

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

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

**Objet :** Rapport trimestriel d'exploitation

---

## **Recommandation**

Pour distribution aux fins d'information.

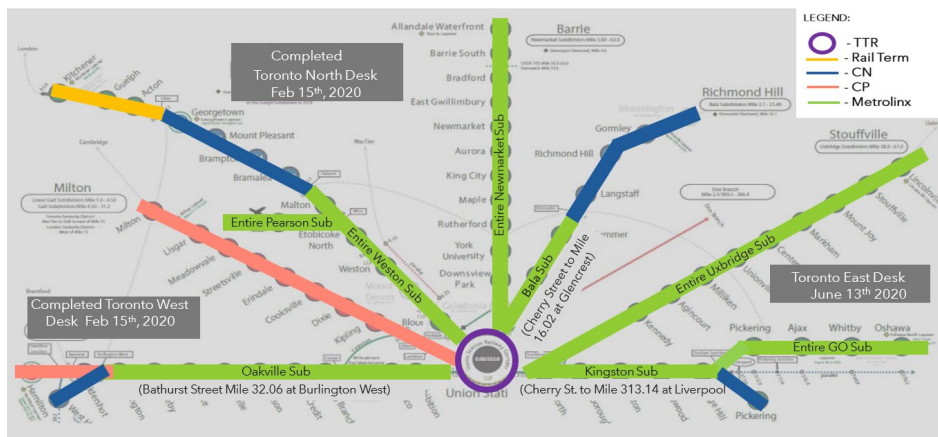
## **Les faits saillants des exploitations :**

Depuis le début de la COVID-19, nous nous sommes attachés à protéger notre personnel et nos clients et à fournir un environnement sûr et propre pour tous. La plus grande partie de la province étant maintenant en phase 3, nous reconnaissons que nos clients ont besoin de se sentir en confiance alors qu'ils se préparent à revenir à nos services. Voici quelques-unes des mesures prises pour rendre la transition entre le travail à domicile et le retour au travail aussi confortable que possible :

- Nous avons amélioré le nettoyage dans les gares, les autobus et les trains, en veillant à ce que les zones sensibles soient nettoyées plus fréquemment tout au long de la journée.
- Nous installons actuellement des barrières de sièges et pilotons la signalisation pour l'orientation sur certains véhicules afin d'offrir aux clients des mesures de sécurité supplémentaires à bord de nos trains et autobus.
- Nous avons adapté l'objectif de nos sondages sur la satisfaction des clients afin de nous assurer que nous comprenons parfaitement les besoins et les priorités de nos clients, car beaucoup d'entre eux se préparent à reprendre le transport en commun. Nous avons appris que le travail que nous faisons pour garder nos installations et nos véhicules propres est maintenant conforme aux attentes des clients
- Les masques sont désormais obligatoires
- Comme de plus en plus de clients reviennent à notre service, les agents de protection des revenus ont renforcé leur présence dans le système.
- Les changements relatifs aux services GO de septembre sont maintenant entrés en vigueur alors que nous rétablissons progressivement nos services aux niveaux antérieurs à la mise en place du système COVID. Les changements ont été largement appliqués à l'ensemble du réseau et offriront davantage d'options à presque tous les clients de GO Transit, avec une augmentation de nos horaires traditionnels en heures de pointe et hors pointe. Représentant

une augmentation de 62 %, c'est le plus grand volume de changements d'horaire mis en œuvre en une seule fois dans l'histoire de GO Transit

Si nous restons concentrés sur la mise en œuvre de mesures de nettoyage et d'hygiène renforcées, nous avons également poursuivi les activités visant à améliorer la fiabilité du service pour nos clients. Entre avril et juin, les trois services (train de GO, autobus de GO, UP Express) ont respectivement dépassé nos objectifs de ponctualité de 95 %, 96 % et 97 %. Le mois de juin a marqué une étape importante pour nos services ferroviaires de GO, à savoir que nous assurons désormais la répartition des trains sur presque toutes les sections de notre réseau appartenant à Metrolinx. Cette transition est prévue depuis un certain temps et nous aidera à maintenir les niveaux de performance actuels.



Regardons vers l'avenir :

- Nous continuerons à surveiller nos niveaux d'achalandage et à procéder aux ajustements nécessaires
- La planification de l'état de préparation se poursuit en vue de l'ouverture de la station d'autobus de la gare Union et de Bay Concourse
- Nous continuons à suivre les commentaires de nos clients sur les nouvelles mesures de sécurité et d'hygiène mises en place
- En septembre, nous célébrons les 50 ans de service des autobus de GO. Il s'agit d'une étape historique pour Metrolinx, nos employés et les communautés que nous servons. Des documents internes et externes seront élaborés pour célébrer et faire connaître ce moment important de notre histoire

Alors que nombre de nos clients se préparent à la rentrée scolaire et professionnelle, ils peuvent être sûrs que Metrolinx s'engage pleinement en faveur de la sécurité et du bien-être de tous.

Le tout respectueusement soumis,

Ian Smith  
*Chef de l'exploitation*

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

À ce jour - d'avril à juin 2020

Promise	Service Brand	Measure	Target	Actual	
To Do Our Best To Be On Time.	GO	We will run 95% of <i>trains</i> within 5 minutes of scheduled time.	95%	97.3%	✓
		We will run 96% of <i>buses</i> within 15 minutes of scheduled time.	96%	98.7%	✓
	UP	We will run 97% of trains within 5 minutes of scheduled time.	97%	99.4%	✓
To Always Take Your Safety Seriously.	GO	We will have 30 or fewer complaints per 1,000,000 boardings regarding safety.	30 or Fewer	117.4	✗
	UP	We will have 2 or fewer complaints per 100,000 boardings regarding safety.	2 or Fewer	2.0	✓
To Keep You In The Know.	GO	We will have 30 or fewer complaints per 1,000,000 boardings regarding service status communication.	30 or Fewer	47.1	✗
	UP	We will have 4 or fewer complaints per 100,000 boardings regarding service status communication.	4 or Fewer	6.9	✗
To Make Your Experience Comfortable.	GO	We will have 30 or fewer complaints per 1,000,000 boardings regarding comfort in stations, trains, and buses.	30 or Fewer	83.7	✗
	UP	We will have 1 or fewer complaints per 100,000 boardings regarding comfort in stations and trains.	1 or Fewer	2.0	✗
To Help You Quickly and Courteously.	GO	We will ensure that 80% of all calls are answered within 20 seconds or less.	80% or Higher	83.5%	✓
	UP	We will ensure that 80% of all calls are answered within 20 seconds or less.	80% or Higher	89.7%	✓