

Destinataire : Conseil d'administration de Metrolinx
Expéditeur : Kathy Haley, présidente, Union Pearson Express
Date : 5 septembre 2014
Objet : **Rapport trimestriel d'UP Express**

Faits saillants

Le programme UP Express est sur la bonne voie pour l'entrée en service au printemps 2015. Avec moins de huit mois à faire avant le lancement, les éléments du projet prennent forme dans tout le système, notamment la construction, les opérations, le service à la clientèle, l'expérience client et la technologie. Au cours du dernier trimestre, des équipes sont restées centrées sur l'exécution et la préparation pour des tests intégrés et la mise en service du système complet de UP Express. Dans l'ensemble, UP Express continue à respecter le budget de 455,5 millions de dollars (2010). Du budget d'infrastructure alloué, 90% a été engagé (411 millions de dollars) et 63 % du budget total a maintenant été déboursé.

1. Infrastructure d'immobilisations

Les progrès liés à la construction se poursuivent dans toutes les gares et nous respecterons les dates d'achèvement importantes. Depuis le dernier rapport, nous avons atteint les étapes suivantes :

- Quasi-achèvement de la gare Pearson Station et de l'embranchement à la fin juillet.
- Test de la phase 1 effectué avec succès pour les portes palières à la gare Pearson.
- L'installation des systèmes de chemin de fer et de la signalisation le long de l'embranchement continue de progresser.
- Les armatures en acier de la gare UP Express à Union sont terminées ainsi que le revêtement extérieur du bâtiment de la gare.
- Progression continue pour l'armature en acier du bâtiment de la gare à la gare Weston.
- Installation terminée de la plateforme de l'UP Express et du revêtement en vitre du bâtiment à la gare Bloor.



La signalisation de l'UP Express à la gare Pearson s'allume la nuit.

2. Technologie

- Un processus d'approvisionnement compétitif pour sélectionner une solution de billets électroniques a été terminé.

- Mise en œuvre continue de PRESTO sur l'UP Express afin d'augmenter la connectivité harmonieuse dans la région et à Ottawa. La phase 1 de la construction d'un site Web et du site Web mobile a été terminée, et la phase 2 est en cours de développement et de test.
- Le système de gestion de l'affichage, un système central qui nous permet de gérer les médias et les écrans d'affichage d'information de déplacement, est en cours de développement.
- Le système de gestion des communications avec les clients (CCMS), un système qui sera utilisé par le Centre de service aux clients pour gérer le service et l'information de statut dans le réseau GO/UP, est en cours de test, la cible de la mise en service étant cet automne.
- Les activités de conception pour le projet de voix sur IP sont en cours.
- Un fournisseur de services Wi-Fi a été sélectionné au moyen d'un processus d'approvisionnement compétitif, et des efforts de planification détaillés sont en cours afin de permettre l'accès Wi-Fi dans nos véhicules et dans les gares pour les clients UP Express.

UP Union Pearson Express		Tuesday, July 15			13:34
DESTINATION	AIRLINE	FLIGHT	TERM	SCHED	STATUS
Toronto Pearson Departures - Tuesday's Flights					
Baltimore/Washington	AIR CANADA	AC 7815	1	18:55	On Time
Calgary	AIR CANADA	AC 1165	1	19:00	On Time
Charlotte	US AIRWAYS	US 3209	3	19:15	On Time
Chicago - O'Hare	UNITED	UA 5952	1	19:10	On Time
Edinburgh	AIR CANADA	AC 1904	1	18:55	On Time
Edmonton	AIR CANADA	AC 157	1	18:40	Delayed: at 19:00
Edmonton	WESTJET	WS 441	3	19:00	On Time
Halifax	AIR CANADA	AC 620	1	19:15	On Time
Knoxville	UNITED	UA 6015	1	19:25	On Time
London - Heathrow	AIR CANADA	AC 856	1	18:30	Delayed: at 19:00
Minneapolis/St. Paul	AIR CANADA	AC 7347	1	14:40	Delayed: at 19:00
Montréal	air transat	TS 700	3	18:55	On Time
New York - LaGuardia	WESTJET	WS 1210	3	16:00	Cancelled
North Bay	AIR CANADA	AC 7777	1	18:55	On Time
Ottawa	AIR CANADA	AC 464	1	19:10	On Time
Paris	AIR CANADA	AC 880	1	19:25	On Time
Prague	air transat	TS 700	3	18:55	On Time
Regina	WESTJET	WS 369	3	19:20	On Time
Rochester	AIR CANADA	AC 7290	1	18:55	On Time
San Francisco	AIR CANADA	AC 739	1	18:55	On Time
Thunder Bay	WESTJET	WS 3213	3	18:50	Delayed: at 19:12
Vancouver	AIR CANADA	AC 149	1	19:00	On Time
Washington - Dulles	UNITED	UA 6015	1	19:25	On Time
Washington - Reagan	US AIRWAYS	US 3939	3	17:22	Cancelled
Winnipeg	WESTJET	WS 3213	3	18:50	Delayed: at 19:12

Exemple de renseignements de trajets affichés sur l'écran de présentation

3. Opérations

- Les deux premiers véhicules pilotes sont arrivés à Toronto au centre de maintenance pour trains VIA et sont aux premières étapes des essais statiques et de mise en service. Des véhicules supplémentaires devraient arriver à la fin de l'automne.
- Présentement, neuf véhicules sont à l'installation Sumitomo à Rochelle, en Illinois à diverses étapes de construction et d'équipement. Les véhicules restants partiront du Japon en septembre.
- Les plans opérationnels liés à la maintenance ferroviaire, l'entretien de la gare, du parc et du corridor, la planification de la sûreté et de la sécurité ainsi que les plans d'urgence continuent d'être améliorés pour assurer la disponibilité opérationnelle au lancement.
- Bombardier continue de former le personnel de conduite pour le service de UP Express.
- La DP pour les représentants de services aux visiteurs a été fermée en juillet et le processus d'évaluation est en cours.
- Des éléments des prototypes uniformes ont été reçus et un examen pour l'adaptation et le matériel a été mené.



Essai de véhicule UP Express à l'installation de Rochelle

4. Essai intégré et mise en service

Nous avons commencé la préparation pour un programme de test et de mise en service afin de valider que les éléments du projet sont intégrés pour offrir un système sécuritaire et fonctionnel en conformité avec l'expérience client envisagée. À noter pour ce dernier trimestre, les équipes ont :

- élaboré un plan pour l'intégration générale du système;
- créé plus de 60 scénarios de cas type – ce qui a entraîné plus de 300 tests dans le système – afin de saisir l'intégration entre technologie, infrastructure d'immobilisations, opérations, marketing et développement de gestion d'un point de vue fonctionnel et des gens;
- élaboré et intégré un calendrier de tests et de mises en service pour planifier l'exécution de scénarios de cas type en fonction des étapes clés et des dépendances.

5. Planification stratégique et expérience client

Les équipes continuent de travailler à mettre en œuvre les éléments de l'expérience client différente de UP Express, assurant ainsi que notre expérience client planifiée prenne forme. Les réalisations au cours du dernier trimestre comprennent :

- Continuer à définir les modalités d'interactions avec les clients ainsi que les politiques et procédures pertinentes afin de soutenir une expérience client différenciée.
- Élaborer un plan directeur de formation afin de soutenir toutes les exigences de formation techniques et liées au service à la clientèle dans l'organisation.
- Conclure un accord avec VIA Rail pour permettre l'achat simplifié de billets pour les clients de VIA Rail.

- Poursuivre le début de la mise en œuvre du design commercial et des activités d'installation pour la gare UP Express à Union.
- Continuer de progresser dans les secteurs clés de l'intégration avec la RTGT, notamment la mise en œuvre des opérations provisoires et l'accord de maintenance pour la gare Pearson ainsi que la rédaction des accords liés à l'obtention de l'espace pour la vente de billets à l'intérieur des aéroports 1 et 3.

6. Développement marketing et commercial, et communications.

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

- Couverture des progrès de construction par le [Toronto Star](#) et [CBC](#).
- Lancement sur les réseaux de médias sociaux de UP Express sur Facebook, Instagram et Twitter en juillet et exécution d'une activité d'engagement #trackthetrains afin d'encourager les utilisateurs à suivre le déplacement des véhicules de UP Express à Toronto.
- Les efforts de sensibilisation des intervenants clés dans le secteur de l'hébergement et du tourisme, y compris Tourisme Toronto qui a envoyé 100 000 Guides du visiteur – dans lequel était indiqué le lancement de 2015 de UP Express dans le secteur du transport – dans divers secteurs de Toronto.
- Continuer de progresser dans le développement d'un programme de marketing complet conçu pour accroître la notoriété et l'achalandage.
- Nous poursuivons notre travail visant à affiner la stratégie interentreprises afin de soutenir un programme solide de comptes de société. Jusqu'à maintenant, plus de 80 réunions ont eu lieu avec les parties intéressées.
- Le Programme de partenariats stratégique continue de susciter un intérêt important dans diverses industries, notamment les services financiers, les services-conseils professionnels, la technologie de l'information et les télécommunications.

Le UP Express est entré dans une période critique alors que le compte à rebours a commencé et que nous nous préparons au lancement. Les trois prochains trimestres demandent une attention particulière aux détails ainsi que l'identification et la surveillance continue des interdépendances, risques potentiels et stratégies d'atténuation. Les équipes au sein de Metrolinx et nos partenaires externes collaborent afin d'assurer que les 100 projets du programme sont exécutés conformément au plan.

Je présente le tout respectueusement,

Kathy Haley
Présidente, UP Express