

Mise à jour présentée au Conseil par le Président de GO Transit – Février 2013

14 février 2013

Gary McNeil
Président, GO Transit



A Division of / Une Division de
METROLINX

Bilan de 2012

- **Rendement**

GO a affiché un résultat de 94 à 95 % pour le respect de l'horaire en 2012; ce chiffre reflète les efforts continus déployés par GO pour maintenir un niveau élevé de service à la clientèle.

- **Garantie du service ferroviaire GO**

Depuis le 15 novembre, les passagers dont les trains sont retardés de 15 minutes ou plus sont admissibles à un crédit correspondant à leur trajet retardé.

- **Modernisation de la gare Union**

Le prix d'excellence de Canadian Architect a été attribué à Zeidler Partnership Architects pour leur concept du nouveau quai couvert de la gare Union.



Bilan de 2012

- **Projet de Georgetown South**
 - Plus de 90 % des travaux de construction battent leur plein, le projet respecte les délais et budgets prescrits et répondra aux besoins de 2015.
 - Presque tous les déplacements nécessaires des services publics ont été achevés et les travaux d'excavation sont en cours pour abaisser les voies en prévision du tunnel Weston, du saut-de-mouton du croisement de Toronto Ouest et du passage à Strachan Avenue.



Bilan de 2012 – les chiffres

	Janvier 2012	Aujourd'hui
Service ferroviaire		
Gares	61	63
Trajets les jours de semaine	187	195
Voitures pour passagers à étage	520	560
Service d'autobus		
Trajets les jours de semaine	2 217	2 333
Autobus à un niveau	394	414
Kilomètres d'itinéraires	2 751	2 765
Stationnement		
Places de stationnement	60 150	62 970
Parcs de stationnement en élévation	4	6
Places dans les parc-o-bus	2 759	3 342
Achalandage	62 millions	65 millions

Bilan de 2012

- **Améliorations et services additionnels**

GO continue à s'améliorer pour répondre à la croissance de l'achalandage et rehausser l'expérience client :

- Nouvelle gare GO Allandale Waterfront – janvier 2012
- Nouveau garage de stationnement et pont piétonnier franchissant Highway 401 à la gare GO Pickering – janvier 2012
- Projet pilote : service ferroviaire GO de fin de semaine vers Barrie - été 2012
- Nouveau parcours d'autobus entre Keswick et North York – septembre 2012
- Nouveau garage de stationnement à la gare GO Oakville – octobre 2012
- Réalisation du programme de remplacement des aiguillages dans le corridor ferroviaire de la gare Union – décembre 2012
- Nouvelle installation d'entretien d'autobus à Oshawa – décembre 2012

- **Événements spéciaux**

GO a assuré un service additionnel pour le spectacle de funambulisme à Niagara Falls, le Hamilton Supercrawl, la Coupe Gey et un match de la NFL avec les Buffalo Bills



Bilan de 2012

- **Élimination progressive des anciens supports de titre de transport GO**

Suite à l'introduction réussie de la carte PRESTO et de son adoption généralisée par les passagers GO, les billets de 2 voyages et 10 voyages ont été éliminés fin juillet et les laissez-passer mensuels leur ont emboîté le pas fin décembre. Environ 80 % des passagers GO utilisent la carte PRESTO (décembre 2012).

- **Enseignes électroniques**

GO a déployé des enseignes électroniques dans toutes ses gares en 2012. Le système affiche une information sur les heures de départ, propre à chaque gare et en temps réel. Lorsqu'un train est retardé de plus de 10 minutes, le système affiche le motif du retard avec les données relatives au trajet.

- **Campagne de Metrolinx / GO Transit pour United Way en 2012**

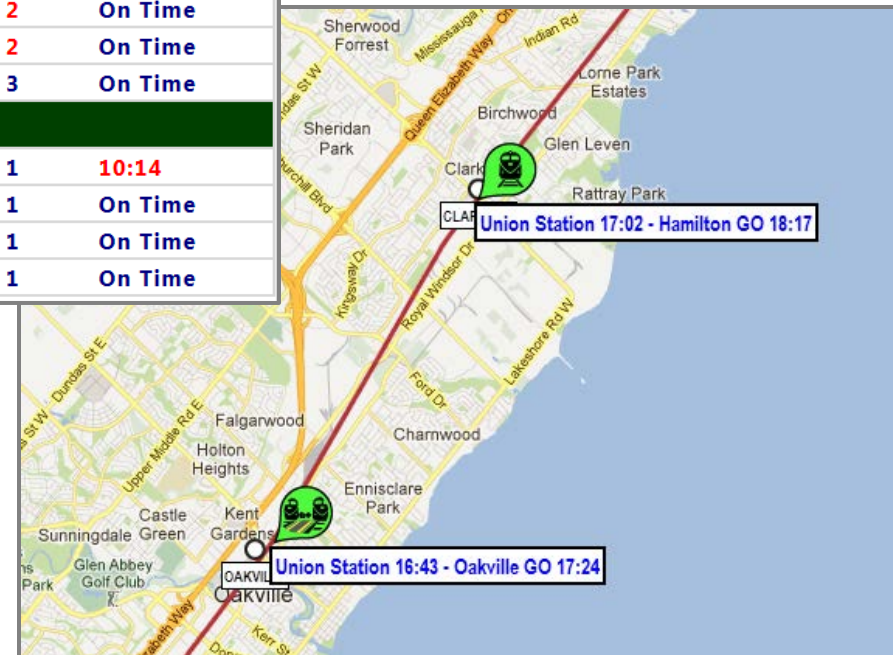
La campagne a obtenu **285 000 \$**, un montant qui porte Metrolinx à la deuxième place des donateurs provinciaux (LCBO, a la première place). C'est une augmentation de 30 % par rapport à 2011.



Points saillants

- En décembre, nous avons lancé **GO Tracker**, un outil en ligne qui fournit une information sur les départs de trains GO en temps réel à nos clients.

Port Credit GO				
Destination	Scheduled	Stopping at	Track	Expected
Eastbound to Union				
Union Station	10:13	Mimico GO - Exhibition GO -	2	On Time
Union Station	10:43	Mimico GO - Exhibition GO -	2	On Time
Union Station	11:43	Mimico GO - Exhibition GO -	2	On Time
Union Station	12:43	Mimico GO - Exhibition GO -	2	On Time
Union Station	13:43	Mimico GO - Exhibition GO -	3	On Time
Westbound towards Hamilton				
Aldershot GO	10:08	Oakville GO - Bronte GO -	1	10:14
Aldershot GO	11:08	Oakville GO - Bronte GO -	1	On Time
Aldershot GO	12:08	Oakville GO - Bronte GO -	1	On Time
Aldershot GO	13:08	Oakville GO - Bronte GO -	1	On Time



Élargissement du service

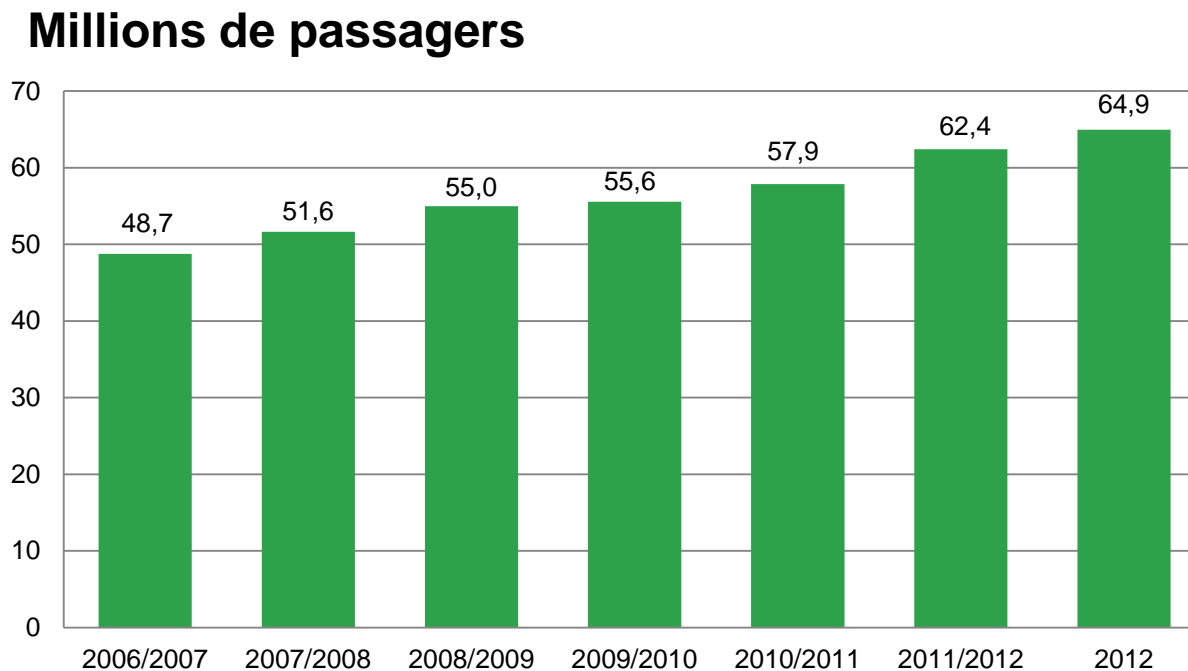
Nous continuons à élargir notre service sur l'ensemble du réseau pour répondre à la croissance de l'achalandage et à l'évolution des besoins en déplacement de nos passagers.

- Nous avons ajouté de nouveaux **trajets pour permettre des retours à la maison plus tôt** l'après-midi sur les lignes Stouffville et Richmond Hill en septembre 2012.
- Nous avons ajouté **trois trajets ferroviaires** sur la ligne Lakeshore West et avons prolongé jusqu'à **Aldershot**, huit trajets qui se terminaient ou commençaient antérieurement à Burlington,
- En prévision de la croissance de l'achalandage, nous avons ajouté **52 trajets en autobus** sur l'ensemble du réseau. Nous avons aussi ajouté un **nouveau terminus d'autobus** au parc-o-bus Sportsworld à Kitchener. GO partage ce terminus avec Greyhound.
- Plus de trains GO ont maintenant **12 voitures** ce qui augmente le nombre de places pour les clients et augmente le confort de leur trajet



Tendances de l'achalandage

L'achalandage sur tout le réseau GO pour l'année civile 2012 totalise 65 millions de passagers, une hausse de 6 % par rapport à l'année précédente.
(Remarque : la hausse de 4 % sur le tableau correspond à la période d'avril 2012 à décembre 2012)



Charte des usagers

Bulletin de rendement

On time

We will run more than 92% of rush hour trains within five minutes of the scheduled time.

December 2012

92%

94%



1%

0.9%



Safety

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.

80%

81%



Keeping you in the know

We will increase year over year, the percent of customers who are satisfied with GO Transit's communication as measured by our communication survey.

77%

74%

Not yet met

Comfortable experience

We will strive to have seats available for every passenger on 80% of rush hour train trips.

80%

60%

Not yet met

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.

82%

80%

Not yet met

Helpfulness

We will reduce the average time to address customer concerns to within 2 days.

2 days

2.5 days

Not yet met

We will answer 80% of telephone calls within 20 seconds or less.

80%

87%



Our target

Our performance this year



Nos améliorations

Quiet Zone

- Les passagers ont réclamé une zone silencieuse à bord des trains et nous les avons écoutés.
- Le projet pilote Quiet Zone a été officiellement lancé le 11 février 2013 sur la ligne de Barrie. Il restera en vigueur pendant trois mois.
- Quiet Zone est offerte sur huit des 10 trajets en train les jours de semaine
- Le niveau supérieur de toutes les voitures (des trains participant) est désigné et signalé comme Quiet Zone
- Dans la zone silencieuse : nous incitons les passagers à faire le moins de bruit possible et à savourer le silence; les appareils électroniques (cellulaires compris) fonctionnent en mode silencieux et le volume des écouteurs est si bas qu'il n'est pas audible par le voisin.
- Il s'agit d'un programme dont l'application est de la responsabilité des passagers.



Nos améliorations

- Le 7 janvier, nous avons fêté l'ouverture de la nouvelle gare d'Acton et le retour d'un service ferroviaire GO vers la communauté après une absence de presque 20 ans.

