

À : Conseil d'administration de Metrolinx
De : Ian Smith
Sous-chef responsable de l'exploitation
Date : 12 septembre 2019
Objet : **Rapport d'exploitation trimestriel**

Recommandation

Pour distribution aux fins d'information.

Faits saillants du premier trimestre

- Nous avons commencé l'été en appuyant plusieurs événements importants, comme PRIDE Toronto, le concert des Rolling Stones à Barrie et la parade de championnat des Raptors. La parade a été un événement mémorable pour la Ville de Toronto et Metrolinx. Les services GO et UP ont transporté environ 100 000 passagers de plus. Nos équipes de l'exploitation et l'organisation en général ont collaboré pour faire en sorte que les clients arrivent au centre-ville et chez eux en toute sécurité au cours de cette extraordinaire journée.
- Les mesures accrues contre la fraude adoptées en avril ont fait diminuer la fraude de 3 % à 2,2 %. Nous avons entendu des commentaires positifs de nos clients, qui nous ont dit qu'ils apprécient un traitement égal et juste lorsque quelqu'un ne paie pas son titre.
- Notre partenariat avec Ontario Northland a continué pour une deuxième année, offrant aux clients des options de déplacement à partir et à destination de la région de Muskoka.
- La gare GO de Guildwood a subi d'importantes améliorations. Il s'agit de la première gare dotée d'un atrium à toit vert, en plus d'autres éléments comme une grande aire d'attente intérieure, des toilettes, de nouveaux tunnels et un parc de stationnement conçu pour faciliter le débit de circulation. Des centaines de clients et de membres de la communauté se sont rassemblés pour célébrer avec nous le 19 juin.
- La ponctualité de UP a dépassé sa cible pour le trimestre, atteignant 98 %.

Mise à jour sur les objectifs stratégiques

Sécurité

La priorité de Metrolinx est la sécurité de tous. Nous gérons la sécurité grâce à notre système de gestion de la sécurité, gouverné par notre comité directeur sur la

sécurité, la sûreté, la santé et l'environnement. Ce comité tient une réunion mensuelle à laquelle participent des dirigeants commerciaux importants.

- Dans l'ensemble, le taux de fréquence des accidents avec perte de travail a diminué de 21 % au cours de la dernière année, le résultat mobile sur 12 mois étant de 4,2 blessures pour 200 000 heures de travail. Les efforts se poursuivent au sein de l'organisation pour atteindre notre objectif de 3,2. Le service de sécurité tient un atelier sur la stratégie du taux de fréquence des accidents avec perte de travail dans chaque unité opérationnelle de Metrolinx pour soutenir l'élaboration de plans d'action qui ciblent la diminution des blessures.
- Les violations des règles d'exploitation des trains et des Règles fondamentales dépassent les cibles. Notre moyenne de 12 mois quant aux violations des Règles fondamentales est de 0,4 par million de kilomètres de train, comparativement à la cible de 1,2. Quant aux autres violations moins graves des règles d'exploitation des trains, le résultat atteint est de 1,0 par million de kilomètres de train, comparativement à la cible de 1,2. Cela représente une diminution des violations des règles de 62 % comparativement à notre rendement en juin 2018.

Satisfaction de la clientèle

La satisfaction de la clientèle est toujours une priorité. Le résultat du sondage approfondi le plus récent de GO est 77 %, un point de moins que notre objectif de 78 %, et en mai, nous avons obtenu le meilleur résultat en deux ans, soit 80 % de satisfaction générale chez nos clients de GO. Le résultat du dernier sondage pour UP était 86 % comparativement à l'objectif de 87 %, tandis que le résultat le plus récent pour PRESTO était 76 % par rapport à l'objectif de 81 %. Notre démarche LEAN quant aux améliorations au service à la clientèle nous a permis de recentrer nos efforts et d'élaborer des plans d'action qui se penchent sur ce qui importe le plus à nos clients.

Ponctualité

La ponctualité des services ferroviaires était en moyenne 92,8 %, une augmentation de 1,1 % par rapport à l'an dernier mais un peu en deçà de l'objectif de 95 %. Nos équipes continuent de s'efforcer de ramener la ponctualité au niveau auquel nos clients s'attendent. Nous surveillons et réparons de manière proactive les aiguillages, collaborant étroitement avec nos partenaires de répartition pour diminuer les retards attribuables à la circulation ferroviaire, adoptant de nouvelles procédures d'entretien pour régler les problèmes au sein de la flotte et nous préparer pour l'hiver qui vient.

La ponctualité des autobus de GO était de 95,1 % au cours du premier trimestre, ce qui est semblable au trimestre précédent et un peu moins que l'objectif de 96 % dans

la Charte du client. Les embouteillages, les accidents de circulation et des événements importants étaient les principales causes de retard, mais nous prenons également des mesures pour augmenter la fiabilité de notre flotte d'autobus par l'entretien préventif.

UP Express a effectué plus de 14 000 trajets au cours du dernier trimestre et 98 % des trains sont arrivés à cinq minutes près de l'heure prévue, ce qui représente une augmentation de 1 % par rapport à l'année précédente et un résultat supérieur à l'objectif de 97 %. Désormais, un technicien se trouve à bord des trains UP jour et nuit, allant d'un train à l'autre et surveillant le rendement afin de régler les problèmes rapidement. Nous avons également créé un plan d'urgence dans notre flotte en prévoyant un train de rechange au cas où une urgence se produirait dans un train en service, et un train qui subit un entretien en tout temps. Nous concentrons nos efforts sur la fiabilité de la flotte en gérant les pannes et en analysant les causes fondamentales; de cette manière, nous pouvons régler la cause du problème lorsque des pannes se produisent.

Augmentations de service

Les clients le long des lignes de Kitchener, de Stouffville, Lakeshore East et Lakeshore West ont profité de trajets nouveaux et prolongés qui leur donnent plus de façons de se déplacer lors de leurs journées occupées. D'avril à juin, 27 000 trajets se sont déroulés dans nos corridors ferroviaires, soit 2 100 ou plus de 8 % comparativement à la même période l'an dernier. Entre autres, nous avons augmenté le service au milieu de la journée et tard le soir dans le corridor de Stouffville corridor, accru le service aux heures de pointe à partir et à destination de Kitchener, augmenté le service les fins de semaine à partir et à destination de Barrie et ajouté des services tard le soir sur la ligne de Lakeshore West.

Les autobus de GO ont fait plus de 183 000 trajets d'avril à juin, soit 6 676 (3,8 %) de plus qu'en 2018. Nos services sur les campus scolaires ont diminué pendant l'été, mais nous avons augmenté les services saisonniers, comme le parcours 12, qui sert la région de Niagara.

Dans l'avenir, la satisfaction et la sécurité des clients seront toujours nos priorités, et nos efforts porteront sur ce qui suit :

- L'amélioration de la ponctualité pour nos clients;
- La planification de notre prochaine saison hivernale. Plusieurs initiatives visant à rendre notre flotte et notre infrastructure plus fiables en cas de mauvais temps sont en cours;
- La collaboration avec nos partenaires principaux pour augmenter la capacité et permettre une croissance accrue des services;

- L'amélioration de nos pratiques internes pour pouvoir offrir à notre personnel et à nos clients l'environnement le plus sûr possible;
- L'amélioration des panneaux indicateurs et de l'orientation dans certaines gares, comme la gare Union;
- L'amélioration des systèmes d'annonces publiques dans l'ensemble du réseau GO afin d'améliorer les communications avec les clients dans les gares;
- L'assurance que notre programme de stationnement réservé répond toujours aux demandes des clients;
- La mise en œuvre de nouvelles façons pour les clients d'acheter des billets et d'utiliser PRESTO à l'aéroport Pearson pour se rendre à leur destination.


Le tout respectueusement soumis,

Ian Smith
Sous-chef responsable de l'exploitation

Résultats de la Charte du client

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

Promesse	Marque du service	Critère	Objectif	Réel	
Faire de notre mieux pour être à l'heure	GO	95 % des trains respecteront leur horaire, à 5 minutes près.	95 %	93,2 %	✘
		96 % des autobus respecteront leur horaire, à 15 minutes près.	96 %	95,1 %	✘
	UP	97 % des trains respecteront leur horaire, à 5 minutes près.	97 %	97,5 %	✔
Toujours prendre votre sécurité au sérieux	GO	Nous recevrons au plus 30 plaintes concernant la sécurité pour un million d'embarquements.	30 ou moins	22,3	✔
	UP	Nous recevrons au plus 2 plaintes concernant la sécurité pour 100 000 embarquements.	2 ou moins	0,2	✔
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	17,1	✔
	UP	Nous recevrons au plus 4 plaintes concernant la communication de l'état du service pour 100 000 embarquements.	4 ou moins	2,6	✔
Vous assurer un service en tout confort	GO	Nous recevrons au plus 30 plaintes en ce qui concerne le confort à bord des trains et des autobus et dans les stations pour un million d'embarquements.	30 ou moins	28,1	✔
	UP	Nous recevrons au plus 1 plainte concernant le confort dans les gares et les trains pour 100 000 embarquements.	1 ou moins	0,7	✔

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	81,8 %	
	UP	Nous veillerons à répondre à 80 % de tous les appels en 20 secondes ou moins.	80 % ou plus	97,1 %	