



GO TRANSIT

Rapport annuel
2008-2009

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2009



MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

L'exercice 2008-2009 en aura été un très actif pour GO Transit qui a connu une année trépidante, marquée par une croissance soutenue et de nombreuses réalisations.

Nous avons déposé notre plan stratégique, *le Plan GO 2020*, qui nous guidera jusqu'en 2020. Ce plan nous permettra de conserver notre position de chef de file à l'échelle mondiale dans le domaine des services de transport en commun interrégional de qualité et il nous donnera un cadre de travail pour l'élaboration de nos budgets et de nos plans d'affaires. Il s'harmonise avec *le Plan de croissance de la région élargie du Golden Horseshoe* de la province de l'Ontario et avec les stratégies et les améliorations du plan de transport régional de Metrolinx : *Le grand projet*.

La vision de notre plan stratégique est claire et réalisable : **GO Transit sera le choix de prédilection pour les déplacements interrégionaux dans la région élargie du Golden Horseshoe.**

Ce plan trace les grandes lignes de notre engagement visant à procurer une excellente expérience de voyage en transport en commun à nos clients actuels et futurs et à prévoir les besoins à long terme de la région en matière de transport en commun sur des distances accrues et ce, pour les décennies à venir. Grâce au soutien continu de la province de l'Ontario, GO Transit étudie déjà différents aspects de ce plan stratégique. Il y a tant de projets et de travaux en cours que le présent rapport n'abordera que les points les plus importants du plan.

Beaucoup d'autres travaux et améliorations seront effectués dans les prochaines années. C'est une période passionnante dans le secteur des transports. Grâce à 42 ans d'expérience dans la prestation de services de qualité aux voyageurs et à un autre record annuel de près de 55 millions de passagers en 2008, GO Transit est en voie de fournir des services de transport en commun d'une qualité encore plus grande à un nombre sans cesse croissant de passagers dans une zone de service en plein essor.

Je souhaite remercier le personnel ainsi que mes collègues siégeant au conseil d'administration de leur engagement à l'égard de cette vision. Grâce à l'appui des parties intéressées, de nos partenaires et de nos fidèles clients, nous **deviendrons** le choix de prédilection en matière de transport en commun.



Peter R. Smith, C.M.
Président

CONSTRUIRE

Nous avons continué à mettre en œuvre des solutions pour transporter les gens.

Cette année, un grand nombre de projets, petits ou grands, étaient en cours ou ont été achevés sur tout notre réseau. Voici les faits saillants des progrès réalisés :

- La gare GO de Lincolntonville, notre 59^e gare ferroviaire, a été inaugurée en septembre 2008. Nouvelle gare et terminus sur la ligne de Stouffville, elle permet d'alléger l'achalandage à la gare Stouffville et de desservir les zones résidentielles en expansion au nord de la région de York et dans l'ouest de la région de Durham.
- Le Centre de service pour l'entretien et le remisage des autobus de GO Transit de Streetsville est l'une des premières installations écologiques pour le transport en commun dans la région du grand Toronto et d'Hamilton (RGTHA) et il a ouvert ses portes à la fin du mois de février 2009. Ces installations ont été conçues et construites conformément à la certification LEED d'argent (*Leadership in Energy and Environmental Design*). Bâtiment écologique de pointe, le garage de Streetsville permet l'entreposage d'environ 100 autobus GO et dispose d'installations pour l'entretien de plus de 200 autobus. Ce bâtiment héberge notre flotte d'autobus à deux étages.
- L'éolienne qui a été construite à la gare Lisgar est un autre jalon sur le plan de l'écologie : il s'agit d'une première pour GO Transit et pour toutes les sociétés de transport en commun dans la région du grand Toronto et d'Hamilton (RGTHA). Cette turbine, dont la mise en service est prévue tôt au prochain exercice financier, est conçue pour produire jusqu'à 80 p. 100 de l'énergie électrique requise pour l'exploitation de la gare, réduisant ainsi la dépendance de cette dernière envers le réseau de distribution.
- Nous avons poursuivi un programme dynamique visant à construire des parcs de stationnement en surface et à étages afin d'attirer davantage de voyageurs. Ce programme permettra de créer 10 000 places de stationnement supplémentaires au cours des trois prochaines années : 2 500 nouvelles places ont été créées pendant l'exercice et nous prévoyons d'en créer 5 100 autres au cours de l'exercice 2009-2010. Notre premier parc de stationnement à plusieurs niveaux, à la gare GO de Burlington, a été inauguré en septembre 2008. Avant la fin de l'exercice, nous avons commencé la construction d'un deuxième parc de stationnement à la gare d'Aurora et nous avons entrepris la conception d'une telle infrastructure à la gare de Whitby.

CONSTRUIRE (SUITE)

- Nous avons entrepris la conception détaillée de la composante de GO Transit du projet de corridor d'autobus express de la ville de Mississauga (BRT) qui permettra de créer une voie double de 11 kilomètres, réservée aux autobus, pour une desserte à la fois rapide et pratique. Cette ligne comprendra 11 gares auxquelles la clientèle aura accès et quatre de ces gares auront un parc de stationnement. Sur le reste de notre réseau d'autobus, nous construirons également davantage de parc-o-bus pour fournir au public un accès pratique à nos services de transport par autobus.
- Les travaux visant à apporter des améliorations importantes sur l'ensemble du réseau ont progressé et l'on a vu des aménagements majeurs au cours de l'année : l'ouverture d'un passage inférieur sur la ligne de Stouffville juste au sud de la gare Unionville, séparant les trains de GO Transit des trains de marchandises du CN qui circulent d'est en ouest sur sa principale voie de chemin de fer. Une nouvelle voie principale sur la ligne du corridor Lakeshore East a été construite entre les gares Danforth et Scarborough et les travaux sur la nouvelle ligne principale Lakeshore West, entre les gares de Port Credit et d'Oakville, ont continué. La capacité supplémentaire engendrée par ces nouvelles voies nous permettra d'ajouter de nouveaux trains dans le futur et augmentera la flexibilité de l'exploitation sur ces lignes achalandées où le trafic des trains de voyageurs et de marchandises est élevé. Les travaux de construction d'un passage inférieur ont commencé au croisement de Toronto Ouest. Ces travaux consisteront à abaisser les voies du corridor de Georgetown de manière à qu'elles passent sous la ligne principale est-ouest du Chemin de fer Canadien Pacifique, ce qui nous permettra de séparer nos trains des trains de marchandises et nous donne la possibilité d'ajouter des trains supplémentaires à l'avenir.
- La gare Union, qui est le cœur de notre réseau, a été une plaque tournante très active alors que nous avons poursuivi notre programme visant à moderniser la gare et son corridor ferroviaire et s'étendant sur plusieurs années. Des travaux importants ont commencé ou se sont poursuivis pendant l'exercice. Ils comprennent : la mise en place d'un nouveau système de signalisation de pointe qui augmentera nettement l'efficacité de notre exploitation et nous permettra d'ajouter des trains; le remplacement des aiguillages existants par des aiguillages d'une conception moderne permettant d'atteindre des vitesses élevées pour améliorer l'exploitation des voies; l'installation de dispositifs supplémentaires pour le déblayage des aiguillages afin de dégager la neige et la glace en vue d'améliorer l'exploitation en hiver et; la construction d'un nouveau quai à l'extrémité sud de la gare (l'ouverture de ce quai est prévue au début du prochain exercice financier). Lors des cinq prochaines années, cette gare patrimoniale connaîtra des transformations importantes avec la réparation, la réfection et la modernisation du toit des quais couverts, dont un nouvel atrium en verre au centre du toit qui laissera entrer la lumière dans l'aire des quais.

TRANSPORTER LES GENS

Nous avons continué à trouver des solutions pour transporter les gens. Nous avons développé le service et continué à renouveler et à accroître nos parcs de trains et d'autobus, de manière à augmenter le service et à fournir à nos clients des services de transport de qualité élevée. Voici les faits saillants:

- Nous avons ajouté des circuits et amélioré le service pour l'ensemble du réseau d'autobus de GO Transit. En avril 2008, nous avons lancé un service quotidien d'autobus express assurant la navette entre Square One à Mississauga, l'aéroport international Pearson de Toronto et Richmond Hill Centre. Nos autobus à deux étages ont commencé à circuler en avril 2008 dans les corridors de transport en commun par autobus express des autoroutes très achalandées 403 et 407. Avec 78 places assises, ces nouveaux autobus faciles à remarquer offrent 37 p. 100 plus de places assises que les autobus traditionnels à un seul étage. En juin 2008, le réseau d'autobus a de nouveau été augmenté avec l'ajout de deux nouveaux circuits : un service en semaine entre les gares de Milton et de Bronte, avec une correspondance pour le train de GO Transit du corridor Lakeshore West et un service rapide en semaine entre la ville de Stoney Creek et la gare de Burlington, avec également une correspondance pour le service de train de la ligne Lakeshore West.
- GO Transit a également atteint un autre record en septembre 2008 quand nous avons dépassé le cap des 2 000 trajets en autobus au cours d'une journée régulière en semaine, ce qui constitue une réalisation importante alors que nous continuons d'agrandir notre réseau avec des options pour des services de transport en commun plus fréquents et plus étendus. Le record précédent, qui était de 1 500 trajets par jour, a été atteint en 2005.
- Le service de train de GO Transit a également enregistré une croissance. Deux nouveaux trains rapides de semaine ont été ajoutés en janvier 2009, l'après-midi, sur les lignes Lakeshore West et Lakeshore East. Ces nouveaux services ont permis de réduire la congestion sur les quais, d'améliorer le service à la clientèle et de satisfaire aux besoins d'un volume croissant de voyageurs. Le même mois, un train du matin se dirigeant vers l'est (corridor du Lakeshore) et qui partait normalement d'Oakville, a commencé son trajet à partir d'une gare plus éloignée, soit la gare d'Aldershot, afin de fournir à cette clientèle une autre option de déplacement. Une fois notre faisceau de garage d'Hamilton terminé, ce train a commencé son itinéraire au Centre GO d'Hamilton en mars 2009, proposant aux navetteurs d'Hamilton plus de services, avec l'ajout d'un quatrième train vers l'est en matinée.

TRANSPORTER LES GENS (SUITE)

- Nous avons continué le prolongement de nos quais sur les lignes du corridor de Milton et de celui du Lakeshore de manière à pouvoir faire circuler des trains plus longs de 12 voitures, tractés par nos nouvelles locomotives plus puissantes. Grâce à l'ajout de deux voitures dans les trains de dix voitures, ces trains offrent 300 places supplémentaires par trajet, ce qui représente une augmentation de 20 p. 100 du nombre de places assises. Au cours de l'année, quand nous avons ajouté des voitures à deux étages au parc, nous avons également allongé les trains à d'autres endroits du réseau et tous les trains des autres lignes comprennent à présent dix voitures chacun.
- Nos 27 nouvelles locomotives MP40 de Motive Power étaient toutes en service au milieu du mois de février 2009, et nous en avons commandé 30 autres qui doivent être livrées d'ici le milieu de l'année 2011. Les 35 nouvelles voitures à deux étages ont toutes été livrées avant la fin de l'exercice financier. Le parc de voitures à deux étages comprend donc maintenant 457 voitures et nous avons commandé à Bombardier 25 autres voitures qui doivent être livrées d'ici le milieu de l'année 2010. Le parc d'autobus a également augmenté, avec l'acquisition de 56 nouveaux autobus interurbains MCI, dont deux sont de type hybride, ce qui nous permet de vérifier l'efficacité des moteurs hybrides pour le transport de banlieue. Nous avons commandé 20 autres autobus MCI ainsi que dix autobus à deux étages Alexander Dennis, qui doivent être livrés au milieu de l'année 2009. Avec les nouveaux autobus qui ont été livrés cette année, notre parc comprend à présent 384 autobus (12 autobus à deux étages et 372 autobus classiques).
- Afin de donner aux gens une autre possibilité d'accéder à nos services, nous avons amélioré l'accueil des cyclistes au cours de l'année. En août 2008, nous avons commencé à offrir des porte-vélos sur nos autobus sur deux lignes du corridor d'Hamilton, ce qui permet ainsi aux cyclistes de se rendre de façon plus pratique, avec leur bicyclette, vers leur lieu de destination ou d'utiliser d'autres moyens de transport, y compris le service de train de GO Transit. Chaque autobus est équipé d'un porte-vélos situé à l'avant du véhicule qui peut transporter deux bicyclettes. Ce service sera mis en place sur le reste du réseau d'autobus de GO Transit au début du prochain exercice.
- Pour rendre le trajet en bicyclette vers nos gares plus intéressant (cela constitue une partie de notre stratégie d'accès aux gares, qui est de réduire les trajets en véhicule et le besoin de stationner ces véhicules), nous installons des abris pour vélos sur l'ensemble du réseau afin de fournir à nos clients des lieux d'entreposage pratiques et sécuritaires pour leur bicyclette. La première étape, qui a été terminée pendant cet exercice financier, a permis d'installer plus de 100 abris. La deuxième étape doit commencer au milieu de l'année 2009.

EN PRENDRE SOIN

Nous avons continué à transporter les gens en leur fournissant la meilleure expérience possible en tant que client. GO Transit a continué d'accorder la priorité à ses clients grâce à l'ajout de services pour des événements spéciaux, aux activités de communication au sein des collectivités, à l'amélioration des communications avec les passagers, à la mise en place de défibrillateurs pour permettre de sauver des vies en cas de crise cardiaque, au transport sans frais pour les anciens combattants le jour du Souvenir, aux navettes gratuites la veille du Nouvel An comme alternative plus sûre pour la conduite d'une automobile et au prolongement des heures d'ouverture des gares par temps de froid extrême. Voici les faits marquants de l'année :

- Le passage du CN à Bombardier pour les équipages de tous les trains de GO Transit (sauf sur la ligne de Milton que le CP exploite à notre compte) a été achevé à la fin du mois d'octobre 2008. En plus d'avoir deux chefs de train qualifiés aux commandes de chaque train, les nouvelles équipes comprennent un ambassadeur du service à la clientèle dont la mission est d'aider les clients à bord du train et d'être attentif à tous les détails, allant des annonces aux passagers faites en temps opportun à l'installation de la rampe mobile aux gares accessibles.
- Notre premier tableau d'affichage électronique a été mis en service à la gare de Port Credit dans le cadre du lancement, dans l'ensemble de notre réseau, d'afficheurs à cristaux liquides qui servent à transmettre à nos passagers, en temps opportun, des renseignements sur l'état du service de train. De plus, il est maintenant possible de consulter les tableaux électroniques des départs de la gare Union sur notre site Web, www.gotransit.com, et de les vérifier de façon pratique à partir de chez soi ou du bureau au moyen d'un ordinateur de bureau ou d'un appareil mobile.
- Une autre avancée par rapport aux communications a commencé à la fin du mois de juin 2008, alors que notre site Web est devenu bilingue, avec des renseignements disponibles à la fois en français et en anglais. Cette initiative entre dans le cadre de notre engagement pluriannuel, qui est de faire en sorte que la population francophone de la région du grand Toronto et d'Hamilton (RGTHA) puisse avoir accès à nos services.

EN PRENDRE SOIN (SUITE)

- La signalétique à la gare Union a été améliorée dans le cadre de la modernisation de cette dernière. Les panneaux d'affichage directionnels et informatifs ont été modifiés en août 2008 et il est maintenant plus facile de les lire et de trouver des renseignements sur les trains, les autobus et les itinéraires accessibles dans la gare et aux alentours de celle-ci, y compris dans les passages piétonniers et au terminus d'autobus. Les quais ont été numérotés en octobre 2008 d'après une méthode de numérotation plus reconnue, faisant uniquement appel à des chiffres pour une identification plus facile (la numérotation ne se fait plus d'après les voies à l'aide d'une combinaison de chiffres et de lettres).
- En octobre 2008, nous avons commencé à installer des défibrillateurs d'accès public, appelés MIKEY, en partenariat avec *The Mikey Network* et le programme *EMS Cardiac Safe City* de Toronto. Dans la voiture accessible de chaque train sur le réseau de GO Transit, à toutes les gares des lignes de Lakeshore, aux gares d'arrivée de nos cinq autres lignes et à nos installations de remisage, une centaine de défibrillateurs ont été installés. S'ils sont utilisés dans les premiers moments critiques, ces défibrillateurs peuvent augmenter les chances de survie des personnes victimes d'un arrêt cardiaque soudain avant l'arrivée des équipes d'urgence.
- Nous avons créé le Comité consultatif du service à la clientèle afin de connaître davantage l'opinion du public et d'améliorer toutes les facettes de notre service. Ce comité se réunit au moins une fois chaque trimestre et comprend neuf membres sélectionnés parmi des bénévoles représentant les divers groupes de clientèle du transport ferroviaire et par autobus. Le comité a abordé une grande variété de sujets, y compris le programme de défibrillateurs, la fiabilité du service, le stationnement et la congestion sur les quais.

CROÎTRE

Nous continuerons à développer nos services de façon à pouvoir transporter encore plus de passagers dans les prochaines années. Plusieurs événements importants au cours de l'année ont permis à GO Transit d'améliorer et d'accroître son service afin de réduire la congestion routière et de répondre à la demande croissante de la région en matière de services de transport public efficaces.

- La province a annoncé, en juin 2008, la mise en place d'un processus d'évaluation environnementale simplifié et plus court afin de garantir une mise en œuvre plus rapide des projets de transport en commun. Le nouveau processus établit un délai plus court de six mois pour consulter le public, évaluer les effets en puissance d'un projet sur l'environnement et mettre en place des mesures pour réduire ces répercussions. Les deux premiers projets de GO Transit, qui seront réalisés conformément aux nouvelles règles, seront l'expansion de la ligne de Milton pour assurer un service ferroviaire toute la journée et le prolongement des services de train du corridor Lakeshore East jusqu'à Bowmanville.
- En novembre 2008, après une année de consultations à grande échelle auprès du public, Metrolinx a publié son plan de transport régional, baptisé « Le grand projet » pour la RGTHA (pour plus de renseignements, veuillez consulter le rapport annuel de Metrolinx).
- Un mois plus tard, en décembre 2008, nous avons publié notre *Plan stratégique – GO 2020*, qui nous permettra de développer un réseau plus complet qui reliera plusieurs centres d'activité et collectivités de la région élargie du Golden Horseshoe dans le sud de l'Ontario. Ces 15 dernières années, nous avons augmenté notre exploitation en tirant profit des possibilités d'amélioration liées à l'augmentation et à la rentabilité du service. Nous avons élaboré un service efficace qui cible un marché très précis (principalement les navetteurs parcourant 20 à 50 kilomètres, des collectivités éloignées jusqu'au centre-ville de Toronto). Alors que la zone urbaine se développe autour de Toronto, les besoins en matière de transport interrégional évoluent. Grâce au plan stratégique ainsi qu'au soutien continu et à des investissements des échelons supérieurs des gouvernements, nous faisons en sorte que nos services évoluent afin de faciliter la croissance et la réussite de la région.

CROÎTRE (SUITE)

- GO Transit continue de bénéficier d'investissements importants. En février 2009 et en avril 2009 (au cours de l'exercice financier suivant), les gouvernements provincial et fédéral ont annoncé un financement conjoint s'élevant à 500 millions \$ pour la modernisation et la revitalisation de nos infrastructures. Cet argent permettra de mettre en œuvre divers projets sur l'ensemble du réseau, y compris l'agrandissement de parcs de stationnement existants et l'aménagement de parcs de stationnement à plusieurs niveaux, de nombreuses améliorations dans les gares, l'agrandissement des installations pour les autobus, la restauration de ponts et de voies ferrées, la remise en état de locomotives, l'achat de voitures à deux étages supplémentaires et la création d'une deuxième gare ferroviaire à Barrie.
- À la fin de l'exercice financier, un événement historique important a eu lieu : la province de l'Ontario a adopté une loi visant à fusionner GO Transit et Metrolinx pour créer un organisme combiné qui conserve le nom de Metrolinx. L'objectif est de créer un réseau de transport plus rapide, de réduire la congestion et de créer des emplois pour fortifier l'économie. Nous sommes enthousiastes à l'idée de constituer un organisme unique, solide et efficace afin de façonner l'avenir de cette région cruciale de l'Ontario.

GET ON THE

