

À : Conseil d'administration de Metrolinx
De : Kathy Haley, présidente, Union Pearson Express
Date : Février 2014
Sujet : **Rapport trimestriel d'UP Express**

Recommandation

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

Faits saillants

Nous sommes à 14 mois seulement de l'ouverture du programme UP Express et nous sommes toujours dans les temps pour le lancement au printemps 2015. Nous sommes à temps pour concrétiser notre vision de transformer la façon de se déplacer entre le centre-ville de Toronto et l'aéroport international Pearson de Toronto et d'améliorer la façon dont le public perçoit notre ville.

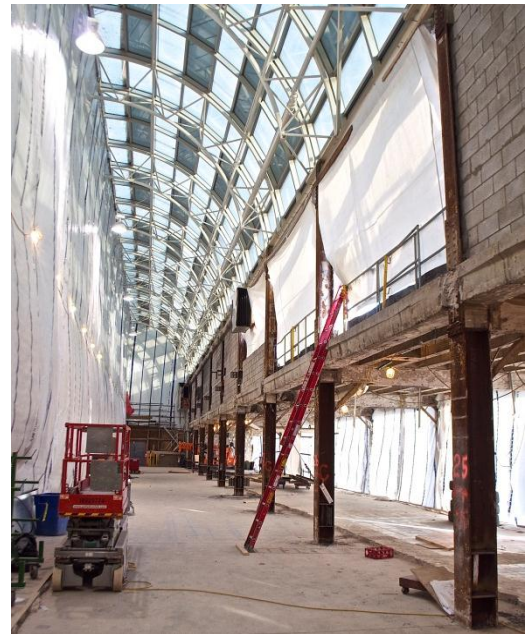
UP Express continue à respecter le budget de 455,5 millions de dollars. Actuellement, 81,0 % du budget d'infrastructure (375,9 millions de dollars) a été engagé et 45 % du budget total a été déboursé, avec plus de 50 projets importants en voie de réalisation dans l'ensemble du système.

À mentionner au cours du dernier trimestre :

1. Infrastructure d'immobilisations

Tous les principaux projets d'immobilisation sont en cours. Les progrès comprennent :

- La démolition à l'intérieur du Skywalk se poursuit afin d'accueillir la gare UP Express.
- Les travaux de construction aux gares Weston et Bloor continuent, y compris l'installation des barres d'armature, l'excavation et la construction des parois.
- La pose du revêtement extérieur du bâtiment de la gare Pearson est terminée et les travaux mécaniques et électriques à l'intérieur se poursuivent.
- L'installation de la voie le long de l'embranchement de 3 km continue.
- Les travaux de construction pour accueillir les véhicules UP Express à Willowbrook ont commencé.



Vue de la démolition à l'intérieur de la gare UP Express dans le Skywalk

2. Opérations

Les travaux de planification des opérations se sont poursuivis ce trimestre avec nos partenaires de Metrolinx. Les détails et les horaires sont peaufinés afin de gérer la livraison des composantes clés du programme UP Express. Quelques progrès réalisés au cours de ce trimestre :

- La fabrication des véhicules pilotes continue, et nous gérons le calendrier de livraison.
- Le recrutement et la formation des équipes des opérations ferroviaires se poursuivent.

Rapport trimestriel de la présidente d'UP Express, février 2014

- Le développement des principales opérations et des plans d'entretien des gares, des véhicules et de l'embranchement continue, et la création d'un plan de reprise du service a été lancée.
- L'équipe des opérations a réaffirmé avec nos partenaires et nos collaborateurs clés la livraison des plans de travail, des calendriers, et des produits livrables pour s'assurer d'être prêts à commencer à tester et à mettre en service les véhicules à l'été 2014.

3. Technologie

Les équipes continuent de faire d'excellents progrès dans les domaines liés à la technologie. À mentionner sur les deux derniers mois :

- Le développement et les essais de la technologie du centre de communications sont sur la bonne voie pour permettre le lancement en février 2014.
- L'étendue du système de sonorisation est définie.
- La conception créative et technique des communications destinées aux clients, de la signalisation électronique et de la gestion de l'affichage des gares a débuté et progresse comme prévu.
- La conception de l'expérience utilisateur des applications Web et mobiles se poursuit.
- La stratégie pour les appareils PRESTO est finalisée et la définition des exigences relatives aux distributeurs automatiques de billets continue.
- L'examen des lieux pour l'accès à la couverture du réseau sans fil dans le corridor ferroviaire est terminé.

4. Service à la clientèle

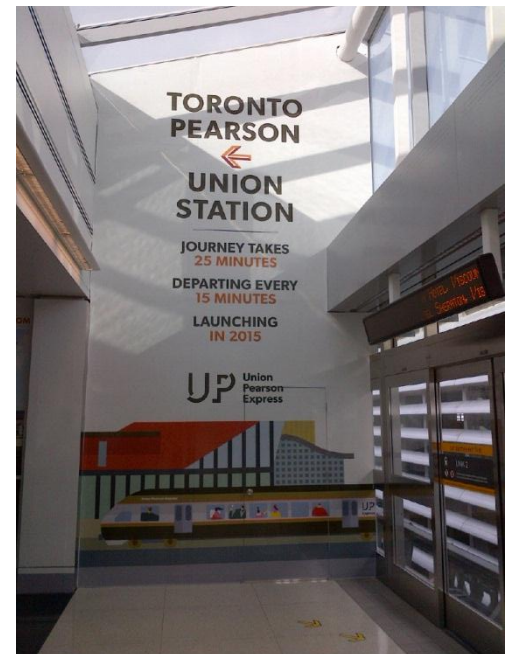
En tant que projet de transport centré sur le client, tout ce qui touche au service à la clientèle est essentiel afin d'assurer que nous répondions aux attentes d'une expérience client qui se distingue. Voici les progrès réalisés au cours du dernier trimestre :

- L'élaboration du plan des opérations du centre de contact de la clientèle est commencée.
- L'identification des indicateurs de rendement clés du centre de contact d'UP Express se poursuit.
- Un plan de formation de 18 mois a été élaboré et des séances de découverte ont commencé avec le fournisseur de formation.
- L'examen des annonces automatisées (les prochains arrêts et les annonces sur les quais). au moyen du système de réponse vocale interactive (RVI) a commencé.
- La création du contenu des communications et de la capacité opérationnelle des services d'interprétation d'UP Express a débuté.

5. Développement marketing et commercial

Nos activités de développement marketing et commercial se sont intensifiées. Quelques réalisations de ce trimestre :

- L'installation d'une affiche du chantier à l'intérieur de la gare UP Express au terminal 1 de Pearson.
- Notre programme de sensibilisation en matière des ventes auprès de partenaires d'alliance stratégique et de comptes de société potentiels est lancé.



Chantier de construction au terminal 1

- Les efforts de sensibilisation auprès des intervenants clés dans les domaines de l'hébergement, du tourisme et des congrès se poursuivent pour trouver des occasions communes de marketing promotionnel.
- Nos efforts de sensibilisation auprès des groupes des zones d'amélioration commerciale ont augmenté, y compris l'accroissement de notre visibilité dans leur matériel de communication.
- Notre bulletin interne destiné aux employés a été lancé pour tenir tous les employés de Metrolinx informés sur les progrès.
- La notoriété d'UP Express continue de croître dans la région : passant de 53 % à 65 %, par rapport à l'année dernière. Un plus grand nombre de gens savent que c'est Metrolinx qui construit et exploite le service : hausse de 10 points, à 46 %.

6. Planification stratégique

Des efforts importants ont été entrepris afin de faire avancer plusieurs projets essentiels dans le domaine de la planification des activités. Notons parmi les réalisations des trois derniers mois :

- La signature d'un protocole d'entente avec VIA Rail qui fournit un cadre de partenariat continu permettant d'assurer une expérience client sans faille.
- La définition des principes de l'expérience client qui appuiera la création d'un plan de formation pour le personnel de première ligne.
- La finalisation de la stratégie sur le contenu de l'affichage médiatique.
- La poursuite de notre engagement avec la RTGT à titre de partenaire principal.
- La finalisation des stratégies d'approvisionnement et d'installation des éléments clés de l'aménagement des gares.
- Le début de discussions avec la Ville de Toronto sur l'intégration au réseau PATH.

Au cours des mois de janvier et de février, nous avons effectué l'inventaire complet de tous les champs de travail (construction des gares; opérations et maintenance; activités de fabrication et d'entretien des véhicules; intégration des services; politiques et procédures; mise en marché, ventes et service; capacité interne et dotation en personnel) afin de nous assurer d'être prêts pour les activités de la première journée. Tandis que nous gérons les risques liés au calendrier du programme, le personnel est confiant que le service sera prêt à temps.

Je présente le tout respectueusement,

Kathy Haley
Présidente, UP Express