



Rapport du Conseil du Président de GO Transit

Le 21 juin 2012

Gary McNeil, Président de GO Transit



A Division of METROLINX

Un jalon de GO Transit

Joyeux 45^e anniversaire

- Le 23 mai 1967, GO Transit lançait un service ferroviaire continu entre Oakville et Pickering avec un service limité à Hamilton. Le jour de l'ouverture, plus de 7 000 passagers sont montés à bord de GO Transit pour la première fois.
- Aujourd'hui, le service de GO Transit dessert en moyenne 219 000 passagers chaque jour de semaine. En 1967, sa zone de service comprenait 14 gares et 94 kilomètres de voies ferrées le long des deux lignes de Lakeshore. Aujourd'hui, son réseau ferroviaire s'est élargi pour inclure 62 gares ferroviaires sur sept corridors, couvrant 444 kilomètres de voies ferrées reliant Hamilton, Niagara Falls, Kitchener-Waterloo, Milton, Barrie, Richmond Hill, Stouffville et Oshawa au centre-ville de Toronto. Lors d'un jour de semaine ordinaire, les autobus de GO Transit transportent 53 000 passagers avec plus de 2 100 trajets.



Faits saillants

- Les trains de GO Transit continuent de circuler avec une ponctualité de **95 % à 96 %**, comparée à notre objectif de **92 %**.
- GO Transit continue de rouler avec une fiabilité accrue. Ce trimestre-ci, nous avons acheté des segments des corridors de Richmond Hill et de Lakeshore West pour acquérir un plus grand contrôle sur le rendement des trains.
- La satisfaction de la clientèle reste une priorité clé : **71 %** des clients sont satisfaits de GO Transit; **87 %** continueront d'utiliser ses services et **64 %** les recommanderaient à un ami ou un collègue.
- La fréquentation reste solide. GO Transit a fini l'année financière avec 62,5 millions de clients; une croissance de plus de 8 % par rapport à l'année dernière.
- GO Transit a émis presque 100 000 cartes PRESTO.
- Les téléchargements de GO Mobile continuent d'être solides et ont dépassé 149 000; plus de 60 % sont pour des appareils iPhone.
- Plus de 27 000 passagers pour les alertes *On the GO*, avec plus de 4 000 utilisateurs de messages textes.



Ajouts de services

Nous continuons d'ajouter des services sur notre réseau en réponse à l'augmentation de la fréquentation.

- Les passagers du corridor ferroviaire de Milton auront plus de choix avec un train supplémentaire pour leurs trajets aux heures de pointe du matin et du soir à partir du 25 juin.
- Le service ferroviaire estival de fins de semaine entre Barrie et Toronto commence le 23 juin.
- Le service ferroviaire de fins de semaine pour Niagara Falls commence le 23 juin.
 - Une navette express GO Bus sera offerte entre St. Catharines et Niagara-on-the-Lake.
- Le nouveau terminus de la gare centrale de GO à Guelph a été ouvert le 13 mai; il a 22 quais d'autobus et combine le principal pôle de Guelph Transit au centre-ville et les activités de l'ancien terminus d'autobus de Guelph, améliorant ainsi les correspondances aux services de trains et d'autobus de GO pour les résidents de Guelph.



Tendances dans la fréquentation

- Nous avons constaté une augmentation sensible de la fréquentation par rapport à l'année dernière. À la fin de mars 2012 :
 - La fréquentation ferroviaire moyenne en jour de semaine a augmenté de 4 %.
 - La fréquentation moyenne des autobus en jour de semaine a augmenté de 9 %.
 - Une augmentation importante de plus de 19 % pour la fréquentation moyenne des autobus en fin de semaine

Année financière	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010	2010/2011	2011/2012
Total pour le réseau	48 746 400	51 642 500	54 897 700	55 574 000	57 863 100	62 428 900



Our Passenger Charter

REPORT CARD

	Our Target	Our performance this year
April 2012		
<p>On time</p> <p>We will run more than 92% of rush hour trains within five minutes of the scheduled time.</p>	92%	95% ✓
<p>We will have less than 1% of our scheduled trips cancelled or delayed over 20 minutes.</p>	1%	1.5% ✗
<p>Safety</p> <p>We will increase year over year, the percent of customers who are satisfied with GO Transit's safety as measured by our customer satisfaction survey.</p>	80%	80% ✓
<p>Keeping you in the know</p> <p>We will increase year over year, the percent of customers who are satisfied with GO Transit's communication as measured by our communication survey.</p>	77%	Next Survey 2012
<p>Comfortable experience</p> <p>We will strive to have seats available for every passenger on 80% of rush hour train trips.</p>	80%	64% ✗
<p>We will increase year over year, the percent of customers who are satisfied with the cleanliness of GO Transit managed stations as measured by our customer satisfaction survey.</p>	82%	83% ✓
<p>Helpfulness</p> <p>We will reduce the average time to address customer concerns to within 2 days.</p>	2 days	0.6 days ✓
<p>We will answer 80% of telephone calls within 20 seconds or less.</p>	80%	83% ✓



A Division of METROLINX

Comment nous améliorons-nous?

- **Ponctualité** : GO Transit continue de maintenir sa ponctualité dans la fourchette de 94 % à 96 %.
- **Sécurité** : Deux mille huit cents places de stationnement supplémentaires ont été créées cette année. Depuis mai, des aires de stationnement à certaines gares ont été réaménagées et retracées afin de garantir autant de places de stationnement que possible sans nuire à la sécurité et à la facilité d'utilisation.
- **Information** : Depuis le lancement du groupe consultatif en ligne « *Parlez à GO* », nos 5 600 membres ont offerts des suggestions très utiles qui ont contribué à donner forme à de nouveaux programmes et initiatives afin d'améliorer le service à la clientèle.
- **Confort** : Grâce à l'utilisation d'un nouveau système de surveillance à distance des locomotives, l'équipe des services ferroviaires a pu prendre des mesures préventives qui ont résolu 40 perturbations potentielles des services avant qu'elles aient pu gêner les passagers.
- **Rapide et courtois** : L'équipe des services d'autobus a créé un programme de formation des nouveaux conducteurs d'autobus qui a récemment été reconnu par le Conseil canadien du transport de passagers. Cette reconnaissance confirme l'excellence continue du programme de formation de GO Transit, produisant des conducteurs professionnels d'autobus compétents qui démontrent leurs aptitudes et l'utilisation des meilleures pratiques.



A Division of METROLINX

Nouvelles des travaux

Revitalisation de la gare Union

- Le 4 avril, des ouvriers ont installé des carreaux de vitre sur la structure métallique de la toiture de l'atrium, le quai couvert. L'achèvement de la construction de l'atrium devrait se produire en 2015. Remplacement final en 2016

Projet de Georgetown South (GTS)

- Nous sommes dans les temps pour la date d'achèvement de 2014/2015.

Nouveaux projets

- L'agrandissement du stationnement à Stouffville commence (juin).
- Déplacement de la gare GO de Weston (juillet)
- Réaménagement de l'aire de stationnement d'Eglinton South - début des travaux (été)
- Revitalisation du toit du quai couvert - début de l'installation du toit vert (septembre)
- Réaménagement du stationnement d'Aurora - achèvement des travaux (septembre)

