

À : Conseil d'administration de Metrolinx
De : Mathieu Goetzke
Chef de la planification
Date : 20 février 2020
Objet : **Rapport trimestriel sur la planification et la conception - du 23 novembre 2019 au 20 février 2020**

Recommandation

Pour distribution aux fins d'information.

Résumé

Le service de la planification et de la conception est heureux de souligner les réalisations suivantes au cours de ce trimestre :

- Metrolinx a tenu cinq événements portes ouvertes au public, répartis le long du tracé proposé, pour présenter la ligne Ontario.
- L'équipe de conception a développé un processus d'examen de la conception intégré, qui entame la phase pilote avec l'intention de l'appliquer à grande échelle dans un avenir proche.
- Cette équipe dirige le développement des exigences en matière de conception pour une infrastructure de métro publique.
- L'équipe de conception et la Ville de Toronto ont convenu d'essayer une nouvelle approche pour la signalisation d'orientation dans le York Concourse.
- L'équipe d'expansion du service a élaboré une stratégie de parc-o-bus, a terminé plusieurs analyses de rentabilité liées à l'amélioration des facilités de parc-o-bus, et développé un nouveau processus de développement de produit à la planification des services pour l'étude des changements futurs des services ferroviaires GO et des autobus de GO.

Changements récents

Conception

- *Processus d'examen de la conception intégré* : L'équipe de conception a pris les commandes du développement d'un processus d'examen de la conception intégré avec les principaux intervenants qui fournissent la conception et l'assurance qualité de classes de biens des facilités à Metrolinx (soit les Services de gare et Opérations de gare, la planification et la conception et l'Assurance

d'ingénierie des installations). Le processus d'examen de la conception intégré vise à coordonner et à consolider l'examen de projet et les commentaires parmi ces principaux groupes d'intervenants. Voici les avantages du nouveau processus d'examen de la conception intégré : amélioration de l'expérience client; uniformité dans le système; et réduction au minimum des coûts sur le cycle de vie de la propriété, de l'exploitation et de l'entretien des biens. Le processus d'examen de la conception intégré est actuellement dans la phase pilote sur un échantillon de projets, dans le but de l'appliquer à grande échelle dans un avenir proche, y compris les leçons apprises dans le cadre de la phase pilote.

- *Expérience client à l'échelle régionale* : En collaboration avec le Bureau des commandites et les Commentaires de la clientèle, l'équipe de conception a dirigé le développement d'une expérience client uniforme à l'échelle régionale. Un ensemble de principes directeurs a été élaboré comme fondement de l'expérience régionale. Les principes directeurs proposés ont été présentés au groupe de consultation régional de Metrolinx le 23 novembre 2019 et ont reçu des commentaires positifs. À partir de ce point, l'équipe de conception a raffiné et établi les principaux principes d'intégration dans tous les points de services qui forment le voyage d'un client. Ces points de services ont trait à trois domaines d'intérêt : les expériences physiques, numériques et de paiement. Ce travail orientera le développement des exigences et des normes pour le nouveau programme de métro ainsi que les normes existantes de GO et du transport léger sur rail pour continuer à les lier à une expérience client régionale globale.
- *Exigences et normes de conception du métro* : Cette équipe dirige le développement des exigences en matière de conception pour une infrastructure de métro publique. Ces exigences forment la portée des exigences en matière de conception et des normes de conception de métro dont l'établissement devrait être terminé en mai 2020.
- *Phases pilotes d'orientation dans la gare Union* : L'équipe de conception et la Ville de Toronto ont convenu d'essayer une nouvelle approche pour la signalisation d'orientation dans le York Concourse. Le projet pilote tire parti de nombreux éléments graphiques ainsi que des principes directeurs (clairs, intuitifs, conçus pour un nouvel utilisateur) de la norme harmonisée tout en correspondant à l'apparence et à la convivialité de la signalisation existante. Cela signifie qu'il y aura une uniformité dans ce que les clients voient à l'échelle régionale, tout en respectant le caractère de la gare Union. Les enseignes existantes seront utilisées, signifiant une mise en œuvre rentable et rapide. L'installation de la phase pilote est prévue en février et mars, et nous recueillerons les commentaires des clients en avril.

Intégration de la mobilité

- Le Forum de l'harmonisation des tarifs s'est réuni le 9 décembre 2019 et a fait un énorme progrès en acceptant d'harmoniser les définitions de catégories tarifaires et les règles d'établissement de tarifs aux points de vente contrôlés par l'agence.

Planification régionale

- La table ronde régionale composée de chefs de la direction, de chefs de l'administration, de gestionnaires de municipalités et de sociétés de transport de la région s'est réunie le 7 février 2020 pour :
 - recevoir une mise à jour sur l'harmonisation des catégories tarifaires;
 - recevoir une mise à jour sur l'atténuation des risques liés à la livraison des biens;
 - recevoir une mise à jour sur le rapport du groupe de transport en commun de la Ville de Toronto.
- Le 23 novembre 2019, le groupe de consultation régional de Metrolinx a tenu la huitième réunion des 11 réunions prévues au cours de 2019 et 2020, où le groupe a donné des commentaires sur l'expérience client à l'échelle régionale en ce qui a trait au voyage des clients, l'affinement des principes pour l'expérience client à l'échelle régionale et la mobilité en tant que service. La prochaine réunion aura lieu le 28 mars 2020.
- Dans le cadre de la progression du Plan de transport régional (PTR) 2041, la Planification du réseau a terminé le travail avec les partenaires municipaux pour recueillir l'information, évaluer et regrouper les projets non financés qui font partie du réseau de transport en commun rapide et fréquent dans l'Action prioritaire 2.1 du PTR. Il s'agit du début d'un processus annuel de mise à jour de l'information du projet, de précision des concepts et de réévaluation du rendement. Ce travail est résumé dans la présentation et le rapport des Progrès quant aux priorités en transport en commun qui est abordé au cours de cette réunion dans le cadre du point 13 à l'ordre du jour.
- Le 9 décembre 2019, la Politique en matière de transport a tenu le lancement du plan de durabilité 2021-2026 de Metrolinx. Le plan de durabilité 2021-2026 de Metrolinx décrira la façon dont Metrolinx mènera ses activités en tant qu'organisation, particulièrement pour respecter les objectifs économiques, sociaux, et environnementaux (donnant un triple résultat). Lorsqu'il sera terminé, le plan de durabilité comprendra :
 - Une vision de durabilité à Metrolinx en 2026;
 - Une série d'objectifs et d'avantages précis;

- Une feuille de route indiquant des mesures précises que l'organisation entreprendra au cours des cinq prochaines années pour atteindre ces objectifs.
- Pour la première fois, un rapport sur la durabilité a été inclus dans le rapport annuel de 2019-2020 de Metrolinx, dont un rapport sur les émissions de gaz à effet de serre et la consommation d'énergie assujetti à un examen indépendant.

Expansion du service

- L'équipe d'expansion du service a élaboré une stratégie de parc-o-bus conçue pour accroître l'utilisation de la facilité et améliorer l'expérience client.
- Plusieurs analyses de rentabilité pour les facilités nouvelles et améliorées de parc-o-bus ont été effectuées, et l'approbation du groupe de travail en investissement a été reçue pour commencer la construction d'une nouvelle facilité près de l'avenue Baldwin et de l'autoroute 407.
- En collaboration avec les équipes de conception du service et des commentaires de la clientèle, l'équipe d'expansion du service a développé un nouveau processus de développement de produit à la planification des services pour l'étude des changements futurs des services ferroviaires GO et des autobus de GO.
- Des notes de service relatives aux changements de services ont été produites pour fournir un examen d'assurance des nouveaux trajets express de Rouge Hill et du service du parc-o-bus à l'intersection de Dundas Street et de l'autoroute 407 à l'aéroport en empruntant le trajet 40 d'autobus de GO.

Le tout respectueusement soumis,

Mathieu Goetzke
Chef de la planification