



BILAN DE L'ANNÉE 2011-12



Une Division de METROLINX



BILAN DE L'ANNÉE
2011-12

TABLE DE MATIÈRES

SURVOL ET INTRODUCTION	1
GO TRANSIT EN BREF	2
PRESTO et le LAR : Une collaboration fructueuse avec GO	3
LE RÉSEAU FERROVIAIRE GO	4
LE RÉSEAU ROUTIER (AUTOBUS) GO	5
ACHALANDAGE	6
LE CLIENT – notre première priorité	7
NOS PARTENAIRES ET LES INTERVENANTS DANS LA COMMUNAUTÉ	8-9
L'HISTOIRE DE GO	10
RÉALISATIONS EN 2011	11-13
PLANS POUR 2012	14-15
NOS EMPLOYÉS	16

GO Transit
20 Rue Bay, bureau 600
Toronto, Ontario
Canada M5J 2W3

Tel 416-869-3600
Fax 416-869-3525
Web gotransit.com

Survол et introduction

L'exercice 2011-2012 fût une autre année décisive pour GO Transit, au cours de laquelle l'organisation a réalisé des progrès appréciables en ce qui concerne la transformation du transport dans la région.

Nous avons confirmé notre engagement envers l'expérience des passagers de GO Transit en desservant de nouvelles régions et, ce faisant, en offrant à nos passagers davantage d'options en matière de transport. La satisfaction des clients continue à croître et nous sommes résolus à respecter les promesses que nous avons faites dans la Charte des usagers de GO Transit et à rendre compte de notre succès dans ce domaine.

Plus de 62 millions de passagers ont choisi de voyager avec GO Transit l'année dernière; ce chiffre fait état d'une hausse appréciable de l'achalandage de 7 % par rapport à 2010. L'engagement des passagers, intervenants et employés exprime catégoriquement qu'un service de transport en commun qui satisfait aux besoins des clients représente une alternative durable au véhicule à moteur privé à occupant unique.

Améliorer l'expérience client demeure une priorité d'envergure, comme en témoigne les initiatives suivantes entreprises au cours de l'année révolue :

Approche axée sur le client — Nous avons misé sur le lancement de la Charte des usagers de GO Transit en 2010 et avons rehaussé nos objectifs en matière de service exceptionnel à la clientèle pour nous assurer d'optimiser l'expérience pour nos passagers sur l'ensemble de notre réseau.

Améliorations de service : celles-ci comprennent le lancement du service ferroviaire vers Kitchener-Waterloo en 2011 et l'ouverture de deux nouvelles gares à Kitchener et à Guelph; l'achat à CN du corridor ferroviaire qui s'étend de la gare GO Oakville à la gare GO Pickering et le tronçon inférieur de la ligne Richmond Hill; avec cet achat, GO est désormais propriétaire de 65 % des corridors qu'elle exploite.

Avancement important au niveau des projets d'infrastructure, dont le projet de Georgetown South qui se réalise sur la ligne Kitchener GO de Hwy 427 à Bathurst St. en prévision du Lien air-rail et d'un service GO amélioré en 2015.

Pratiques opérationnelles durables — Celles-ci comprennent un équipement et des installations plus « écologiques » : la plupart des trains GO sont tirés par des locomotives MP40, qui font appel à la technologie diesel la plus propre actuellement disponible sur le marché mondial.

Ces quatre éléments clés — le service à la clientèle, la croissance, la fiabilité et le volet écologique — sont les pierres angulaires du succès actuel de GO et le fondement des progrès que l'agence réalisera à l'avenir. Le service de banlieue uni-ligne d'autrefois évolue : des nouveaux services, un réseau routier (autobus) en pleine croissance, de nouvelles gares sur les lignes existantes et le prolongement des lignes ferroviaires pour desservir des communautés telles que Barrie et Kitchener-Waterloo sont autant d'améliorations qui changent les habitudes de transport des résidents. GO renforce et améliore le transport urbain pour les passagers actuels et futurs.





GO Transit en bref

Metrolinx, une agence du gouvernement de l'Ontario, a été créée pour améliorer la coordination et l'intégration de tous les modes de transport dans la région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH). Sa mission consiste à faire valoir, à développer et à mettre en œuvre un réseau de transport pour la région qui favorise sa prospérité et sa durabilité ainsi que la qualité de vie de ses résidents.

L'élaboration d'un plan de transport régional qui prévoit la mise en œuvre d'un réseau de transport fluide et intégré dans la RGTH, la plus grande région au Canada et une des régions affichant la croissance la plus rapide en Amérique du Nord, fût un élément crucial du succès de Metrolinx. Le plan – Le grand projet – fait ressortir la nature régionale des problèmes de transport et de transport en commun de la province et le fait que ces enjeux dépassent les limites municipales.

Metrolinx a fusionné avec GO Transit, le service de transport public régional, en 2009. Cette fusion a maximisé l'expertise en planification et en élaboration de stratégies des deux organisations, ainsi que leur compétence en matière de mise en œuvre et d'exploitation, pour réaliser des projets de transport en commun plus rapidement et améliorer le service à la clientèle. L'organisation s'est élargie à deux autres reprises lorsqu'elle a ajouté deux divisions d'exploitation, à savoir le Lien air-rail (LAR) en 2010 et PRESTO en 2011.

GO recouvre la plupart de ses frais d'exploitation à même les recettes de l'achalandage et génère de 80 à 85 % des fonds dont elle a besoin pour son éventail de services par la perception des titres de transport : ce chiffre représente un des rendements financiers les plus enviables au monde pour une société de transport en commun.

Le gouvernement provincial subventionne les frais d'exploitation qui ne sont pas recouverts à même les recettes. La province de l'Ontario est également responsable de la prestation des fonds pour les dépenses en capital de base nécessaires à la remise en état et au remplacement de notre équipement et de nos installations pour que nous puissions garder notre réseau en bon tat de marche. La province satisfait aussi aux besoins en fonds de capital de GO Transit au chapitre de la croissance et de l'expansion, étant entendu que le gouvernement fédéral et les gouvernements municipaux ont aussi une contribution à faire. Même sans cet engagement intégral des autres niveaux de gouvernement, GO continue à croître grâce au soutien de la province.



PRESTO et le LAR : Une collaboration fructueuse avec GO

Le gouvernement de l'Ontario, GO Transit et huit sociétés de transport en commun dans la région du Grand Toronto et de Hamilton et à Ottawa ont constitué un partenariat pour lancer PRESTO – une nouvelle carte tarifaire électronique qui permet aux passagers d'effectuer des trajets intégrés sur divers réseaux de transport. Les cartes tarifaires électroniques sont utilisées dans le monde entier avec grand succès.

PRESTO fait appel à une technologie de pointe pour faciliter le paiement de votre tarif sur un seul réseau de transport ou entre divers réseaux de transport, grâce à une simple lecture de carte. La carte PRESTO a les mêmes dimensions qu'une carte de débit et comporte une puce électronique qui communique avec les appareils de lecture de carte aux gares de transport ou dans les véhicules de transport en commun. Le réseau calcule le tarif du trajet et déduit ce montant du solde du portefeuille électronique de la carte – le tout en moins d'une seconde. GO a intégré cette technologie dans sa structure tarifaire qui se fonde sur la distance parcourue et la preuve de paiement des tarifs.

Le Lien air-rail (LAR) assurera un service ferroviaire express de haute qualité entre les deux centres de transport les plus fréquentés au Canada : la gare Union au centre-ville de Toronto et l'aéroport international Pearson de Toronto. Après la mise en service du LAR en 2015, quelque 5 000 voyageurs feront le trajet tous les jours entre ces deux centres de transport dans une ambiance détendue et exempte de stress, et jouiront d'un service rapide, pratique et fiable.

La construction et l'exploitation du Lien air-rail ont été confiées à Metrolinx en 2010. Metrolinx, à qui le LAR appartiendra, a réalisé des progrès appréciables depuis cette date et compte exécuter le projet dans les budgets et délais prescrits à temps pour les Jeux panaméricains/parapanaméricains de 2015. Ce projet unique mise sur les projets d'amélioration de l'infrastructure actuellement entrepris par Metrolinx, notamment ceux actuellement en cours dans le corridor Kitchener (Georgetown) de GO Transit.

Les trains-navette du LAR partiront de la gare Union et de l'aéroport Pearson tous les quarts d'heure. Ils circuleront sur la ligne Kitchener de GO et s'arrêteront aux gares GO Bloor et Weston. Le Lien air-rail offrira aux voyageurs une option de transport rapide, fiable, pratique et confortable. Les locomotives de la navette ferroviaire seront à moteur diesel et respecteront les normes sur les émissions du niveau quatre de la US Environmental Protection Agency.

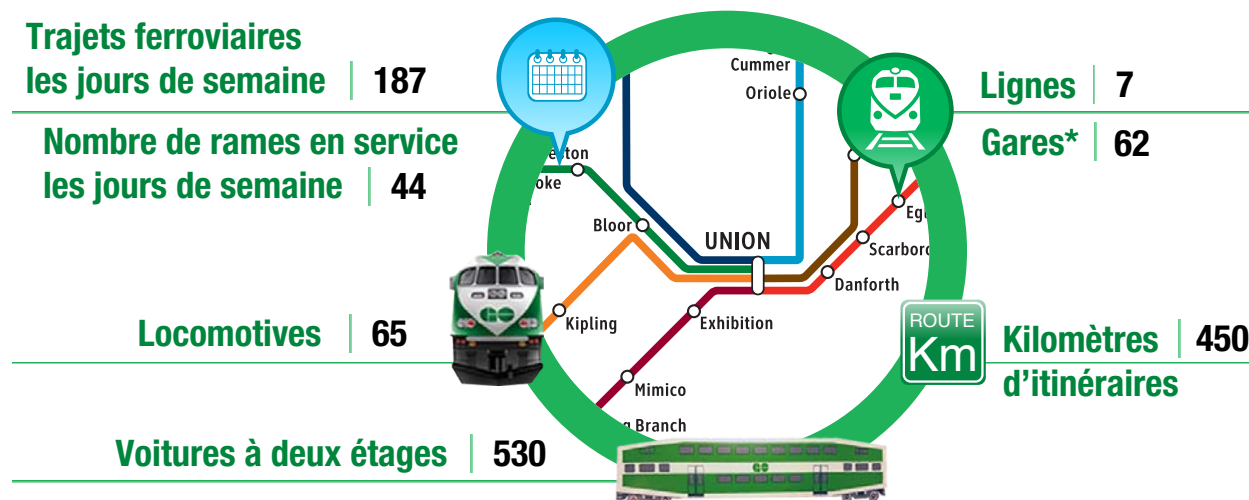
GO Transit est responsable de la prestation des services suivants au Lien air-rail : opérations et entretien ferroviaires, services de gare et soutien à la sécurité du transport.

Le réseau ferroviaire GO

GO Transit collabore avec le secteur privé depuis 1967 en vue d'impartir, de manière efficace, bon nombre de ses services : l'exploitation et l'entretien des trains; l'exploitation et l'entretien des voies et de la signalisation; et la conception et la construction de l'infrastructure. Cette stratégie lui permet d'obtenir les prix les plus concurrentiels et des travaux de qualité.

Les trains GO sont exploités par le personnel de Bombardier et du Chemin de fer Canadien Pacifique (CFCP) en vertu d'un contrat. En 2011, GO Transit a acheté le tronçon sud du corridor ferroviaire Richmond Hill et le tronçon principal du corridor Lakeshore West. Soixante-cinq pour cent des corridors ferroviaires sur lesquels ses trains circulent appartiennent désormais à GO Transit; les corridors résiduels appartiennent à la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et au CFCP.

Le fait d'avoir augmenté le nombre de corridors qui nous appartiennent nous permet de veiller proactivement à leur entretien et de réduire la fréquence des défaillances d'aiguillage ou de signal susceptibles d'entraver notre rendement au chapitre du respect de l'horaire.



****Et les gares VIA de St. Catharines et Niagara Falls VIA desservies par notre service d'excursion.**

La plupart des trains GO sont tirés (ou poussés) par une locomotive MP40 qui utilise la technologie diesel la plus propre offerte sur le marché. Cette technologie respecte ou dépasse toutes les normes sur les émissions du niveau deux de la US Environmental Protection Agency (EPA). GO a conclu un contrat visant l'intégration de la norme sur les émissions du niveau quatre dans son parc de locomotives. La locomotive MP40 a la capacité de tirer 12 voitures à deux étages, plutôt que le chiffre standard de 10. Cette capacité se traduit par le transport d'un nombre accru de passagers à la destination voulue dans les délais prescrits.

Le réseau routier (autobus) GO

GO Transit exploite directement son service d'autobus et entretient son propre parc d'autobus. Les gros travaux sont donnés en sous-traitance. Ils comprennent, entre autres, la remise à neuf des autobus, la reconstruction des moteurs et des transmissions et les grosses réparations de carrosserie.

Trajets d'autobus

les jours de semaine | 2 186

(tout le réseau)

Trajets d'autobus

les jours de semaine | 579

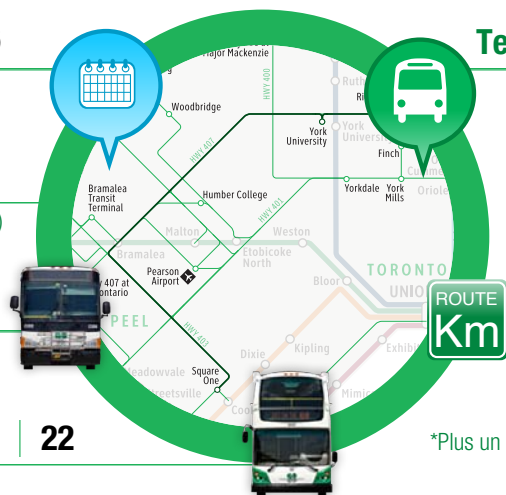
(à destination/en provenance de la gare Union)

Autobus à un étage | 404

Autobus à deux étages | 22

Terminus d'autobus* | 16

**Kilomètres
d'itinéraires | 2 784**



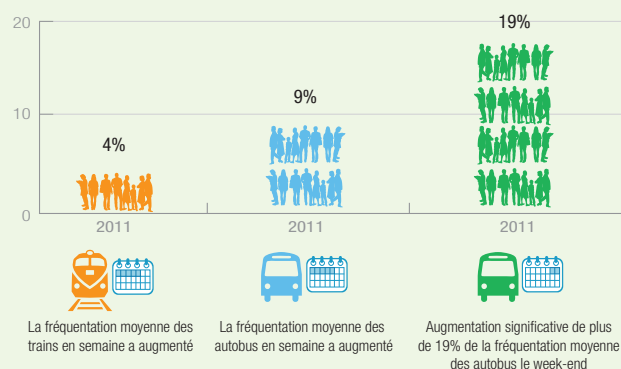
*Plus un nombre élevé d'arrêts et de billetteries.

Les autobus à deux étages de GO sont munis de l'un des moteurs les plus propres sur le marché, utilisent une technologie de pointe et respectent les normes de protection de l'environnement qui prescrivent des émissions plus faibles. Chaque autobus à deux étages peut accueillir 78 passagers assis, ce qui augmente le nombre de passagers que GO peut transporter de 37 % (21 passagers de plus) par rapport à un autobus à un étage. GO réduit ainsi le niveau de ses émissions par passager transporté. En outre, les émissions d'échappement des autobus routiers de GO sont des centaines de fois plus propres sur le plan environnemental que celles des moteurs qui étaient en service il y a quelques années seulement. Ces autobus répondent aussi aux normes de protection environnementale les plus récentes au chapitre des émissions d'échappement.

Les installations d'autobus GO à Streetsville et Halton Hills ont été conçues et construites en vue d'obtenir la certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) Argent. L'installation d'autobus à Brampton vient de décrocher la certification LEED Or. Chaque installation présente une conception qui réduit sa consommation en énergie de 40 % par rapport aux techniques de construction standard. L'installation d'autobus principale de GO, Steeprock à North York, est en service depuis 1979. GO construit actuellement une nouvelle installation dans la région de Durham et projette de construire des nouvelles installations pour remplacer les installations existantes à Newmarket et Hamilton.

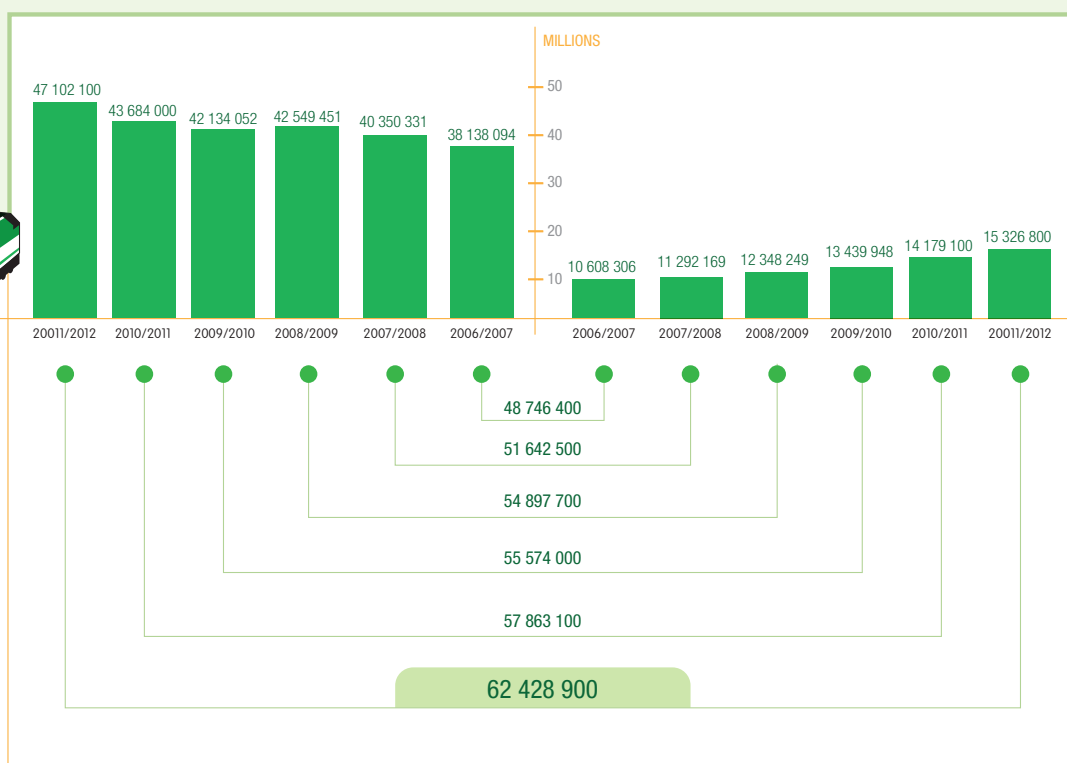
Achalandage

Nous avons constaté une hausse appréciable de l'achalandage par rapport à 2010. À la fin de 2011-12:



ACHALANDAGE FERROVIAIRE ANNUEL

ACHALANDAGE D'AUTOBUS ANNUEL



GO transporte 239 000 passagers un jour de semaine moyen.





Le client – notre première priorité

GO a toujours mis la priorité sur le client. C'est pourquoi nous avons créé la toute première Charte des usagers en 2010, un document dans lequel nous nous engageons à assurer à nos clients un trajet fiable, confortable et sécuritaire. Chaque trimestre, nous évaluons notre rendement par rapport aux objectifs opérationnels que nous avons fixés pour chacune des cinq promesses de la charte. Les résultats trimestriels sont affichés en ligne à gotransit.com/promise.

Chaque année, GO Transit offre à ses passagers des trajets de retour à domicile de la gare Union à une heure avancée le jour du Réveillon de Noël et le jour de la veille du jour de l'An. GO offre un transport gratuit aux anciens combattants et à leur compagnon le jour des Guerriers et le jour du Souvenir et à tous les passagers la veille du jour de l'An.

GO offre un service ferroviaire additionnel à destination des festivités et événements annuels, notamment la course Honda Indy, le Carnaval des Caraïbes de la Banque Scotia, l'Exposition nationale canadienne, le Spectacle aérien international du Canada et la Nuit Blanche.

La sécurité prime pour le personnel de GO Transit. L'agence a engagé des agents additionnels de la sécurité du transport en 2011 pour rehausser la visibilité des agents et renforcer la sécurité pour les passagers pendant les heures creuses ou tard le soir. Go Transit a fortement réduit le nombre d'incidents impliquant les véhicules à ses gares grâce à l'installation d'un logiciel de système de télévision en circuit fermé (CCTV), à la visibilité accrue de ses agents de sécurité et à une campagne de sensibilisation du public.

Nos partenaires et les intervenants dans la communauté

GO Transit se fie sur l'établissement de relations fructueuses avec divers partenaires et intervenants pour poursuivre son succès.

Nos partenariats comprennent des accords opérationnels de longue date avec des intervenants du secteur privé, une planification conjointe et une intégration du service avec les municipalités et les sociétés de transport locales dans notre région de desserte et le renforcement de notre cote d'estime auprès des résidents et leurs représentants élus dans les communautés que nous desservons et dans lesquelles nous élargissons nos services.

Entreprises partenaires

BOMBARDIER

Bombardier fait partie intégrante de l'exploitation de GO Transit depuis 1997, lorsqu'elle a obtenu le marché visant l'entretien du parc ferroviaire de GO Transit dans le cadre d'un processus compétitif. Cette relation a été élargie en 2008 : Bombardier a été le soumissionnaire gagnant pour la prestation d'équipes de train et l'exploitation du service ferroviaire GO (sauf sur la ligne Milton de CFCP). Bombardier exerce un rôle de première ligne dans la prestation d'un équipement fiable et confortable et la représentation professionnelle de Metrolinx auprès des clients qui utilisent le service GO tous les jours.



Deux chemins de fer, Canadien National (CN) et le Chemin de fer Canadien Pacifique (CFCP), sont propriétaires de tronçons importants des corridors ferroviaires dans lesquels les trains GO circulent. Goderich-Exeter Rail loue le tronçon du corridor Kitchener, qui s'étend de Georgetown à Kitchener, dans lequel les trains GO circulent. Le fonctionnement des systèmes de contrôle de trains sur l'ensemble du réseau, sauf ceux du corridor ferroviaire de la gare Union (CFGU), relève de la responsabilité de ces chemins de fer. Le système de contrôle ferroviaire du CFGU est fourni par le Toronto Terminals Railway en vertu d'un contrat conclu avec Metrolinx.

Metrolinx a racheté à CN les droits de propriété de divers corridors ferroviaires au cours des dernières années et est désormais propriétaire de 65 % des corridors dans lesquels ses trains circulent. L'acquisition de lignes ferroviaires supplémentaires de banlieue est une étape essentielle de l'engagement à long terme que nous avons pris d'assurer un meilleur service de transport en commun aux résidents de la RGTH. La relation étroite que nous cultivons avec CN continue à jouer un rôle important dans notre capacité à élargir le service ferroviaire dans cette région. C'est en possédant, exploitant et entretenant nos corridors, que nous serons en mesure de planifier notre croissance et d'élargir nos exploitations à l'avenir.



Partenaires municipaux

Les municipalités et leurs réseaux de transport en commun connexes sont des partenaires clés pour GO Transit.

Le personnel de planification de GO Transit collabore étroitement avec ses homologues des services de transport municipaux pour veiller à la coordination des horaires (il s'assure par exemple que l'horaire des itinéraires d'autobus locaux coïncide avec les départs et arrivées des trains GO), à l'intégration des services et à l'établissement d'ententes d'intégration tarifaire selon lesquelles GO subventionne, à raison de quelque huit millions de dollars, les rabais tarifaires des sociétés de transport locales qui ont des correspondances avec le service GO. Les passagers qui utilisent le transport en commun local à destination ou en provenance des gares ou stations d'autobus GO ne paient qu'une partie du tarif de transport local et ont l'avantage de pouvoir faire un paiement intégré lorsqu'ils utilisent la carte PRESTO.

Ces partenariats permettent à GO aussi bien qu'aux réseaux de transport locaux d'offrir un meilleur service aux clients et de faire valoir le recours au transport public au niveau de la municipalité et de la région.

Les résidents et représentants élus

GO Transit a évolué au cours des dernières années. L'organisation dont le rôle principal initial était celui d'exploitant de services ferroviaires et de services d'autobus a assumé le rôle de constructeur d'infrastructure majeure dans les communautés de la RGTH en vue de répondre aux besoins de notre programme d'élargissement du service.

Tout grand projet d'infrastructure a un impact sur les résidents à proximité et les travaux entrepris par GO Transit ne font pas exception à la règle. Nous avons établi des bureaux communautaires dans les zones résidentielles touchées par notre plus grand projet, le projet de Georgetown South, pour que les résidents et nos voisins sachent à qui s'adresser lorsqu'ils ont des préoccupations ou questions. Le personnel de ces bureaux communautaires interagit aussi de manière proactive avec les voisins en organisant des réunions de mise à jour de la construction, des visites de chantier et des programmes éducatifs pour les écoles et en participant à des événements communautaires, tels les marchés fermiers, les barbecues et les défilés.

Nous avons élargi notre rôle de relations communautaires et nous nous sommes dotés de spécialistes en relations communautaires/communications pour le projet de modernisation de la gare Union et les travaux de construction qui se poursuivent sur l'ensemble du réseau de GO Transit.

Nous n'apprenons pas toujours les opinions des résidents de première main; ceux-ci communiquent souvent avec leur conseiller municipal, leur maire, leur député provincial ou leur député fédéral lorsqu'ils ont des questions sur les travaux qui ont lieu dans leur quartier. Et parfois, ces représentants ont leurs propres questions concernant les activités entreprises par GO dans leur quartier ou circonscription. Le personnel des relations avec les intervenants de Metrolinx est le premier point de contact pour les représentants élus et leur communique les actualités et une information sur GO Transit et les autres divisions d'exploitation et programmes de Metrolinx.

L'histoire de GO

GO assure aux nombreuses communautés qu'elle dessert un transport sécuritaire, fiable, confortable, pratique et respectueux de l'environnement depuis 45 ans.

GO Transit a sensiblement évolué depuis 1967 lorsqu'elle exploitait une seule ligne ferroviaire qui longeait le lac Ontario et s'est transformée en vaste réseau de lignes ferroviaires et d'itinéraires d'autobus. Depuis le lancement du service, plus d'un milliard de personnes ont pris un train ou un autobus GO – pour aller au travail ou à l'école, ou en revenir, ou pour participer à des activités de loisir.

Le centre-ville de Toronto a pris un réel essor au cours des dernières décennies, comme en témoigne l'apparence radicalement distincte de son paysage urbain. Cette croissance a largement été favorisée par le service offert par GO Transit, qui a permis à un nombre élevé de personnes de travailler à Toronto sans avoir à s'y rendre en voiture. L'emploi dans le centre de la ville a presque doublé au cours des 25 dernières années et les services offerts par GO ont assuré le transport de la plupart de ces effectifs.

Les municipalités de banlieue de Toronto ont pris un réel essor au cours des dernières années et GO a aidé à satisfaire à certains des besoins en transport de ces nouvelles zones de croissance commerciale et résidentielle. Les résidents dans ces communautés, dont la navette moyenne est de 35 kilomètres, se fient à GO pour leur transport. À leur tour, ils éliminent un nombre important de longs trajets en voiture, laissant la place aux résidents qui n'ont pas d'autre choix que de se déplacer en voiture.





Réalisations en 2011

Le client a continué à jouer un rôle décisif dans la phase de conception de nos projets et de nos initiatives futurs en 2011 et a fait partie intégrante de notre planification stratégique et de notre aménagement à long terme.

La fiabilité, le respect des horaires et la satisfaction de la clientèle sont certains des buts visés par les projets d'améliorations de GO Transit, que ceux-ci visent un nouvel équipement, un service amélioré ou des installations de remisage.

Nous avons lancé Parler à GO en 2011. Il s'agit d'un groupe consultatif de clients en ligne par l'entremise duquel nous obtenons une rétroaction positive des clients sur diverses initiatives. Nous avons recueilli à ce jour plus de 23 000 réponses des 5 700 membres de ce groupe, lesquelles ont donné lieu à des améliorations appréciables du service.

Parler à GO vient de remporter un prix de leadership en marketing de l'Association canadienne du transport urbain pour ses initiatives qui permettent à GO d'incorporer de manière plus efficace les commentaires des clients dans sa conception de programmes et ses modifications de service.

Nous avons achevé bon nombre de projets entrepris en vue d'améliorer la fiabilité du service l'année dernière. Les trains GO ont atteint un taux de respect de l'horaire de 95 %, un taux qui est de 3 % supérieur à l'objectif fixé. Un nouveau service ferroviaire GO vers Kitchener-Waterloo a été lancé en 2011 et de nouvelles gares ont été ouvertes à Kitchener et à Guelph. En outre, deux nouveaux trajets ferroviaires ont été ajoutés pendant la navette du matin et de l'après-midi sur la ligne GO Barrie.

Pour améliorer l'accès aux gares GO, un total de 4 228 places de stationnement ont été ajoutées. Les gares GO bénéficiant de ces places de stationnement supplémentaires sont Appleby, Aurora, Bramalea, Centennial, Lincolnville, Milton, Mount Joy, Rouge Hill et Whitby.

L'achat d'un nouvel équipement n'est qu'une des mesures prises pour veiller à la fiabilité continue et améliorée des nombreux services de GO. En 2011, GO Transit a acheté à Bombardier 50 voitures à deux étages, portant le total de ces voitures à 520. En prévision du service du LAR en 2015, nous avons passé une commande de 18 unités multiple diesel (DMU) Sumimoto. Ces DMU seront dotées d'un nouveau moteur qui respecte les normes sur les émissions du niveau quatre et les critères de 2015 de la US Environmental Protection Agency.

La modernisation de la gare Union, un projet d'envergure, avance bien et rehaussera l'expérience client pour nos passagers tout en préservant la valeur historique de l'édifice. La gare Union, que plus de 200 000 passagers utilisent tous les jours, sera transformée en installation moderne et lumineuse qui fera valoir ses éléments patrimoniaux.



Le toit du quai couvert (le toit qui protège les quais pour passagers et les voies ferrées) subit sa première rénovation depuis sa construction il y a 80 ans. Le bien-être du client sous-tend ce plan de modernisation de sept ans. Nous entreprenons les travaux par étapes pour minimiser les interruptions de service et les inconvénients pour nos passagers. Les premiers travaux ont été entrepris du côté sud du quai couvert et avanceront progressivement vers le côté nord au cours des années à venir. L'objet consiste à rénover et à restaurer les sections est et ouest du quai couvert, dont la superficie totalise 30 000 mètres carrés (300 000 pieds carrés) et à remplacer la partie centrale de 5 000 mètres carrés (50 000 pieds carrés) par un atrium en verre. Vu que le quai couvert est un édifice qualifié de site du patrimoine, nous avons collaboré avec Parcs Canada à la conception globale du projet en vue de nous assurer de préserver les éléments patrimoniaux de la structure. La grue à tour utilisée pour la construction de l'atrium a été installée en août 2011.



Les travaux liés au Projet de Georgetown South (GTS) se poursuivent le long de la Subdivision Weston de GO, de Hwy. 427 à l'ouest jusqu'à Bathurst St. à l'est. Nous sommes en passe de respecter notre date d'achèvement prévue de 2014-2015, ce qui nous permettra d'inaugurer le service du LAR et d'améliorer les services GO à temps pour les Jeux panaméricains/parapanaméricains de 2015. Une fois achevé, le projet GTS nous permettra d'offrir un service ferroviaire GO bidirectionnel toute la journée similaire au service de la ligne Lakeshore.

GO a continué à prolonger ses quais au cours de l'année dernière afin de pouvoir accueillir en gare des rames plus longues, lesquelles sont favorables aussi bien pour les passagers de GO que l'environnement. Les nouvelles rames à 12 voitures peuvent transporter plus de passagers, mais ont besoin de quais plus longs. Les quais ont été allongés à diverses gares GO, notamment Langstaff, Old Cummer, Oriole, Maple, Unionville, Centennial, Milliken, York University, Bramalea, Brampton, King City, East Gwillimbury, Aurora, Newmarket, Bradford, Rutherford, Agincourt et Mount Pleasant.

Une des plus importantes promesses faites par GO Transit à ses clients et à d'autres intervenants est d'être bon voisin. Un éventail diversifié d'activités communautaires ont été entreprises tout au long de l'année en vue de favoriser de bonnes relations avec nos nombreux intervenants et de conscientiser davantage le public à Metrolinx et à GO Transit. Nous avons donc autorisé des organismes de bienfaisance locaux et nationaux à utiliser nos gares GO pour solliciter des dons et nous avons facilité l'accès à nos installations pour les élections fédérales, provinciales et municipales. Sur l'ensemble, nous avons enregistré 173 utilisations de nos gares à des fins caritatives et 162 utilisations à des fins électorales en 2011.





Plans pour 2012

Secteur ferroviaire

- Matériel roulant : nouvelles voitures à deux étages, remise en état d'environ 20 voitures à deux étages et programmes permanents de remise à neuf et d'amélioration des locomotives.
- Installations de gare ferroviaire : conformité accrue des enseignes au niveau de la langue française, remise en état du pavage, nouveaux ponts piétonniers donnant sur les quais de gare.
- Modernisation de la gare Union : construire le nouveau toit et atrium en verre au-dessus des quais pour passagers et des voies ferrées; installer des systèmes de communication de pointe pour les passagers et les opérations; continuer à remplacer les voies, signaux et aiguillages dans le corridor ferroviaire de la gare Union.
- Infrastructure du corridor ferroviaire : réparation et entretien continu de tous les corridors ferroviaires, remplacement de traverses, amélioration de certains aiguillages et signaux, installation de voies ferrées additionnelles sur le pont de Credit River à proximité de Georgetown, installation de nouvelles voies de dépassement et remplacement de pont sur la ligne Stouffville. Douze voitures vont être également ajoutées aux lignes ferroviaires de Barrie et de Stouffville.
- Service ferroviaire additionnel : inauguration d'un service ferroviaire estival la fin de semaine zva ligne Barrie et augmentation du service de pointe les jours de semaine sur la ligne Milton.

Autobus

- Matériel roulant : remplacer 14 autobus et maintenir le programme de remise en état et de reconstruction des composants majeurs.
- Installations pour passagers : mettre en œuvre des améliorations des ceintures de trafic pour autobus aux gares pour favoriser des correspondances plus pratiques entre les autobus et les trains.

Accessibilité

- Améliorer l'accessibilité aux terminus d'autobus York Mills et Yorkdale.
- Améliorer l'accessibilité des arrêts d'autobus aux gares et terminus.
- Commencer à mettre en œuvre un programme d'améliorations en conformité avec la nouvelle norme d'accessibilité au milieu bâti de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.



Initiatives du service à la clientèle

- En collaboration avec les partenaires municipaux, élaborer une stratégie pour un système d'information des passagers qui constituerait une source unique d'information sur tout le transport en commun dans la RGTH.
- Améliorer le site Web de GO Transit pour afficher des informations sur les horaires et l'état du service et pouvoir recevoir les commentaires des clients; remanier le site Web de Metrolinx pour favoriser l'accès des utilisateurs à l'information.
- Mettre en œuvre un système de localisation automatique de véhicules (AVL) et de régulation assistée par ordinateur, ainsi qu'une base de données centralisée sur les horaires d'autobus/de trains pour communiquer, en temps réel, une information sur le respect des horaires et l'état du service; le système diffusera aussi des avis à bord des véhicules annonçant le prochain arrêt.
- Introduire l'affichage, aux enseignes électroniques de gare, des informations sur les trajets et l'état du service à la gare en veillant à respecter les normes de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.
- Déployer la nouvelle génération de distributeurs automatiques de billets de langue française conformes à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario pour permettre la vente de billets GO dans un nombre accru d'installations ferroviaires et d'installations d'autobus pour passagers.
- Installer un système de sonorisation automatisé dans toutes les gares ferroviaires.



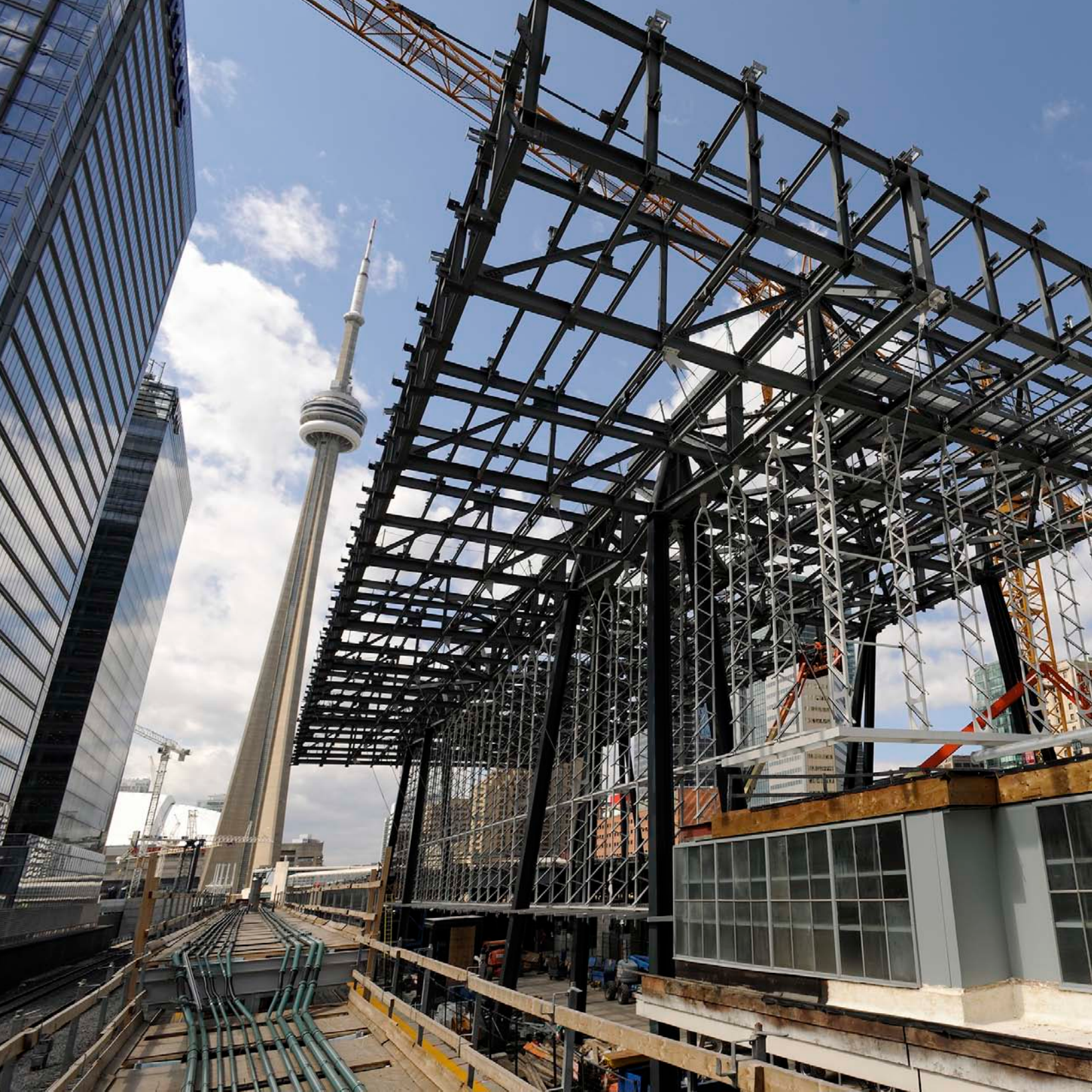
Nos employés

L'aptitude de Metrolinx à entreprendre la transformation des vingt prochaines années est attribuable à l'expertise diversifiée de ses employés dans les domaines du service à la clientèle, des opérations de transport, de la réalisation de projet, des finances et de l'investissement, du droit et de la communauté. Le personnel de la division d'exploitation de GO Transit pèse pour 84 % de tous les employés de Metrolinx.

Veiller à la formation de nos employés pour qu'ils possèdent les acquis dont ils ont besoin pour aider les passagers, quelle que soit la situation, fait partie de notre engagement envers un service à la clientèle exceptionnel. Quatre cent soixante de nos conducteurs d'autobus ont mérité le Certificat de prudence au volant de l'Excellence du service en 2011. Pour être admissibles à ce prix, les candidats doivent, entre autres, avoir exercé le rôle de chauffeur d'autobus pendant au moins neuf mois au cours de l'année civile et n'avoir été responsable d'aucune collision évitable au courant de cette année civile.

Bon nombre des employés GO ont fait plus que leur devoir au cours de l'année révolue pour rehausser l'expérience de nos clients. Mentionnons, par exemple, le chauffeur d'autobus GO qui a aidé un conducteur handicapé à s'extirper d'une voiture en feu sur la QEW; ou l'employé des installations fixes qui a mis en sécurité un client qui était tombé sans connaissance sur les voies ferrées après avoir subi une crise à la gare GO Ajax; ou encore le chauffeur d'autobus GO qui est parvenu à s'arrêter au bord de la route malgré l'affaissement du pare-brise de son autobus, causé par un pneu de camion qui s'était détaché.

Forts des atouts en planification stratégique de l'ancienne Metrolinx et des 45 ans d'expérience opérationnelle de GO Transit, nous sommes bien placés pour prospérer à l'avenir. Et vu les innombrables talents dont nous disposons à Metrolinx, nous sommes en passe de réussir!





Une Division de METROLINX

GO Transit
20 Rue Bay, bureau 600
Toronto, Ontario
Canada M5J 2W3

Tel	416-869-3600
Fax	416-869-3525
Web	gotransit.com