

**Destinataire :** Conseil d'administration de Metrolinx

**Émetteur :** Ian Smith  
*Chef de l'exploitation*

**Date :** 22 novembre 2019

**Objet :** **Rapport trimestriel du service des opérations**

---

## **Recommandation**

Pour distribution aux fins d'information.

## **Faits saillants du deuxième trimestre**

- Le 7 juillet dernier, nous avons donné le coup d'envoi de la saison estivale à la gare Union avec l'ouverture d'une toute nouvelle allée piétonne couverte d'un toit de verre qui passe sous Front Street, facilitant ainsi les correspondances des passagers de GO et d'UP avec la station de métro de la TTC. Cette nouvelle allée piétonne améliore le confort des passagers à l'approche de l'hiver.
- Notre équipe de service de sécurité de GO Transit s'est agrandie et compte maintenant une unité canine. Le 24 octobre dernier, après quatre mois d'entraînement intensif pendant l'été, Dash, le premier de trois chiens, est entré en service avec son partenaire, l'agent Brenton Hoffman. Cette unité canine aura pour rôle de détecter les matières potentiellement dangereuses, de garder un œil protecteur sur nos passagers et d'examiner les objets suspects.
- Nous avons apporté des modifications à la gare Union et à l'aérogare Pearson afin d'améliorer la fluidité des déplacements des passagers ainsi que l'expérience de paiement. Le tableau électronique affiche désormais que le train s'apprête à partir (annonce « Departing ») 15 secondes plutôt que 2 minutes et 30 secondes avant son départ, ce qui donne à notre clientèle une information plus précise quant au temps dont elle dispose pour monter à bord du train de façon sécuritaire. Nous avons retiré les appareils PRESTO de GO des zones d'embarquement afin d'éliminer la confusion entre les types d'appareils et offrons des cartes PRESTO prépayées pour achat rapide.
- Nous avons activé un message de rappel indiquant aux passagers de ne pas oublier de présenter leur carte au lecteur à la sortie. Ces avis ont été diffusés lors de l'Exposition nationale canadienne et le sont maintenant aussi dans les autobus, à tous les arrêts, aux gares de fin de ligne pour les trains et à l'arrivée à la gare Union après 17 h.

- Au cours de l'été, nous avons invité nos clients à formuler leurs commentaires quant à la température à bord de nos véhicules. La majorité des plaintes venaient de passagers rapportant des températures trop élevées dans les trains. Nous avons réagi rapidement en augmentant la fréquence de remplacement des filtres à air et en corrigeant des problèmes logiciels qui interféraient avec les capteurs de température.
- La cote de satisfaction de la clientèle de GO et d'UP Express continue d'atteindre ses cibles; nos derniers résultats de sondage indiquent un taux de satisfaction de 83 % et de 89 % pour GO et UP respectivement.

## Mise à jour sur les objectifs stratégiques

### Sécurité

La sécurité est au cœur même de tout ce que nous faisons. Notre système de gestion de la sécurité est régi par notre comité exécutif pour la sûreté, la sécurité, la santé et l'environnement, qui tient une réunion mensuelle à laquelle participent des dirigeants importants de l'entreprise.

- Sur une moyenne mobile de 12 mois, Metrolinx a enregistré un ratio de fréquence des accidents avec perte de travail (RFAPT) de 4,2 blessures par 200 000 heures de travail à la fin de septembre 2019. Ce résultat représente une diminution de 33 % par rapport à la même période l'an dernier. Chacune de nos unités opérationnelles poursuit son travail pour éliminer les principaux risques auxquels le personnel fait face dans son milieu de travail.
- Le non-respect des règles d'exploitation des trains se définit comme tout mouvement de train n'étant pas conforme au Règlement d'exploitation ferroviaire du Canada, qui régit tous les déplacements des trains. Notre deuxième objectif stratégique visait à réduire de 15 % les cas de non-respect des règles d'exploitation des trains, soit abaisser notre taux de 1,4 à 1,2 par million de kilomètres de train; actuellement, notre taux se situe à 0,9 par million de kilomètres de train, ce qui représente 25 % de mieux que la cible et une baisse de 46 % des cas pour la même période l'an dernier. Le non-respect des règles d'exploitation des trains renferme également une sous-catégorie, soit les cas où existent des risques de collision ou de blessures graves, que l'on nomme la « violation des règles fondamentales ». Ce type de violations obtient un taux de 0,5 par million de kilomètres de train, ce qui représente une réduction de 20 % par rapport à la même période l'an dernier.
- Nos activités relatives à la sécurité des travaux de construction progressent bien. Au cours du dernier trimestre, nous avons mis sur pied la nouvelle équipe de direction de la santé, de la sécurité et de l'environnement, un comité exécutif regroupant 20 de nos plus importants entrepreneurs, dans le but de nous aider à atteindre nos objectifs en matière de sécurité des travaux

de construction. Dirigée par Matt Clark, chef responsable des immobilisations de Metrolinx, l'équipe représente une étape très positive dans l'atteinte de l'objectif axé sur l'amélioration de tous nos projets de travaux de construction. Nos entrepreneurs en construction obtiennent un TFAPT de 0,1, ce qui atteint notre cible pour 2019-2020.

## **Satisfaction de la clientèle**

Le dernier sondage approfondi auprès de la clientèle de GO indique un taux de satisfaction de 83 %, ce qui surpasse notre cible de 78 % par cinq points et représente notre meilleur score depuis le printemps 2016. Le dernier sondage d'UP Express affiche un résultat de 89 %, le score le plus élevé depuis l'entrée en service d'UP en 2015. Ce résultat surpasse l'objectif qui était établi à 87 %. Bien qu'il s'agisse d'excellents résultats, nous continuons de nous concentrer sur la qualité des services offerts à notre clientèle, au fur et à mesure que nous étendons le réseau pour répondre à la demande.

## **Ponctualité**

Notre taux de ponctualité des trains au second trimestre a atteint 92,4 %, une baisse de 0,4 % par rapport au T1. Ce résultat se situe sous la cible de 95 % établie dans notre charte du client, mais constitue un meilleur résultat que celui du T2 de 2018. L'équipe du contrôle du trafic ferroviaire continue de passer du temps sur le terrain en compagnie de nos partenaires de la répartition et développe actuellement des processus permettant de réduire les problèmes de congestion du trafic ferroviaire. Nous cherchons d'autres moyens de réduire les répercussions des projets de construction sur la durée des déplacements, ce qui comprend notamment l'accélération des travaux de construction pour achever plusieurs projets simultanément. Nous avons aussi mis en œuvre de nouveaux outils de gestion des données permettant d'améliorer le réseau de signalisation et d'éliminer les ralentissements non nécessaires.

La ponctualité des autobus de GO est passée de 95,1 % au T1 à 94 %, soit deux points sous la cible de 96 % établie dans notre charte. Les travaux routiers à long terme continuent d'entraîner des retards. En plus d'avoir tenu compte de ce facteur dans l'établissement des nouveaux horaires, notre équipe de conception travaille actuellement sur la planification de trajets temporaires dans les secteurs touchés par des projets de construction à court terme. L'équipe d'entretien de notre parc d'autobus collabore étroitement avec les fabricants afin de remplacer les filtres; ces derniers avaient été ciblés comme étant la cause de problèmes de performance du moteur.

UP Express a obtenu un taux de ponctualité s'élevant à 96,7 %, tout juste sous la cible de 97 % établie dans la charte du client. Ce résultat représente une petite baisse comparativement au résultat du premier trimestre qui atteignait les 98 %.

### **Augmentations de service**

Entre juillet et septembre, plus de 29 000 trajets de train ont été effectués sur nos corridors, une augmentation de plus de 4 200 trajets représentant 16 % de plus comparativement à la même période de l'année précédente.

Toujours de juillet à septembre, les autobus de GO ont effectué plus de 180 700 trajets, une légère augmentation de 560 trajets par rapport à l'été précédent. En septembre, les parcours desservant les établissements postsecondaires ont repris du service à plein régime pour marquer le début de l'année scolaire.

Maintenant et à l'avenir, la satisfaction et la sécurité des clients seront toujours au cœur de nos priorités :

- Un programme de préparation de la clientèle au changement a été créé pour nous assurer que toutes les analyses des risques et activités de planification de changement de services soient faites dans l'intérêt premier du client.
- Nos équipes ferroviaires se concentrent sur la saison hivernale qui arrive à grands pas pour offrir des services sécuritaires et fiables à notre clientèle.
- L'installation du Wi-Fi commencera dans l'ensemble du réseau GO.
- Des préposés seront plus présents et disponibles dans certaines gares pour aider les clients.
- Nous réviserons par ailleurs le système de réservation de stationnement pour accommoder les clients qui arrivent aux gares plus tard dans la journée.

Le tout respectueusement soumis,

Ian Smith  
*Chef 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 - juillet à septembre

Promesse	Marque du service	Critère	Objectif	Réel	
Faire de notre mieux pour être à l'heure.	GO	95 % des <i>trains</i> respecteront leur horaire, à 5 minutes près.	95 %	92,4 %	✗
		96 % des <i>autobus</i> respecteront leur horaire, à 15 minutes près.	96 %	94,0 %	✗
	UP	97 % des trains respecteront leur horaire, à 5 minutes près.	97 %	96,7 %	✗
Toujours prendre votre sécurité au sérieux.	GO	Nous recevons au plus 30 plaintes concernant la sécurité pour 1 000 000 embarquements.	30 ou moins	21,9	✓
	UP	Nous recevons au plus 2 plaintes concernant la sécurité pour 100 000 embarquements.	2 ou moins	0,2	✓
Vous tenir au courant.	GO	Nous recevons au plus 30 plaintes concernant la communication de l'état du service pour 1 000 000 embarquements.	30 ou moins	21,0	✓
	UP	Nous recevons au plus 4 plaintes concernant la communication de l'état du service pour 100 000 embarquements.	4 ou moins	2,0	✓
Vous assurer un service en tout confort.	GO	Nous recevons au plus 30 plaintes concernant le confort dans les gares et les trains pour un million d'embarquements.	30 ou moins	47,2	✗
	UP	Nous recevons au plus 1 plainte concernant le confort dans les gares et les trains pour 100 000 embarquements.	1 ou moins	0,9	✓
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	71,0 %	✗
	UP	Nous veillerons à répondre à 80 % de tous les appels en 20 secondes ou moins.	80 % ou plus	95,2 %	✓