

CONSEIL D'ADMINISTRATION

DATE DE LA RÉUNION : 15 mai 2019

HEURE DE LA RÉUNION : 8 h 30

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, secrétaire générale et conseillère juridique principale

MEMBRES PRÉSENTS : Kathy Bardswick
Bryan Davies
Janet Ecker
Luigi Ferrara
Anne Golden (jusqu'à 12 h)
Michael Kraljevic
Emily Moore
Reg Pearson
Robert Poirier
Clio Straram

ABSENTS : Paul Tsaparis

AUTRES PERSONNES PRÉSENTES : Mark Childs, chef du marketing
Matt Clark, chef responsable des immobilisations
Annalise Czerny, vice-présidente principale, PRESTO
Helen Ferreira-Walker, directrice des ressources humaines
Mathieu Goetzke, chef de la planification (intérimaire)
Jennifer Gray, chef des finances
Heather Platt, vice-présidente principale et chef du contentieux
Jamie Robinson, chef des communications et des relations publiques (intérimaire)

Leslie Woo, chef du développement, Développement axé sur le transport en commun (intérimaire)
Ian Smith, sous-chef responsable de l'exploitation
Justyna Witek, sous-chef responsable des finances
George Bell, vice-président, Sécurité et protection
Fawad Ebraemi, vice-président, Prestation
Brian Guest, vice-président, Gestion commerciale (GPI)
André Lalonde, vice-président, Exploitation du transport en commun
Steven Levene, vice-président, Gestion commerciale (Exploitation)
Taya Leybman, vice-présidente, Développement de solutions et technologies
Jessalynn Selby, vice-présidente, Prestation du service à la clientèle
Candice Troupe, vice-présidente, Opérations et déploiement
Richard Tucker, vice-président, Gestion commerciale (PRESTO, I et TI et marketing)
Petek Oktem, directeur, Gestion des fournisseurs
Deepta Rayner, directrice, Clients de PRESTO
Helena Ashberry, commanditaire du programme du réseau de SRE
Trevor Geach, conseiller juridique
Spencer Gibbens, commanditaire en chef, Planification et développement
Devon Khusial, gestionnaire, Études de marché
Charl van Niekerk, responsable des corridors
Sharyn Byrne-Nearing, directrice, Image de marque et marketing numérique
Nicholas Day, directeur, Planification régionale
Ann Short, directrice, Planification financière et analyse

SÉANCE À HUIS CLOS

Le président Donald Wright déclare la réunion ouverte à 8 h 30. 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.

Aucun conflit d'intérêts n'est déclaré.

1. Modernisation de PRESTO

Annalise Czerny, vice-présidente principale, PRESTO, Taya Leybman, vice-présidente, Développement de solutions et technologies, Richard Tucker, vice-président, Gestion

commerciale (PRESTO, I et TI et marketing), Petek Oktem, directeur, Gestion des fournisseurs, Fawad Ebraemi, vice-président, Prestation, et Candice Troupe, vice-présidente, Opérations et déploiement, font le point sur la stratégie de PRESTO pour 2025.

Le Conseil examine le futur cadre opérationnel et contractuel de PRESTO, ainsi que les défis et les domaines à améliorer, comme la transition de la TTC de la mise en œuvre du projet à un état stable, la réponse aux questions et aux attentes relatives au service à la clientèle, les mises à jour pour mieux refléter la technologie actuelle et les questions de transition requises pour mettre en œuvre les solutions futures et élargir le programme PRESTO.

Le Conseil discute des raisons de la restructuration du programme, des défis et des avantages qui en découlent et de certains des obstacles qui subsistent. Le personnel souligne les économies de coûts et les gains d'efficacité opérationnels réalisés grâce à la réorganisation qui vise à mieux positionner PRESTO en vue de sa modernisation et de son expansion et à s'assurer que la bonne équipe est en place pour l'avenir. Le personnel décrit comment les trois secteurs d'activité de PRESTO (les processus de paiement, les appareils et l'expérience client) ont adopté des stratégies et des objectifs d'affaires différents pour appuyer les activités futures de PRESTO.

Le Conseil examine les défis que doit relever le personnel en ce qui concerne l'adoption de technologies nouvelles et changeantes pour la prestation des services, tout en maintenant les niveaux de services et en répondant aux attentes des clients. Le personnel décrit comment l'augmentation du nombre de voies de communication avec la clientèle permettra d'élargir l'offre commerciale de PRESTO. Le Conseil met le personnel au défi d'examiner comment PRESTO pourrait devenir un chef de file dans ce domaine.

Le Conseil pose des questions sur les solutions techniques et de service potentielles recherchées, la conception de l'approvisionnement et le calendrier. Le personnel convient de fournir au Conseil des mises à jour fréquentes et des messages clés qui peuvent être diffusés publiquement à l'appui des activités d'approvisionnement, tout en respectant la confidentialité et l'équité du processus.

Le Conseil discute de l'expérience récente des clients et des problèmes de satisfaction, notamment l'emplacement des machines et l'encaissement des fonds. Le personnel décrit les activités en cours pour régler ces problèmes et les échéanciers connexes.

Le Conseil demande si des analyses comparatives ont été effectuées sur d'autres organisations qui ont tenté d'apporter des changements technologiques semblables, et si Metrolinx a une feuille de route technologique et un échéancier. Le personnel confirme que des analyses comparatives ont été effectuées dans le secteur du

transport en commun et qu'une feuille de route technologique et une feuille de route de la transformation sont en cours d'élaboration. Le personnel s'engage à envisager d'autres comparateurs à l'extérieur du secteur du transport en commun, comme le secteur des services financiers. Le personnel souligne que le plus grand défi technologique découle de la complexité unique de la gouvernance et de la structure tarifaires de la région, qui complique la prise de décisions et les solutions possibles, bien que certains progrès aient été réalisés dans ce domaine grâce aux nouvelles ententes d'exploitation de PRESTO.

2. Gestion commerciale

Heather Platt, vice-présidente principale et chef du contentieux, Steven Levene, vice-président, Gestion commerciale (Exploitation), Brian Guest, vice-président, Gestion commerciale (GPI), et Richard Tucker, vice-président, Gestion commerciale (PRESTO, marketing), font le point sur les activités de gestion commerciale.

Le personnel explique ce qu'on entend par « gestion commerciale », les objectifs du programme et son rôle dans la maximisation de la valeur, notamment grâce à une prise de décision meilleure, plus efficace et intégrée qui tient compte d'une variété d'intérêts et d'impacts potentiels dans l'ensemble de l'entreprise pour ajouter de la valeur.

Le personnel décrit certains des changements mis en œuvre en raison du programme de gestion commerciale, notamment l'amélioration de la gouvernance et de la collaboration par l'entremise des trois responsables commerciaux, l'amélioration des spécifications d'approvisionnement et de l'assurance de la qualité, l'amélioration de la gestion du rendement des fournisseurs et de leur responsabilisation et l'amélioration des compétences et de la formation des employés.

Le personnel décrit les facteurs généralement pris en compte pour déterminer si les compétences doivent être renforcées à l'interne ou par l'intermédiaire de consultants. Le personnel reconnaît que cela exige un équilibre, mais que certaines compétences de base internes sont nécessaires pour appuyer une surveillance appropriée des ressources externes.

Le personnel décrit les volets de formation des employés qui appuieront différents niveaux de perfectionnement des compétences commerciales et de gestion des contrats et des réclamations. L'examen des leçons apprises facilitera l'amélioration continue, mise en œuvre au moyen d'une documentation appropriée, de modifications apportées aux documents et aux processus contractuels et d'une surveillance continue. Le personnel s'attend à ce que ces activités modifient l'approche de Metrolinx en matière de réclamations et de détermination et de gestion des risques. Les mesures du succès pourraient comprendre des réclamations

de moindre valeur et moins de réclamations dans l'ensemble.

Enfin, le Conseil s'est penché sur la façon dont les changements récents dans la vision et le point de vue de la direction de Metrolinx, notamment par l'approche commerciale, ont permis de trouver différentes solutions aux problèmes existants. Le personnel a affirmé que ces exemples soulignent l'importance d'acquérir une compétence commerciale au sein de l'organisation.

3. 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.

4. Planification à venir de Metrolinx

[Texte supprimé : Conseil au gouvernement]

5. Approvisionnement OnCorr (publication de la DP)

Matt Clark, chef responsable des immobilisations, Spencer Gibbens, directeur, Planification des projets, et Charl van Niekerk, responsable des corridors, présentent la demande d'approbation de la DP pour le projet sur le corridor du programme d'expansion de GO.

Le personnel confirme que le Conseil d'Infrastructure Ontario a également approuvé la publication de la DP.

Le Conseil discute de la valeur estimative du projet et des honoraires proposés, de la diffusion échelonnée prévue des documents d'approvisionnement et des risques connexes.

IL EST RÉSOLU :

QUE, tel qu'il est énoncé plus en détail dans un rapport des commanditaires du programme, du chef responsable des immobilisations et du responsable du programme sur les corridors (« le Rapport »), daté du 15 mai 2019, Metrolinx est autorisé à émettre la DP conjointement avec Infrastructure Ontario, selon l'approche de diffusion par étapes, pour le projet sur le corridor du programme d'expansion de GO, en utilisant un modèle de partenariat public-privé (PPP) conception-construction-financement-exploitation-maintenance (CCFEM) pour les quatre équipes candidates présélectionnées qualifiées : MTR-Kiewit Partners, ONxpress Transportation Partners, ONcore Transit et EnTransit.

[Texte supprimé : Intérêts économiques et autres]

Adopté

SÉANCE PUBLIQUE

6. Ouverture de la séance et observations du président

Le président Wright déclare la séance publique de la réunion ouverte à 13 h.

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.

Le président Wright reconnaît que le Conseil d'administration se réunit sur des terres traditionnellement occupées par les Autochtones et exprime son respect, particulièrement aux Mississaugas of the Credit, aux Haudenosaunees et aux Hurons-Wendats, gardiens originaux du territoire.

7. Sécurité

Matt Clark passe en revue les mesures de sécurité et de protection et décrit le groupe de leadership dans le domaine de la sécurité mis sur pied par Metrolinx composé de présidents et de directeurs généraux d'entreprises de construction de premier plan afin de discuter des initiatives de Metrolinx visant à améliorer la sécurité dans l'industrie et à favoriser le changement de la culture de la sécurité.

8. Rapport du chef de la direction

Phil Verster, président et chef de la direction, présente le rapport du chef de la direction. Le chef de la direction souligne l'augmentation substantielle des services et du rendement de Metrolinx dans son enveloppe financière actuelle, notamment l'adoption accrue de PRESTO (qui dépasse les objectifs), la mise en place de nouveaux services ferroviaires et l'augmentation du nombre de passagers. M. Verster souligne la réalisation de la deuxième séance régionale Demandez à Metrolinx tenue à Whitby et la publication du document d'orientation relatif aux analyses de rentabilité révisé, qui guide la façon dont Metrolinx prend des décisions relatives aux projets.

M. Verster souligne le travail effectué récemment avec la Ville de Toronto, la TTC, Infrastructure Ontario et la région de York pour discuter des projets de métro et faire part de l'analyse de rentabilité pour le prolongement de la ligne de métro de Scarborough et de la ligne Ontario récemment annoncé.

M. Verster félicite un certain nombre d'employées de Metrolinx pour leur participation récente à Women Build d'Habitat for Humanity et remercie Marion Matthias, membre du public, pour son engagement et son dévouement, puisqu'elle a assisté à presque toutes les réunions du Conseil de Metrolinx au cours des dix dernières années.

Le chef de la direction félicite les personnes suivantes pour leurs services exceptionnels, leurs réalisations et leurs contributions en matière de sécurité :

1. Kathy Bardswick présente une lettre de reconnaissance à Roma Malik, conseillère principale en développement durable, pour l'engagement de l'équipe de planification à mettre en place des pratiques durables au sein des opérations et à mettre en œuvre des programmes environnementaux.
2. Clio Stram présente des lettres de reconnaissance à Melinda Shiers et Daniel Sooley pour leur contribution au Comité consultatif sur l'expérience client. Saki Otsubo est également félicitée, mais n'est pas présente à la réunion.

9. Nomination de dirigeants

IL EST RÉSOLU, tel que révisé :

QUE les personnes mentionnées ci-dessous soient nommées aux postes indiqués à côté de leur nom, aux dates précisées :

Nom	Poste	Date d'entrée en vigueur
Matt Clark	Chef responsable des immobilisations	6 mai 2019
Mathieu Goetzke	Chef de la planification (intérimaire)	15 avril 2019
Ian Smith	Sous-chef responsable de l'exploitation	22 avril 2019
Leslie Woo	Chef du développement, Développement axé sur le transport en commun (intérimaire)	15 avril 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 15 mai 2019 de la secrétaire générale,

révisée uniquement pour identifier le chef responsable des immobilisations nouvellement nommé.

Adopté

10. Protection des revenus

George Bell, vice-président, Sécurité et protection, décrit les efforts déployés par Metrolinx pour améliorer son programme de protection des revenus et réduire la fraude sur le réseau GO Transit. L'analyse actuelle estime que le taux de fraude de GO Transit est d'environ 3 %. Les activités prévues visent à le réduire à 2,5 %.

Le Conseil discute des changements prévus au sein du personnel chargé de l'application des tarifs, comme la séparation des tâches et l'augmentation du personnel pour faciliter l'attention ciblée sur le contrôle des titres de transport, le passage à une approche de tolérance zéro pour la fraude et les communications connexes aux clients, et les répercussions prévues sur la satisfaction de la clientèle.

Le Conseil demande comment les pénalités sont établies, comment et pourquoi les personnes contestent les contraventions, combien d'argent est perçu et comment ces processus pourraient être simplifiés ou améliorés, notamment par le libre-service, l'automatisation et les processus de renvoi au niveau supérieur.

11. Ponctualité

André Lalonde, vice-président, Exploitation du transport en commun, présente une mise à jour sur le rendement des trains, qui comprend une analyse du rendement historique des trains de GO et des domaines d'intérêt et d'amélioration pour la prochaine année afin d'aider Metrolinx à atteindre son objectif de ponctualité de 95 %.

12. Satisfaction de la clientèle

Ian Smith, sous-chef responsable de l'exploitation, Jessalynn Selby, vice-présidente, Prestation du service à la clientèle, Deepta Rayner, directrice, Clients de PRESTO et Devon Khusial, gestionnaire, Études de marché, font le point sur les mesures et les tendances en matière de satisfaction de la clientèle. Le personnel décrit des plans d'action visant à favoriser les améliorations en fonction des défis cernés, comme les travaux de construction et la ponctualité.

Le Conseil discute de la façon dont l'analyse des données est actuellement utilisée pour la planification, l'établissement des horaires et les communications afin d'accroître la satisfaction de la clientèle et d'améliorer les produits et les services. Le Conseil demande au personnel d'examiner les possibilités de tirer parti de ce que les

clients aiment au sujet de certains services de Metrolinx pour apporter des améliorations aux autres marques du service.

13. Mise en œuvre du projet GPI

Matt Clark et Charl van Niekerk font le point sur la mise en œuvre du projet. Le personnel souligne la qualité et la quantité des projets en cours, les principaux jalons et le travail important effectué pour améliorer la sécurité dans les industries du transport et de la construction, notamment l'évaluation des mesures de sécurité des entrepreneurs pendant le processus d'approvisionnement.

Le Conseil met le personnel au défi d'en faire plus pour communiquer les réalisations et les réussites des projets d'immobilisations. À ce sujet, le personnel fait part de quelques initiatives déjà en cours, comme des événements communautaires pour célébrer les réouvertures de gares et des visites des médias.

Le Conseil s'interroge sur l'excellence de conception dans le cadre des projets décrits et sur la façon dont Metrolinx pourrait mieux intégrer l'excellence en architecture et en conception urbaine et les aspects liés à l'aménagement des lieux. Le personnel précise que bon nombre des projets présentés sont antérieurs au programme d'excellence de conception, qui était plus officiellement en cours au moment de l'approvisionnement pour le projet d'Eglinton Crosstown et qui a donc été intégré dans un langage de conception qui assure la continuité tout au long du projet. Le programme de développement axé sur le transport en commun de Metrolinx permettra également d'améliorer ces éléments dans l'ensemble du réseau de transport en commun.

Le Conseil demande au personnel de donner un aperçu du programme d'excellence de conception et de son évolution.

SÉANCE À HUIS CLOS

14. Nouvelles du programme de développement axé sur le transport en commun

Leslie Woo, chef du développement, Développement axé sur le transport en commun (intérimaire), fait le point sur le programme de développement axé sur le transport en commun. Le personnel continue de travailler sur le cadre stratégique du développement axé sur le transport en commun et les principales transactions afin de faire rapport à la province en juillet. Le personnel fait également le point sur les transactions en cours et les types de transactions à inclure dans le programme. Enfin, le personnel décrit comment le personnel du programme conjoint d'Infrastructure Ontario et de Metrolinx est intégré pour appuyer le programme, chaque transaction de développement axé sur le transport en commun étant supervisée par un commanditaire pour s'assurer que les besoins de Metrolinx sont satisfaits.

[Texte supprimé : Conseil au gouvernement]

CONSIDÉRANT QUE la chef du développement a préparé le rapport, daté du 15 mai 2019, intitulé « Transit Oriented Development (TOD) Update » (le « Rapport ») :

[Texte supprimé : Conseil au gouvernement]

15. Planification d'affaires 2019-2020

Jennifer Gray, directrice financière, Justyna Witek, sous-chef responsable des finances, Ann Short, directrice, Planification financière et analyse, Karen Woo, vice-présidente, Immobilisations et finances, Mirjana Pantic, gestionnaire principale, Planification et analyse du budget, et Teddy Tang, conseiller principal, font le point sur le plan d'activités 2019-2020.

Le Conseil discute du plan opérationnel, des initiatives et des objectifs d'économies actuels, et des risques et des mesures d'atténuation associés aux objectifs d'économies. Le personnel surveille également les plans d'action pour s'assurer que Metrolinx reste sur la bonne voie.

Le plan définitif sera soumis à l'approbation du Conseil lors de sa réunion du 27 juin 2019.

16. Séance à l'intention des intervenants

Le Conseil tient une séance avec la ministre des Transports. Le Conseil discute des principaux domaines d'intérêt, notamment l'expérience client, la création d'emplois et la communication des résultats.

17. Questions diverses

Aucun autre point à traiter.

RÉUNION DIRECTIVE

18. Réunion directive

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

19. Réunion directive

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

20. Levée de la séance

Comme il n'y a pas d'autre question pour le Conseil d'administration, la réunion est levée à 17 h.

Adopté

Don Wright, président

Alba Taylor, secrétaire générale p/s