
CONSEIL D'ADMINISTRATION

DATE DE LA RÉUNION : Jeudi 15 septembre 2011

HEURE DE LA RÉUNION : 8 h 30

LIEU DE LA RÉUNION : METROLINX
20, rue Bay
6^e étage
Toronto (Ontario)
M5J 2W3

Salle du conseil d'administration

PRÉSIDENT : J. Robert S. Prichard

**PRÉSIDENT ET CHEF DE
LA DIRECTION :** Bruce McCuaig

**SECRÉTAIRE
RÉDACTRICE :** Mary E. Martin, chef du contentieux et secrétaire générale

MEMBRES PRÉSENTS : Jennifer Babe
Paul Bedford
Rahul Bhardwaj
Nicholas Mutton
Lee Parsons
Rose Patten
Peter Smith
Stephen Smith

EXCUSÉS : Joseph Halstead
Richard Koroscil
Douglas Turnbull

**AUTRES PERSONNES
PRÉSENTES :** Gary McNeil, président, GO Transit
Kathy Haley, présidente, Lien air-rail
Steve Zucker, directeur général et premier vice-président, PRESTO
Jack Collins, vice-président, Mise en œuvre du transport en commun rapide
Dina Graser, vice-présidente intérimaire, Communication stratégique
John Howe, vice-président, Stratégie d'investissement et Évaluation de projets
Judy Knight, vice-présidente, Infrastructure générale
Greg Percy, vice-président, Opérations

Mary Proc, vice-présidente, Service à la clientèle
Robert Siddall, directeur financier
Leslie Woo, vice-présidente, Politiques, planification et innovation

1. Ouverture et remarques du président

Le président Robert Prichard ouvre la réunion à 8 h 32.

Les excuses sont reçues de Joseph Halstead, Richard Koroscil et Douglas Turnbull.

Le président du conseil confirme le quorum et que l'avis de réunion requis en vertu du règlement de la société a été envoyé.

Aucune déclaration d'intérêt n'est faite.

Le président Robert Prichard mentionne avec regret le départ de Tony Gagliano. Il remercie M. Gagliano, au nom du conseil, de son engagement envers la fonction publique et de sa précieuse contribution au conseil.

Le président souhaite la bienvenue aux nouveaux membres de la direction de Metrolinx : Kathy Haley, présidente, Lien air-rail, et Steve Zucker, directeur général et premier vice-président, PRESTO.

Le président Robert Prichard invite Derek Thompson, ambassadeur du service à la clientèle, Bombardier, à se présenter devant le conseil. Le 7 septembre 2011, M. Thompson a sauvé la vie d'un client en lui portant assistance et en utilisant un défibrillateur en libre usage lorsque le client a été victime d'une crise cardiaque sur le quai de train à la gare Union. Le directeur général Bruce McCuaig effectue une présentation à M. Thompson et le remercie de ses services et de son engagement. Le vice-président Peter Smith relève le succès du partenariat de Metrolinx avec Mikey, le programme d'accès public à la défibrillation qui a fourni des centaines d'appareils dans diverses communautés. Grâce au partenariat de Metrolinx avec Mikey, ces appareils sont disponibles dans les trains de GO Transit.

Le président Robert Prichard félicite également Gary McNeil, président de GO Transit, pour le prix de la Personnalité de l'année qui lui a été décerné par l'Association des transports du Canada en reconnaissance de ses 35 années de service exceptionnel dans le domaine des transports. Des félicitations sont adressées à M. McNeil au nom du conseil.

Enfin, le conseil souligne le premier anniversaire de la nomination du directeur général, Bruce McCuaig, et appelle l'attention sur l'importance de sa contribution aux récentes réalisations de la société.

2. Rapport du président et chef de la direction

Le directeur général Bruce McCuaig présente un rapport sommaire. L'achalandage et la satisfaction de la clientèle poursuivent leur montée. Le déploiement de PRESTO gagne également du terrain; la clientèle et les enregistrements sont croissants.

3. Rapport du président de GO Transit

Gary McNeil, président de GO Transit, présente le rapport du président de GO Transit. Le nombre de passagers est demeuré stable au cours de l'été, contrairement aux années passées où une baisse saisonnière était généralement enregistrée. Le personnel travaille sur des plans de service pour la récente annonce du premier ministre du service aller-retour continu de GO. PRESTO a été déployée pour tous les corridors ferroviaires et services d'autobus.

La ponctualité, à 94 %, dépasse l'objectif de 92 %. L'amélioration de la ponctualité se doit en partie à l'amélioration des infrastructures, notamment aux voies supplémentaires. La préparation pour l'hiver est en cours pour s'assurer que la ponctualité est respectée pendant la prochaine saison.

La perception de la sécurité par les clients demeure inférieure aux objectifs en matière de service prévus. Selon le personnel, de nombreuses préoccupations découlent des trains surpeuplés. Seize autres agents chargés de l'application des règlements ont été embauchés pour renforcer la visibilité et atténuer les inquiétudes liées à la sécurité. De plus, le confort de la clientèle, particulièrement le nombre de places assises, constitue toujours un impératif. Un train supplémentaire a été ajouté à la ligne de Barrie, et à l'automne, des trains à 12 voitures seront déployés pour remédier aux problèmes de capacité de cette ligne. Les activités de construction sont omniprésentes : environ 75 % de toutes les infrastructures sont actuellement en construction.

4. Mise à jour sur les projets de construction « surélevés » de GO

Gary McNeil présente le rapport de mise à jour sur les projets de construction « surélevés ». Les corridors ferroviaires connaissent une activité accrue, avec la construction de passages piétonniers au-dessus (plutôt qu'en dessous) des voies. Le pont piétonnier de Pickering en est un exemple. Les ponts qui relient les garages aux quais, au-dessus des voies, sont également terminés ou en cours de réalisation aux gares Whitby et Appleby. Le pont piétonnier de Concord Adex qui enjambe le corridor ferroviaire de la gare Union constitue un autre exemple.

Les activités de pont roulant pour remplacer les toitures à la gare Union et à Erindale sont également notables.

5. Rapport du directeur général et premier vice-président de PRESTO

Steve Zucker, directeur général et premier vice-président, PRESTO, présente le rapport de mise à jour sur PRESTO. M. Zucker est accompagné d'Ernie Wallace, qui prend sa retraite après avoir assumé la direction de PRESTO au cours des trois dernières années. Le conseil remercie M. Wallace de sa contribution et de son aide pendant la transition de M. Zucker.

Steve Zucker effectue un tour d'horizon du système PRESTO, y compris de l'état du déploiement et de l'adoption par la clientèle. Les améliorations futures étudiées s'étendent aux options de paiement ouvert et à la technologie de téléphone cellulaire comme solution de rechange au processus de présentation de la carte PRESTO. Les partenariats commerciaux sont tous pris en considération.

Le conseil se penche sur les données relatives à l'utilisation, sur les exigences et les mesures incitatives relatives à l'enregistrement des titulaires de carte et sur la valeur escomptée des

transactions du système. Le personnel présentera un plan annuel et quinquennal comprenant des indicateurs de rendement clés pouvant être utilisés pour mesurer le succès de PRESTO. En outre, une stratégie liée à un programme de fidélisation est examinée, et le personnel fera une proposition au conseil.

6. Rapport du président du Comité du service à la clientèle

Nicholas Mutton, président du Comité du service à la clientèle, présente le rapport de mise à jour sur le service à la clientèle. M. Mutton expose les récentes initiatives du service à la clientèle envisagées par le Comité, y compris les mises à niveau du système E-News, la planification de la mise en œuvre pour la garantie tarifaire de la province et le projet d'horaires restructurés pour simplifier les grilles horaires, ainsi que le bilan des initiatives du lien air-rail, dont l'étude de marché et la stratégie de marque.

La direction du service à la clientèle de la société est manifeste dans la Charte des usagers et le déploiement des indicateurs de rendement clés.

SÉANCE À HUIS CLOS

7. Rapport du président et chef de la direction

M. McCuaig présente le rapport du directeur général.

8. Rapports trimestriels

Les rapports trimestriels pour Mise en œuvre du transport en commun rapide, Lien air-rail, PRESTO, Ressources humaines, Approvisionnement, Finances/Budget, Politiques, planification et innovation, le Grand Projet 2.0, Communication stratégique ainsi que Stratégie d'investissement et Évaluation de projets sont reçus à titre informatif.

9. Cadre sur l'innovation

Leslie Woo, vice-présidente, Politiques, planification et innovation, présente le rapport sur le cadre de l'innovation.

10. Mise à jour sur le stationnement de GO

Leslie Woo présente la mise à jour sur le stationnement de GO.

11. Approbation du procès-verbal

Mary Martin, chef du contentieux et secrétaire générale, présente le procès-verbal du 23 juin 2011 de la réunion du 23 juin 2011.

IL EST RÉSOLU :

QUE le procès-verbal de la réunion du conseil d'administration du 23 juin 2011 est approuvé.

Adopté

12. Mise à jour sur la planification et la conception de l'Eglinton-Scarborough Crosstown

Jack Collins, vice-président, Mise en œuvre du transport en commun rapide, présente la mise à jour sur la planification et la conception pour le rapport de l'Eglinton-Scarborough Crosstown.

13. Mise à jour sur la station d'autobus

John Howe, vice-président, Stratégie d'investissement et Évaluation de projets, présente le rapport de mise à jour sur la station d'autobus.

14. Approbations des contrats et transactions

Le conseil engage une discussion confidentielle sur les questions d'approbation des contrats et transactions.

15. Mise à jour des comités permanents du conseil

(a) Comité exécutif

Robert Prichard, président du Comité exécutif, fait rapport au conseil.

(b) Comité de la vérification, des finances et de la gestion du risque

Stephen Smith, président du Comité de la vérification, des finances et de la gestion du risque, fait rapport au conseil.

(c) Comité des ressources humaines et de la rémunération

Rose Patten, présidente du Comité des ressources humaines et de la rémunération, fait rapport au conseil.

(d) Comité du service à la clientèle

Nicholas Mutton, président du Comité du service à la clientèle, fait rapport au conseil.

16. Propositions de l'ordre du jour pour la prochaine réunion

Aucun ordre du jour n'est proposé pour la prochaine réunion.

17. Questions diverses

Aucune autre question n'est examinée.

LEVÉE DE LA SÉANCE

Comme le conseil d'administration n'a pas d'autres questions à traiter, la séance est levée à 13 h.

Adopté

J. Robert S. Prichard, président

Mary E. Martin, secrétaire

s. g.