

CONSEIL D'ADMINISTRATION

- DATE DE LA RÉUNION :** Le 7 février 2019
- HEURE DE LA RÉUNION :** 8 h
- LIEU DE LA RÉUNION :** Aile ouest de la gare Union
97 Front Street West
Toronto (Ontario) M5J 1E6
- Salle de réunion J. Robert S. Prichard, 4^e étage
- PRÉSIDENT :** Don Wright
- PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION :** Phil Verster
- SECRÉTAIRE DE LA RÉUNION :** Alba Taylor, conseillère juridique principale et secrétaire générale
- MEMBRES PRÉSENTS :** Kathy Bardswick
Bryan Davies (jusqu'à 14 h 45)
Luigi Ferrara
Anne Golden
Michael Kraljevic
Emily Moore
Robert Poirier
Clio Straram
Paul Tsaparis (jusqu'à 9 h 15)
- ABSENTS :** Janet Ecker
- AUTRES PERSONNES PRÉSENTES :** Mark Childs, chef du marketing
Matt Clark, chef responsable des immobilisations (intérimaire)
Annalise Czerny, vice-présidente principale, PRESTO
Jennifer Gray, directrice financière
Greg Percy, chef de l'exploitation
Jamie Robinson, chef des communications et des relations publiques (intérimaire)
Leslie Woo, chef de la planification et du développement
Peter Zuk, chef de la coordination des programmes, Programmes spéciaux
David Buisson, vice-président principal, Mise en œuvre du transport en commun rapide
Gerry Chaput, vice-président principal, Gestion de programme
Mathieu Goetzke, vice-président, Planification

Lorraine Huinink, vice-présidente, Services de l'immobilier
Charl van Niekerk, vice-président, OnCorr
Duwayne Williams, vice-président, Ingénierie et gestion des biens
Karen Woo, vice-présidente, Immobilisations et finances
(intérimaire)
Sharyn Byrne-Nearing, directrice, Image de marque et marketing
numérique
Nicholas Day, gestionnaire principal, Planification du réseau,
Planification régionale
Joshua Engel-Yan, directeur, Recherche et analyse de planification
Ken Kuschei, directeur, Perspicacité à la clientèle
Greg Murphy, directeur, Vérification interne (intérimaire)
Sara Azargive, agente principale de la protection de la vie privée
Trevor Geach, conseiller juridique
Maureen McLeod, gestionnaire, Analyse de la clientèle
Nadine Navarro, commanditaire du programme des gares
David Phalp, gestionnaire, Planification du transport en commun
rapide

SÉANCE À HUIS CLOS

1. Séance à huis clos du chef de la direction et du Conseil d'administration

Le Conseil se réunit en l'absence du personnel outre le président et chef de la direction.

2. Approbation du procès-verbal du 6 décembre 2018

Au nom du président, le vice-président Bryan Davies déclare la réunion ouverte à 9 h 30.

Le vice-président confirme que le quorum est atteint et que l'avis de convocation de la réunion requis en vertu du règlement de la Régie a été envoyé.

Aucun conflit d'intérêts n'est déclaré.

IL EST RÉSOLU :

QUE soit approuvé le procès-verbal de la réunion du Conseil d'administration du 6 décembre 2018.

Adopté

3. Mise à jour sur la mise en œuvre des projets d'immobilisations

Matt Clark, chef responsable des immobilisations par intérim, et David Buisson, vice-président principal, Mise en œuvre du transport en commun rapide, font le point sur les progrès accomplis et l'état des programmes d'immobilisations de l'expansion de GO et du transport en commun rapide.

Les employés passent en revue le rendement global du programme, y compris les dépenses, le budget et le respect des échéances. L'amélioration des activités de reddition de comptes et d'assurance de la qualité a mené à une responsabilisation et à un rendement accru de part et d'autre du programme.

Les employés décrivent les activités menées par la direction de Metrolinx en sécurité des entrepreneurs et expliquent de quelle manière la reddition de comptes a permis de réduire le nombre d'incidents de sécurité consignés. Les employés ont l'intention de mettre en œuvre un objectif encore plus ambitieux afin de continuer à réaliser des progrès dans ce domaine.

À la demande du Conseil, les employés décrivent les raisons pour lesquelles des honoraires ont été versés aux soumissionnaires non retenus dans le cadre de la passation de marchés importants. Ceux-ci confirment qu'il s'agit d'une norme au sein du secteur, quand le processus est complexe et pour un projet de grande valeur; l'objectif est d'attirer des soumissions de qualité et de retenir les meilleurs soumissionnaires en les aidant à payer une partie des coûts qu'ils doivent déboursier lors des activités de préparation se déroulant au cours de l'étape des marchés, d'une durée d'un an.

Le Conseil demande ce qu'il en est de l'approvisionnement en véhicules de Metrolinx et des mesures visant à s'attaquer aux risques cernés relativement à la qualité de l'approvisionnement pour les projets d'immobilisations. Il discute également des progrès en matière de commandite des projets, ainsi que des activités de communications et de relations avec les intervenants et les communautés déployées afin d'aborder la question des entreprises touchées par les travaux de Metrolinx.

4. Suivi par la vérificatrice générale

Jennifer Gray, directrice financière, et Greg Murphy, directeur, Vérification interne par intérim, font le point sur les activités menées en réponse aux recommandations provenant de diverses demandes et vérifications provinciales.

Les employés confirment que Metrolinx a mis au point des plans d'action détaillés visant à répondre à chacune des recommandations de la vérificatrice générale (VG) provenant des rapports de la VG de 2018, y compris l'audit de l'optimisation des

ressources de *Planification de la construction et de l'infrastructure de transport léger sur rail (TLR)* et l'examen spécial de *Sélection des gares GO*. Plusieurs actions sont déjà en cours de mise en œuvre. Les employés s'attendent à ce que la VG revienne au cours des quelques prochains mois pour faire un suivi des vérifications antérieures.

Les employés résument les leçons principales tirées de la participation de la VG ayant mené à un processus productif. Ils concluent en formulant les recommandations suivantes : il est important d'avoir une transparence accrue; de posséder la documentation nécessaire pour éclairer les mesures et les décisions; de veiller à ce que les propositions des employés soient claires; et de demander de l'orientation à la Province au besoin.

À la lumière des recommandations de la VG en matière d'optimisation des ressources, le Conseil demande aux employés comment ils font pour garantir l'optimisation quand il y a prolongation d'un contrat. Les employés décrivent le type de diligence raisonnable qui est mis en œuvre et documenté pour éclairer les recommandations des employés dans ce genre de situation.

5. Gares de TLR

Leslie Woo, chef de la planification et du développement, et Jamie Robinson, chef des communications et des relations publiques par intérim, présentent des recommandations pour les noms des gares des TLR de Finch West et de Hurontario. Les noms proposés seront confirmés par les nouveaux élus avant qu'on les présente de nouveau au Conseil.

CONSIDÉRANT QUE Metrolinx utilise un protocole officiel de création de noms pour les projets, les gares, les stations et les arrêts de transport en commun;

CONSIDÉRANT QUE le personnel de Metrolinx a mené une évaluation exhaustive et une consultation sur la création de noms de gares et d'arrêts dans le cadre des projets du TLR de Finch West et du TLR de Hurontario;

IL EST RÉSOLU :

QUE soient approuvés les noms recommandés présentés dans le rapport intitulé « Les noms d'arrêt pour les TLR de Finch West et de Hurontario » afin que l'on puisse aller de l'avant, le tout sous réserve des résultats des consultations avec les représentants élus pertinents;

QUE les employés demandent de l'orientation au ministre des Transports pour ces recommandations;

ET QUE les employés reviennent faire un rapport au Conseil en avril 2019.

Adopté

6. Progrès en matière de transport en commun

Leslie Woo, Mathieu Goetzke, vice-président, Planification, et Nicholas Day, gestionnaire principal, Planification du réseau, font le point sur les travaux effectués afin de définir les priorités et d'aller de l'avant avec les projets de transport en commun inscrits dans le Plan de transport régional 2041.

Dans le cadre de la méthodologie de définition des priorités des projets, on tient compte à la fois des évaluations du ratio avantages-coûts, de leur contribution à l'optimisation du réseau, de l'état actuel de préparation à la mise en œuvre, de l'interconnexion avec les priorités stratégiques ainsi que du potentiel de croissance. Selon la note qu'ils obtiennent, les projets sont regroupés en trois catégories : ceux à note élevée, ceux à note moyenne et ceux à long terme.

Ce processus permet de déterminer les projets qui méritent déjà que l'on mène une analyse de rentabilité initiale. Les employés décrivent de quelle façon les hypothèses se précisent au fur et à mesure qu'avance l'évaluation, comme les impacts sur le ratio avantages-coûts au fur et à mesure que les analyses de rentabilité sont achevées. Les employés continueront de collaborer avec les municipalités afin de veiller à ce que les évaluations reposent sur les renseignements les plus justes qui soient.

Le Conseil compare la méthodologie et les critères d'évaluation de Metrolinx à ceux présentés dans le rapport « Feeling Congested? » de la Ville de Toronto.

Le Conseil demande aux employés de fournir davantage de contexte sur la méthodologie et les critères d'évaluation, y compris l'harmonisation avec les priorités stratégiques. Il leur demande également de mettre en valeur la sécurité dans le cadre des mesures d'évaluation.

Enfin, les employés confirment qu'ils désirent uniquement que le Conseil approuve de la méthodologie actuellement décrite, et non des résultats de ladite méthodologie. Ils devraient revenir présenter un rapport en juin.

IL EST RÉSOLU :

QUE le Conseil d'administration de Metrolinx reçoive à titre informatif la présentation sur les progrès en matière de transport en commun de la part du vice-président, Planification;

QUE le Conseil demande aux employés de continuer à collaborer avec le ministère des Transports et la table ronde régionale afin d'évaluer et de classer les projets de transport en commun, le tout en vue d'éclairer la planification des travaux par étape de Metrolinx;

ET QUE les employés reviennent faire un rapport sur les progrès accomplis en juin 2019.

Adopté

7. Points d'affaires

7.1 Modification du contrat pour l'entretien courant des voies et de la signalisation

Matt Clark et Duwayne Williams, vice-président, Ingénierie et gestion des biens, présentent une prolongation du contrat d'entretien courant des voies et de la signalisation pour tous les corridors ferroviaires appartenant à Metrolinx, à l'exception du corridor ferroviaire de la gare Union (CFGU).

Les employés confirment que l'autorité contractante supplémentaire n'est concernée que par les futurs travaux qui s'avéreront nécessaires (et non par les travaux déjà terminés).

IL EST RÉSOLU :

QUE, comme décrit dans le rapport du 7 février 2019 du chef responsable des immobilisations et du vice-président, Ingénierie, Metrolinx soit autorisée à prolonger le contrat conclu avec PNR RailWorks Inc. (RFP-2010-RC-029) pour l'entretien courant des voies et de la signalisation pour tous les corridors ferroviaires appartenant à Metrolinx [**Texte supprimé : Intérêts économiques et autres de l'Ontario**]

Adopté

7.2 Modification du contrat pour l'entretien courant des voies et de la signalisation (CFGU)

Matt Clark et Duwayne Williams présentent une prolongation du contrat d'entretien courant des voies et de la signalisation, ainsi que de services de contrôle du trafic ferroviaire pour le CFGU.

IL EST RÉSOLU :

QUE, comme décrit dans le rapport du 7 février 2019 du chef responsable des immobilisations et du vice-président, Ingénierie et gestion des biens, Metrolinx soit autorisée à prolonger l'entente conclue avec Toronto Terminals Railway Company Limited (NC-2017-PM-175) pour l'entretien courant des voies et de la signalisation, les services de contrôle du trafic ferroviaire et le soutien auxiliaire des projets d'immobilisations du CFGU [**Texte supprimé : Intérêts économiques et autres de l'Ontario**]

Adopté

8. Rapport des comités permanents du Conseil d'administration

8.1 Comité exécutif

Bryan Davies rappelle au Conseil que les réunions et les documents du Comité exécutif sont ouverts et accessibles à tous les membres du Conseil.

8.2 Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques

Bryan Davies, président du Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques, fait le point sur la réunion du 6 février 2019 du Comité.

[Texte supprimé : Intérêts économiques et autres de l'Ontario]

Les employés résument rapidement les résultats budgétaires du trimestre et la vice-présidente du Comité, Kathy Bardswick, souligne que les résultats d'une évaluation de la maturité récemment menée en matière de gestion des risques d'entreprise confirment qu'il y a eu des progrès dans tous les domaines.

Le Comité recommande que le Conseil approuve les questions suivantes :

8.2.1 Politique en matière d'approbation des projets d'immobilisations

IL EST RÉSOLU, sur recommandation du Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques :

QUE, comme décrit dans le rapport du 6 février 2019 de la directrice financière et du directeur, Bureau du groupe de travail en investissement au Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques (le « Rapport »), soient abrogées la politique en matière de surveillance et d'approbation des projets d'immobilisation (2012), la note de service sur l'approbation des projets d'immobilisations (2014) et la politique en matière d'analyses de rentabilité (2016) précédemment approuvées et qu'elles soient remplacées par le processus et les

exigences énoncés dans la politique en matière d’approbation des projets d’immobilisations de Metrolinx (2019), jointe en annexe D du Rapport, avec entrée en vigueur le 1^{er} avril 2019;

QUE, le 1^{er} avril 2019, tous les projets et programmes d’immobilisations de Metrolinx suivent les exigences de la politique en matière d’approbation des projets d’immobilisations de Metrolinx (2019). Des mesures de formation et d’initiation seront mises en œuvre avant cette date, de façon à réduire au minimum les perturbations;

ET QUE, en plus de remplacer les politiques et documents précédemment approuvés mentionnés plus haut, d’autres politiques financières pertinentes soient révisées de façon à ce qu’elles soient plus conformes à la politique en matière d’approbation des projets d’immobilisations de Metrolinx. À l’exception des corrections mineures de mise en page et de typographie, les modifications apportées à cette politique seront surveillées et examinées par le Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques.

Adopté

8.2.2 Politique relative aux partenariats

IL EST RÉSOLU, sur recommandation du Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques :

QUE, comme décrit dans le rapport du 6 février 2019 du chef du marketing au Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques (le « Rapport », et sous réserve de l’approbation du ministère des Transports, la politique relative aux partenariats jointe au rapport soit approuvée et remplace la politique actuelle de Metrolinx à cet effet en date du 7 février 2019.

Adopté

8.3 Comité de gouvernance

Au nom du président du Comité de gouvernance, Bryan Davies fait le point sur la réunion du 6 février 2019 du Comité.

Le Comité a examiné les postes vacants (actuels et futurs) au sein du Conseil et les sujets à l’ordre du jour des prochaines réunions du Conseil, et évalué la possibilité d’établir un sous-comité supplémentaire.

Le Comité recommande que le Conseil approuve la question suivante :

8.3.1 Examen du cadre de référence des comités permanents

IL EST RÉSOLU, tel que révisé, sur la recommandation du Comité de gouvernance :

QUE le cadre de référence du Comité exécutif soit révisé de façon à ce qu'il reflète la pratique actuelle consistant à distribuer les documents des réunions à l'ensemble du Conseil et à autoriser tous les membres du Conseil à assister aux réunions du Comité exécutif à titre de membres sans droit de vote;

ET QUE le cadre de référence actuel du Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques, du Comité consultatif sur l'expérience client, du Comité exécutif, du Comité de gouvernance et du Comité des ressources humaines et de la rémunération joint au rapport du 6 février 2019 de la secrétaire générale soit réaffirmé.

Adopté

8.4 Comité des ressources humaines et de la rémunération

Kathy Bardswick, présidente du Comité des ressources humaines et de la rémunération, fait le point sur la réunion du 6 février 2019 du Comité. Le Comité a examiné les résultats de l'enquête sur la mobilisation des employés et les activités de gestion des risques et reçu des rapports de ses employés confirmant la conformité à la réglementation applicable ainsi qu'aux politiques en matière de ressources humaines.

8.5 Comité consultatif sur l'expérience client

Luigi Ferrara fait le point sur la réunion du 6 février 2019 du Comité.
Le Comité recommande que le Conseil approuve la question suivante :

8.5.1 Cadre de référence du Comité consultatif sur l'expérience client

IL EST RÉSOLU, sur la recommandation du Comité consultatif sur l'expérience client :
QUE, comme décrit dans le rapport du 6 février 2019 du chef du marketing au Comité consultatif sur l'expérience client (le « Rapport »), le cadre de référence révisé du Comité consultatif sur l'expérience client soit approuvé;

ET QUE le règlement 10 actuel soit abrogé et remplacé par le règlement 10 révisé, lequel est joint au Rapport.

Adopté

9. Principes de mise en œuvre initiale du développement axé sur le transport en commun

Lorraine Huinink, vice-présidente, Services de l'immobilier, Michael Norton, directeur, Stratégie d'affaires et aménagement de terrain, et Nadine Navarro, commanditaire du programme des gares, présentent les principes initiaux de la stratégie fondée sur le marché de développement axé sur le transport en commun (la « Stratégie »).

Le Conseil leur demande que fera la Stratégie pour les questions d'intérêt public, comme les espaces verts et les logements abordables. Les employés reconnaissent que cet espace est en fait régi par les politiques municipales. Cela dit, la Stratégie recherchera des occasions de favoriser les questions d'intérêt public en misant sur l'infrastructure de transport en commun dont Metrolinx a besoin. Le Conseil encourage les employés à examiner ces points de plus près, car Metrolinx joue un rôle de première importance en aménagement urbain et parce qu'il est important de tenir compte d'une longue trajectoire.

Le Conseil demande à ce que la Stratégie aborde clairement l'excellence de conception, la sécurité et la durabilité, de même que l'engagement qu'a pris Metrolinx en matière de participation de la communauté.

Le Conseil demande également à ce que le cadre de la Stratégie décrive de quelle façon les propositions seront évaluées, c'est-à-dire quelles sont les mesures nécessaires selon Metrolinx pour appuyer la création d'une gare efficace, y compris en matière d'utilisation des terres environnantes, d'utilisations de développement proposées, etc.

10. Hausse du service en 2019

Greg Percy, chef de l'exploitation, présente les changements proposés pour le service GO de 2019. Metrolinx a l'intention de continuer d'accroître ses services, tout en allant de l'avant avec son programme de projets d'immobilisations.

IL EST RÉSOLU :

QUE, comme décrit dans le rapport du 7 février 2019 du chef de l'exploitation, les employés commencent à planifier la mise en œuvre des changements proposés pour le service GO de 2019 en tenant compte du nombre de passagers, des coûts, des risques et des dépendances, comme mentionné dans le rapport;

ET QUE les employés communiquent au Conseil les plans de mise en œuvre au fur et à mesure qu'avance l'augmentation des services, avec notamment les

lieux, les itinéraires et les fréquences, aux fins d'approbation par le Conseil.

Adopté

SÉANCE PUBLIQUE

11. Ouverture de la séance et observations du président

Le président Wright déclare la réunion ouverte à 12 h 20.

Le président confirme que le quorum est atteint et que l'avis de convocation de la réunion requis en vertu du règlement de la Régie a été envoyé.

12. Sécurité

Annalise Czerny, vice-présidente principale, PRESTO, passe en revue les mesures de sécurité et protection.

13. Rapport du chef de la direction

Le président souhaite la bienvenue à Frank Scarpetti, maire de la Ville de Markham, à Dave Barrow, maire de la Ville de Richmond Hill, et à M^{me} Kinga Surma, députée provinciale.

Au nom du Conseil, le président Wright remercie Rahul Bhardwaj, Marianne McKenna, Howard Shearer, Bonnie Patterson et Sharleen Stewart du précieux soutien qu'ils ont fourni pendant leurs mandats.

Le président Wright souhaite également la bienvenue aux nouveaux membres Luigi Ferrara, Michael Kraljevic, Emily Moore, Robert Poirier, Clio Straram et Paul Tsaparis.

Le président accuse réception des correspondances suivantes, lesquelles ont été distribuées au Conseil :

- a) Correspondance de John Henry, président régional et chef de la direction de la Municipalité régionale de Durham, datée du 5 décembre 2018 et portant sur l'analyse de rentabilité exhaustive du programme d'expansion de GO, la stratégie de développement axé sur le transport en commun de Metrolinx, ainsi que les impacts sur la prolongation de Lakeshore East;
- b) Correspondance de Jeff Winch datée du 27 décembre 2018 au sujet de PRESTO à bord d'UP Express;

- c) Correspondance de Frank Scarpitti, maire de la Ville de Markham et président du conseil de la York Region Rapid Transit Corporation, datée du 5 février 2019 et portant sur l'élaboration de l'analyse de rentabilité de la ligne d'allègement;
- d) Correspondance de Peter Miasek, Fred Winequest et Ricardo Mashregi, membres de Keep York Moving, datée du 4 février 2019 et portant sur l'élaboration de l'analyse de rentabilité de la ligne d'allègement.

Le chef de la direction Phil Verster décrit les activités menées récemment, y compris : l'augmentation du service à l'échelle du réseau; l'amélioration de la satisfaction de la clientèle de PRESTO et de l'adoption de la TTC; le lancement de l'application PRESTO, les progrès accomplis en matière de stratégie sur le développement axé sur le transport en commun et l'approvisionnement d'OnCorr; l'expansion du programme d'avantages communautaires, ainsi que d'autres activités de participation de la communauté. Le chef de la direction Verster souligne également les efforts de l'équipe de ressources humaines de Metrolinx, la société ayant reçu le titre d'un des meilleurs employeurs du Canada pour les jeunes; il remercie aussi l'équipe des communications pour l'excellente séance Demandez à Metrolinx tenue à Kitchener.

Les personnes suivantes sont reconnues pour leurs contributions exceptionnelles en matière de services et de sécurité dans le cadre d'un incident de sécurité ayant eu lieu à la gare Union :

1. Le président Wright présente une lettre de reconnaissance à Quinn Hatchey, un client qui était rapidement venu en aide à une jeune femme tombée sur les voies.
2. Le président Wright présente une lettre de reconnaissance à Erin Mould, une cliente qui avait composé le 911 et qui était restée sur place jusqu'à l'arrivée du SMU.
3. Le président Wright présente une lettre de reconnaissance à Aimee Morgan, ambassadrice du service à la clientèle, qui avait alerté le Centre de contrôle opérationnel du réseau de l'incident, puis guidé le SMU et le Service de sécurité de GO Transit.
4. Ian Schroder et Ocean Le, deux clients qui n'ont pas pu être présents à la réunion, sont eux aussi reconnus pour leur soutien au cours de cet incident.

14. Nomination de dirigeants

IL EST RÉSOLU :

QUE les personnes mentionnées ci-dessous soient nommées aux postes indiqués à côté de leur nom, à la date précisée :

Nom	Poste	Date d'entrée en vigueur
Jennifer Gray	Directrice financière	Le 6 décembre 2018
Matt Clark	Vice-président principal, Expansion de GO	Le 7 janvier 2019
	Chef responsable des immobilisations (intérimaire)	Le 22 janvier 2019
Peter Zuk	Chef de la coordination des programmes, Programmes spéciaux	Le 22 janvier 2019

ET QUE, après avoir donné effet à la résolution précédente, les dirigeants titulaires de Metrolinx soient confirmés, comme le stipule l'annexe A du rapport au Conseil d'administration du 7 février 2019 de la secrétaire générale.

Adopté

15. Élaboration de l'analyse de rentabilité de la ligne d'allègement

Leslie Woo et Mathieu Goetzke font le point sur le tracé de la ligne d'allègement Sud. Les employés reconnaissent la collaboration importante entre les équipes de Metrolinx, de la TTC, de la Ville de Toronto et de la Région de York pour le projet; ils souhaitent la bienvenue à James Perttula, directeur de la planification du transport en commun et du transport de la Ville de Toronto, et à Malcolm Mackay, directeur du projet de la ligne d'allègement Sud de la TTC, tous deux présents à la réunion.

Les employés font le point sur l'analyse des projets de ligne d'allègement Nord, de ligne d'allègement Sud et de prolongement de la ligne de métro Yonge. L'analyse de rentabilité de la ligne d'allègement Sud révèle un ratio avantages-coûts près d'un (1). Cela dit, il pourrait être possible d'optimiser les avantages de différentes manières, dont le développement axé sur le transport en commun, l'intégration des gares et la gestion des coûts. Les résultats de l'analyse de rentabilité finale devraient être obtenus au printemps.

Les employés continuent de collaborer avec la Ville de Toronto et la TTC sur des solutions de rechange à la ligne d'allègement Nord. Une analyse de rentabilité est prévue d'ici la fin de l'année.

Les employés continuent également d'évaluer l'impact global des deux lignes sur le réseau; leurs prévisions se rendent jusqu'en 2041 et sont éclairées par les résultats du dernier recensement et les chiffres de l'emploi.

Les employés décrivent l'impact de la congestion sur l'analyse de rentabilité, examinent des indicateurs de sécurité possibles pour le surencombrement, et abordent la façon dont le déroulement et le jalonnement de l'introduction du service peuvent avoir une incidence sur les économies et même sur la réussite du projet.

Le chef de la direction Phil Verster souligne qu'il est essentiel de construire les deux lignes aussi rapidement que possible afin d'offrir un bon service sécuritaire encourageant la transformation des comportements.

16. Demandes de la police relativement à PRESTO

Sara Azargive, agente principale de la protection de la vie privée, présente un rapport sur les demandes de la police relativement à PRESTO en 2018.

Les employés expliquent pourquoi et dans quelles circonstances Metrolinx pourrait ne pas avoir besoin d'ordonnance d'un tribunal pour divulguer de l'information à la police, ceci d'après ce que permet déjà la réglementation.

Ils décrivent de quelle façon de telles divulgations peuvent être utiles dans certaines situations, par exemple pour trouver des personnes disparues.

Dans le cadre des politiques établies, les employés traitent les demandes internes (du Service de sécurité de GO Transit) et externes (de la police) de la même manière. Les employés confirment que l'information n'est autrement divulguée à personne d'autre qu'au titulaire de la carte. En cas de disparition d'un enfant ou d'une autre personne, les membres de sa famille peuvent communiquer avec la police ou avec le Service de sécurité de GO Transit pour obtenir de l'aide.

Le Conseil demande comment Metrolinx fait pour s'assurer de rester souple et efficace dans sa réponse aux demandes. Les employés expliquent que l'on suit un processus normalisé, quelle que soit la nature de la demande. Cela dit, il y a tout de même un certain classement des demandes et les urgences, par exemple, sont traitées en priorité.

17. Nombre de passagers

Mark Childs, chef du marketing, Ken Kuschei, directeur, Perspicacité à la clientèle, et Maureen McLeod, gestionnaire, Analyse de la clientèle, font le point sur les facteurs catalysant le nombre de passagers et les revenus, ainsi que sur la façon dont on se

sert des données de Metrolinx pour en tirer de l'information sur la clientèle et pour préparer des mesures à prendre.

Le Conseil demande ce qu'il en est de la mise à l'essai du programme de déplacements gratuits pour les enfants. Les employés affirment que d'après les recherches menées auprès de la clientèle, les déplacements en train sont chers, ce qui peut décourager les familles de prendre GO. En permettant aux enfants de se déplacer gratuitement, on élimine cet obstacle, ce qui pourrait mener à une hausse du nombre de passagers adultes. Bien que l'analyse des données ne soit pas encore terminée, les résultats de l'essai ont à ce jour dépassé les attentes.

IL EST RÉSOLU :

QUE le Conseil d'administration de Metrolinx adopte les connaissances, les stratégies et les actions décrites dans le rapport du 7 février 2019 du directeur, Perspicacité à la clientèle pour augmenter les initiatives fondées sur les connaissances et axées sur le client afin d'accroître le nombre de passagers et les ventes de titres de GO et d'UP Express.

Adopté

18. Stratégie de marque

Mark Childs et Sharyn Byrne-Nearing, directrice, Image de marque et marketing numérique, font le point sur la campagne de marque de Metrolinx et sur le suivi des dépenses connexes, le tout afin de veiller à l'obtention d'un retour sur investissement.

Le Conseil demande à quel point la marque de Metrolinx est compatible avec les autres marques de la famille, et de quelle façon elles influencent (et reflètent) les comportements et la culture.

Le Conseil reconnaît les progrès qui ont été accomplis en élaboration d'un récit pour les sous-marques (les divisions opérationnelles de Metrolinx), mais se demande comment ces récits seront intégrés. Les employés confirment que la prochaine étape à cet égard est la mise au point d'une stratégie intégrée de conception.

IL EST RÉSOLU :

QUE le Conseil d'administration de Metrolinx approuve la stratégie de marque et les mesures énoncées dans le rapport du 7 février 2019 de la directrice, Image de marque et marketing numérique, afin d'élaborer des plans permettant de concrétiser les promesses liées à la marque et de faire croître le nombre de passagers et la fidélité de la clientèle.

Adopté

19. Rapport du Comité consultatif sur l'expérience client

Greg Percy fait le point sur les impacts sur la clientèle et les leçons tirées des changements ayant été apportés récemment au service de Kitchener. Ces points ont également été examinés par le Comité consultatif sur l'expérience client.

En prévision des futurs changements des services, les employés feront certaines choses différemment, notamment : tenir compte du meilleur moment pour apporter des changements au service et communiquer ces changements avec beaucoup d'avance; bien comprendre les comportements et préférences ancrés des clients, ainsi que l'impact qu'auront les changements sur ceux-ci; veiller à ce que les changements soient aussi simples que possible (ne pas les combiner à d'autres changements, de quoi par exemple).

Les employés expliquent que la défaillance du matériel peut parfois compliquer les choses. Dans l'ensemble, cette expérience a souligné la nécessité de planifier le service dans son ensemble : en plus des calendriers et de la logistique, il faut tenir compte de la météo et du matériel.

20. Rapports trimestriels

Les rapports trimestriels de PRESTO, de l'Exploitation, de Planification et développement, des Projets d'immobilisation, des Communications et affaires publiques, et du Marketing sont adoptés sans modification.

SÉANCE À HUIS CLOS

21. Soumissionnaires retenus pour le consortium OnCorr

Matt Clark et Charl van Niekerk, vice-président, OnCorr, font le point sur le projet d'expansion de GO On Corridor; ils abordent les soumissionnaires retenus de même que la justification, les risques et les occasions associés à ceux-ci.

Puisque le contrat octroyé sera de longue durée, le Conseil souligne l'importance d'encourager l'innovation. [Texte supprimé : Intérêts économiques et autres de l'Ontario]

[Texte supprimé : Intérêts économiques et autres de l'Ontario]

Les prochaines étapes consisteront à rencontrer les soumissionnaires retenus, à faire une soumission budgétaire au Conseil du Trésor et à publier une DP pendant le printemps.

22. Contrat de services de gestion du programme

Matt Clark et Gerry Chaput, vice-président principal, Gestion de programme, présentent une demande de modification du contrat d'ingénieurs du donneur d'ouvrage et de services de gestion de programme pour le programme d'immobilisations de Metrolinx.

[Texte supprimé : Conseil au gouvernement, et Intérêts économiques et autres de l'Ontario]

Les employés confirment que la prolongation proposée est permise par le contrat actuel, laquelle a fait l'objet d'un appel d'offres concurrentiel. **[Texte supprimé : Intérêts économiques et autres de l'Ontario]**

IL EST RÉSOLU :

QUE, comme établi dans le rapport du 7 février 2019 du chef de la coordination des programmes, du chef responsable des immobilisations, du vice-président principal, Gestion de programme et du vice-président, Immobilisations et finances, Metrolinx soit autorisée à modifier le contrat conclu avec CH2M Hill Canada Ltd. en vue de fournir des services de soutien d'ingénieurs du donneur d'ouvrage et de gestion de programme **[Texte supprimé : Intérêts économiques et autres de l'Ontario]**

[Texte supprimé : Intérêts économiques et autres de l'Ontario]

Adopté

20. Questions diverses

Aucun autre point à traiter.

SÉANCES À HUIS CLOS

21. Séance à huis clos

Le Conseil d'administration tient une séance à huis clos en l'absence du personnel outre le président et chef de la direction.

22. Séance à huis clos

Le Conseil d'administration tient une séance à huis clos en l'absence du personnel.

23. Levée de la séance

Comme il n'y a pas d'autre question pour le Conseil d'administration, la réunion est levée à 16 h.

Adopté

Don Wright, président

Alba Taylor, secrétaire
générale

signature
électronique