'intention des employés sur un certain nombre d'initiatives, dont la rémunération au rendement et le déploiement des nouvelles fonctionnalités intranet de MonHR. L'équipe est également en train de planifier une refonte de la plateforme *Ideas@Work*.

Le tout respectueusement soumis,

Laura Cooke
Chef des communications
416 202-1721
laura.cooke@metrolinx.com