



À : Conseil d'administration de Metrolinx
De : Greg Percy
Président, GO Transit
Date : 5 septembre 2014
Objet : **Rapport trimestriel de GO Transit**

RECOMMANDATION

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

APERÇU

Après un hiver difficile, notre respect de l'horaire est rentré dans l'ordre au dernier trimestre, et en juin nous avons annoncé un nouveau service par train et par autobus. Les activités de construction se sont poursuivies avec l'ouverture partielle du stationnement de la gare GO de Clarkson et une autre étape a été franchie au croisement de Toronto Ouest avec le passage du premier train dans le nouveau tunnel. Nous avons également lancé notre programme pilote de patrouille à vélo du Service de sécurité qui augmente le champ de patrouille de nos agents en plus de réduire le temps de réponse.

FAITS SAILLANTS IMPORTANTS

Opérations GO

Le respect de l'horaire pendant l'un des pires hivers dans l'histoire de l'Ontario a maintenant été rétabli; d'avril à juin, la ponctualité s'est chiffrée en moyenne à 93 % pour les trains en période de pointe et à 94 % dans l'ensemble. Malgré les fermetures de l'autoroute Gardiner, les autobus GO ont également obtenu un résultat de 94 % pendant la même période.

Au cours du dernier trimestre, nous avons ajouté deux trajets en période de pointe le matin et deux trajets en période de pointe l'après-midi sur la ligne de Barrie, prolongé le service aux 30 minutes de Lakeshore la fin de semaine pour le faire débiter à 9 h plutôt qu'à 11 h et augmenté le service du dimanche de Lakeshore à égalité avec celui du samedi.

Construction de GO

Pour atténuer le problème de stationnement à notre troisième gare GO pour l'achalandage, nous avons ouvert le premier étage du parc de stationnement de la gare GO de Clarkson en juin. Lorsqu'il sera achevé, le parc offrira 1 250 nouvelles places aux usagers. Les améliorations à la gare GO d'Appleby ont été terminées en mai. Elles comprennent un bâtiment de gare amélioré offrant une meilleure accessibilité, de nouvelles billetteries, des aires d'attente plus grandes et des toilettes. La remise en état du quai et du tunnel de la gare GO d'Ajax progresse : le quai et le tunnel ont été ouverts en juillet, ce qui permet un accès à toute la longueur du quai en utilisant les deux tunnels. Nous avons également terminé l'allée piétonne surélevée qui relie le nouveau parc de stationnement au pont piétonnier au-dessus de l'autoroute 401 à la gare GO de Pickering.

En mai, le premier train est passé dans le nouveau tunnel au croisement de Toronto Ouest du projet de Georgetown South qui permet à nos trains de circuler séparément des trains de marchandises du CP. Les travaux avancent; le quatrième et dernier pont du projet sera installé en juillet.

Service à la clientèle de GO

Nos employés du service à la clientèle ont maintenant la possibilité de fournir aux clients des mises à jour en temps réel sur les autobus grâce à notre système de suivi interne amélioré lancé en juin.

Plus tard cette année, nous déploierons notre site Web mobile qui offrira aux clients une version adaptée aux appareils mobiles du site Web. Les utilisateurs mobiles auront accès à l'information dans un format facile à lire ainsi qu'à une meilleure planification des itinéraires et à des mises à jour du service.

En juin, nous avons lancé notre programme pilote de patrouille à vélo du Service de sécurité pour augmenter le niveau de service à nos clients de manière rentable, écologique et très visible. L'unité augmente le champ de patrouille de nos agents en plus de réduire le temps de réponse par rapport aux patrouilleurs à pied et même aux agents en voiture dans les zones très achalandées.

Nos passagers veulent être informés des changements apportés au service et des événements spéciaux, donc nous leur avons fait part des changements au service en juin et du service supplémentaire de GO pour la World PRIDE et les avons encouragés à participer à nos sondages sur la fréquentation. Nous avons en outre poursuivi la promotion de notre service ferroviaire saisonnier de Niagara et de Barrie et rappelé aux résidents que GO est une excellente solution de rechange aux embouteillages.

Également à la fin juin, notre bulletin d'été annuel, GO Explore, était offert aux usagers dans nos trains, dans nos autobus, aux gares et sur notre site Web. Le bulletin aide à faire évoluer la perception qu'ont les clients de GO, soit davantage qu'un excellent moyen de se déplacer pour le travail, en présentant aux lecteurs des renseignements sur des endroits amusants et intéressants où GO peut les emmener et en explorant de belles destinations dans la RGTH. Le bulletin comprend également un témoignage de client et répond à quelques-unes des questions les plus fréquemment posées par nos usagers.

Les gares GO d'Agincourt, d'Aurora, de Miliken et de Richmond Hill ont chacune reçu de nouveaux distributeurs automatiques de billets de deuxième génération au dernier trimestre. Ces distributeurs de deuxième génération proposent des options de paiement pour l'autobus et le train pour une souplesse accrue en matière de paiement, des suggestions de trajets ainsi que des fonctions pour les clients ayant des besoins en matière d'accessibilité. Les distributrices automatiques de collations et de boissons ont reçu un accueil favorable de nos clients dans 14 gares après la tenue d'un projet pilote durant les deux dernières années. Nous comptons maintenant ajouter 50 nouvelles distributrices à 7 autres gares GO d'ici septembre.

Au dernier trimestre, nous avons réalisé plusieurs initiatives pour encourager des solutions respectueuses de l'environnement pour accéder à nos services. Les usagers ont maintenant accès au partage de voitures avec la mise en service des véhicules Zipcar à six gares et à la recharge pour véhicules électriques dans quatre gares. Aux gares GO de Burlington et de Hamilton, nous avons commencé à offrir des places de stationnement réservées aux vélos au profit des usagers.

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

Mesure		Cible		Avril à juin 2014	2013-2014 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	93 %	93 %
	Moins de 1 % de nos trajets prévus sont annulés ou retardés de plus de 20 minutes.	1,0 %	✓	0,9 %	0,8%
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 %	✓	89 %	88 %
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	73 %	72 %
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	62 %	62 %
	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 %	✓	82 %	82 %
Efficacité	Nous réduirons à 2 jours le délai moyen de réponse à une préoccupation soulevée par les clients.	2 jours	Pas encore atteint	3,8 jours	2,8 jours
	Nous répondrons à 80 % des appels téléphoniques en 20 secondes ou moins.	80 %	Pas encore atteint	78 %	79 %

* Résultat d'après les sondages sur la satisfaction de la clientèle effectués au printemps.

Je présente le tout respectueusement,

Greg Percy
Président, GO Transit