



À : Conseil d'administration de Metrolinx
De : Greg Percy
Président, GO Transit
Date : Le 14 février 2014
Sujet : **Rapport trimestriel de GO Transit**

RECOMMANDATION

Il est recommandé que ce rapport soit reçu à titre d'information.

APERÇU

Avec la tempête de verglas qu'a connue la région à la fin de décembre, GO Transit a été confrontée à certains défis importants. Au même moment, nous avons réussi à maintenir le cap afin de mettre en place de nouveaux services et d'adapter les services des trains et des autobus en janvier. De plus, plusieurs étapes importantes dans des programmes de construction ont été atteintes.

FAITS SAILLANTS IMPORTANTS

Opérations GO

À la fin de l'année civile 2013, les trains et autobus GO ont affiché en moyenne un taux de ponctualité d'environ 95 %, malgré de nombreux défis, notamment la température et des trains de marchandises en panne, vers la fin de l'année.

En janvier, GO a ajouté trois nouveaux trajets de train sur la ligne Lakeshore West, un nouveau trajet express sur la ligne Lakeshore East et un nouveau trajet de retour sur la ligne Kitchener à partir de la gare Mount Pleasant. De nombreuses améliorations au service ont aussi été apportées sur l'ensemble du réseau d'autobus, notamment de nouveaux trajets desservant les routes de Milton, Kitchener et Stouffville.

Afin de continuer à répondre à la demande croissante d'achalandage, une commande de 65 voitures de train à deux étages doit être livrée entre les mois de juin 2016 et juillet 2017. Deux autres options pour 75 voitures supplémentaires ont été annoncées.

Volume de passagers

Embarquements (oct. à déc.) - millions

	2012	2013	Écart de pourcentages
Embarquements dans les trains	12,1	12,6	+ 4,1 %
Embarquements dans les autobus	4,3	4,4	+ 2,3 %
Total des embarquements (Trains + autobus)	16,4	17,0	+ 3,7 %

Construction de GO

60 % des 63 gares de GO Transit font l'objet d'une quelconque construction. Dans le cadre du projet Georgetown South, l'excavation du tunnel Weston a été terminée à la fin de janvier, et on se concentre maintenant sur la coulée du béton. Le saut-de-mouton de King Street (Weston) est complété au-dessus du tunnel Weston et a été ouvert à la mi-novembre. Church Street est maintenant fermée et l'excavation pour le saut-de-mouton avance bien. De plus, la construction de la gare UP Express à la gare Union progresse : l'érection de la charpente d'acier est maintenant en cours.

À Burlington, le saut-de-mouton de King Road a été ouvert à la circulation, permettant aux automobilistes et aux piétons de voyager en sécurité, sans craindre l'arrivée d'un train au passage à niveau. Dans la région de Durham, le parc de stationnement de la gare GO d'Ajax a été ouvert, offrant 1 000 nouvelles places de stationnement aux clients, tandis que 160 nouvelles places de stationnement ont été créées à la gare GO d'Oshawa. Finalement, à Toronto, la dernière des 48 colonnes de l'atrium pour le toit du quai couvert de la gare Union a été érigée, marquant une étape importante vers la fin des travaux.

Service à la clientèle de GO*

Campagnes de promotion : GO a effectué quatre campagnes au cours de la dernière période de rapport : « Verrouillez-la (Lock it or Loose it) », « Ligne jaune (Yellow Line) », « Bande d'alarme jaune (Yellow Strip) » et « Étiquette ». La campagne « Verrouillez-la » encourageait les clients à toujours se souvenir de verrouiller leur voiture, de fermer leurs fenêtres, de s'assurer d'avoir leurs clés avec eux et de placer leurs objets de valeur hors de vue lorsqu'ils garent leur voiture aux gares GO. Les campagnes « Ligne jaune » et « Bande d'alarme jaune » portaient sur la sécurité des clients sur les quais et sur l'utilisation appropriée des bandes d'alarme jaunes dans les véhicules. La campagne « Étiquette » rappelait aux clients de ne pas mettre leurs pieds ou leur sac sur les sièges et de ne pas encombrer les portes des trains.

Quiet Zone est devenue un projet permanent : En raison des commentaires positifs reçus sur la Quiet Zone, le projet pilote qui a été initialement lancé dans le corridor Barrie en février 2013, puis étendu à tous les corridors en juillet, est maintenant devenu un projet permanent. La Quiet Zone est de vigueur à l'étage supérieur de toutes les voitures des trains durant les heures de pointe.

Projet pilote de bornes de recharge pour véhicules électriques : En collaboration avec Chargepoint, GO mène un projet pilote de bornes de recharge pour véhicules électriques aux gares GO de Whitby, de Lincolnville, de Centennial, d'Aurora, et d'Oakville.

Cible efficacité : En raison des conditions climatiques extrêmes de décembre, le rendement du respect de l'horaire a chuté, par conséquent, il y a eu plus de clients qui ont demandé de l'aide à GO. À la fin de décembre, le centre de contact avait reçu plus de 125 000 appels (13 % de plus qu'en décembre 2012) et avait enregistré plus de 3 000 cas (18 % de plus qu'en décembre 2012). Bien que GO n'ait pas atteint ses cibles « d'efficacité » au dernier trimestre, GO atteint encore ses cibles lorsque l'on considère son rendement sur le cumul annuel.

*Ci-joint les Mesures de rendement clés de la Charte des usagers du service à la clientèle de GO, présentées à l'annexe 1.

Défis hivernaux

Cet hiver a présenté de nombreux défis : des températures établissant presque des records, des chutes de neige importantes et la pire tempête de verglas enregistrée pour la région, laquelle a entraîné des pannes de courant partout dans la RGTH. C'était aussi le premier hiver durant lequel GO Transit offrait un service de 30 minutes le long du corridor Lakeshore, ce qui a ajouté au défi de maintenir un niveau de service acceptable sur l'ensemble du réseau.

Pendant la tempête de verglas, afin de fournir du courant aux réseaux de voies et de radios, GO Transit utilisait plus de 20 génératrices à différents points. Il a aussi fallu réparer 42 pannes liées à la signalisation au cours d'une période de six jours et que notre entrepreneur attitré aux voies et à la signalisation passe plus de 1 000 heures d'entretien à réparer les pannes, inspecter les voies et la signalisation, à alimenter les génératrices et à soutenir les services. Ces efforts ont été largement aidés par le travail acharné et le dévouement des équipes de première ligne et des opérations de GO visant à assurer que les clients étaient informés le plus possible des répercussions sur le service. De plus, nos partenaires fournisseurs de services ont protégé de manière proactive le service en faisant entrer les équipes de train plus tôt au travail, en augmentant le traitement antigel des portes et en déployant du personnel supplémentaire en appui.

Le rendement du respect de l'horaire a été fortement touché. Au cours du mois de décembre, GO Transit a obtenu un rendement du respect de l'horaire de 89 %, en baisse du taux normal qui est d'environ 95 %. Toutefois, on s'attend toujours à ce que GO atteigne ou dépasse sa cible de 94 % pour le rendement du respect de l'horaire, dans la période 2013-2014, en raison d'un haut de rendement constant du respect de l'horaire tout au long de l'année. Comme il est habituellement le cas après des événements importants de cette nature, GO revoit ses systèmes et son intervention afin de déterminer les stratégies qui ont été les plus efficaces et celles qui peuvent être améliorées.

Pièces jointes

Annexe 1 : Mesures de rendement clés de la Charte des usagers du service à la clientèle de GO

Je présente le tout respectueusement,

Greg Percy
Président, GO Transit

Annexe 1**Mesures de rendement clés de la Charte des usagers**

Mesure		Cible		Oct. à déc. 2013	2012/2013 Exercice financier
Respect de l'horaire	Plus de 94 % des trains circulant aux heures de pointe respectent leur horaire, à 5 minutes près.	94 %	Pas encore atteint	92 %	94 %
	Moins de 1 % de nos trajets prévus sont annulés ou retardés de plus de 20 minutes.	1,0 %	✓	0,7%	0,9 %
Sécurité	Au fil des ans, nous augmenterons le pourcentage de clients satisfaits de la sécurité de GO Transit, pourcentage mesuré lors du sondage de satisfaction de la clientèle.*	80 %	✓	88 %	83 %
Vous tenir au courant	Au fil des ans, nous augmenterons le pourcentage de clients satisfaits de la communication de GO Transit, pourcentage mesuré lors du sondage de satisfaction de la clientèle.*	77 %	Pas encore atteint	74 %	71 %
Service en tout confort	Nous nous efforcerons d'avoir des sièges disponibles pour chaque passager sur 80 % des trajets de train aux heures de pointe en semaine.	80 %	Pas encore atteint	67 %	65 %
	Au fil des ans, nous augmenterons le pourcentage de clients satisfaits de la propreté des gares de GO Transit, pourcentage mesuré lors du sondage de satisfaction de la clientèle.*	82 %	✓	83 %	80 %
Efficacité	Nous réduirons à 2 jours le délai moyen de réponse à une préoccupation soulevée par les clients.	2 jours	Pas encore atteint	2,3 jours	1,8 jour
	Nous répondrons à 80 % des appels téléphoniques en 20 secondes ou moins.	80 %	Pas encore atteint	77 %	87 %

* Résultat d'après les sondages de satisfaction de la clientèle effectués au printemps, à l'été et à l'automne.