

Rapport annuel

2021-2022

Table des matières

Reconnaissance des terres.....	3
Message du président	4
Message du PDG.....	5
Vision, mission, valeurs et mandat	7
Contexte commercial en 2021-2022.....	8
Description des activités de 2021-2022	11
Faits saillants financiers	11
Rendement opérationnel	12
Achalandage et recettes	12
Opérations et sécurité.....	17
Paiements (PRESTO).....	23
Projets d'immobilisations.....	26
Communautés axées sur le transport en commun.....	31
Planification régionale des transports	32
Metrolinx (interne)	37
Gouvernance.....	41
Discussions et analyses de la direction	42
États financiers	67
Annexes.....	97
Annexe A. Objectifs stratégiques de Metrolinx	97
Annexe B. Rapport GRI.....	102

Reconnaissance des terres

Prenons un moment pour reconnaître que nous nous trouvons sur le territoire traditionnel des peuples autochtones, notamment les Anishnabeg, les Haudenosaunee et les Wendat.

Nous sommes tous des gens du Traité. Beaucoup d'entre nous sont venus ici en tant que colons et immigrants... dans cette génération ou dans les générations précédentes. Metrolinx déclare son engagement à établir des relations significatives avec les peuples autochtones.

Nous reconnaissons les répercussions historiques et continues de la colonisation et la nécessité de travailler à une réconciliation significative avec les premiers gardiens de cette terre.

Nous reconnaissons que Metrolinx exerce ses activités sur des terres couvertes par 20 traités et que nous avons la responsabilité de reconnaître et d'apprécier les droits des nations et des peuples autochtones et de mener nos activités d'une manière qui repose sur la confiance, le respect et la collaboration.

Message du président

Metrolinx est en train de réaliser un programme d'expansion du transport en commun transformateur sans précédent, le plus important de l'histoire du Canada. Cette année, nous avons réalisé un investissement record de 5,2 milliards de dollars en immobilisations, en faisant avancer plusieurs projets dans la région du Golden Horseshoe. Ce montant comprend environ 1,2 milliard de dollars investis dans le programme d'expansion GO. Le gouvernement de l'Ontario et le gouvernement fédéral se sont également engagés à verser 3,4 milliards de dollars pour la construction d'une ligne de train léger sur rail (TLR) de 14 kilomètres dans la ville de Hamilton.

Le programme du métro a fait des progrès considérables cette année, depuis les importantes réalisations en matière de planification du prolongement vers le nord du métro Yonge jusqu'à la démolition à grande échelle dans tout Toronto pour préparer la ligne Ontario, en passant par les tunneliers en place pour le prolongement du métro Scarborough et le prolongement vers l'ouest de l'Eglinton Crosstown.

On ne soulignera jamais assez le dévouement de toute l'équipe de Metrolinx, en particulier du personnel de première ligne. Ils ont maintenu les services pour permettre aux clients de se déplacer au cours d'une année marquée par plusieurs vagues d'épidémies de COVID-19, dont la variante Omicron qui a entraîné un regain d'ordonnances de rester à la maison, ce qui a eu un impact considérable sur l'achalandage et le recouvrement des recettes.

Tout au long de l'année, Metrolinx a continué à assurer la sécurité des clients, conformément aux directives de santé publique, tout en soutenant la reprise économique de la région. Nous avons procédé à des ajustements de service, nous sommes restés flexibles pour répondre aux demandes changeantes des clients et avons introduit diverses stratégies tarifaires pour encourager l'utilisation du transport en commun dans toute la région.

L'accès au transport en commun et la mise en place d'un réseau intégré de transport en commun sont restés des priorités absolues pour nous, et nous avons continué à les poursuivre grâce à des étapes importantes comme l'ouverture du Bay Concourse de la gare Union, et des initiatives comme le programme GO Abordable.

Tous les progrès réalisés par Metrolinx cette année, tant sur le plan des immobilisations que sur celui de l'exploitation, sont survenus à une époque de pénuries de main-d'œuvre et de matériaux sans précédent. Cela n'aurait pas pu se produire sans l'accent mis par le gouvernement sur le besoin de métiers spécialisés.

Metrolinx est resté fidèle à son mandat de relier les communautés, tout en travaillant avec ses actionnaires pour réaliser les principales priorités du gouvernement. Nous établissons des partenariats avec les Premières nations et toutes les communautés que nous servons. La possibilité de relancer notre travail en personne a donné lieu à 197 réunions publiques, 1 163 séances d'information pour les parties prenantes et 34 447 interactions avec le public.

Nous continuons à jouer un rôle essentiel dans le déplacement des personnes à travers les destinations et dans le soutien à la reprise économique et à la revitalisation de la région. Le conseil d'administration se réjouit de pouvoir continuer à assurer une surveillance et une gestion saines de toutes les activités de Metrolinx, tout en élargissant les services et en continuant à franchir les étapes de notre ambitieux programme d'immobilisations. Cordialement,

Donald Wright

Message du PDG

Cette année, les employés de Metrolinx ont continué à servir, à franchir de nouvelles étapes et à avoir un impact positif dans la région élargie du Golden Horseshoe. Malgré les multiples vagues de la pandémie de COVID-19, nos autobus et nos trains ont continué à servir nos clients et ont permis aux travailleurs de première ligne de se rendre là où ils devaient être. Nos équipes de projet et nos partenaires industriels ont poursuivi la réalisation de nos projets de transport en commun, franchissant des étapes importantes qui révolutionneront à l'avenir la façon dont les gens se déplacent dans notre région.

La santé et la sécurité de nos clients et de nos employés ont fait l'objet d'une attention particulière pendant la pandémie et nous avons mis en œuvre des normes de sécurité primées dans l'ensemble de notre réseau de transport en commun, notamment en réduisant notre taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail (LTIFR) pour les employés et les entrepreneurs de Metrolinx à 0,38 pour l'année, un niveau de performance de classe mondiale en matière de sécurité.

Nos enquêtes de satisfaction ont montré que les clients reconnaissent non seulement la fiabilité et la commodité, mais aussi le nettoyage, comme un attribut clé de notre service. La sécurité est devenue l'un des principaux attributs de la marque GO Transit. Nos huit cliniques mobiles GO-VAXX en autobus ont délivré 55 000 doses de vaccins et ont reçu un prix d'or de l'American Public Transportation Association pour la sécurité des autobus.

Notre achalandage s'est rétabli plus lentement que prévu initialement, principalement en raison des vagues successives de COVID-19 et du retour plus lent à la vie normale. Des programmes tels que les laissez-passer du week-end et le lancement du paiement sans contact sur UP Express ont été mis en place pendant que nous accueillions à nouveau nos clients. L'achalandage a atteint, à la fin de l'année, 20 % du niveau pré-pandémique.

Alors que le nombre d'utilisateurs s'est redressé, nous avons continué à travailler à l'amélioration de l'accès au transport en commun pour les usagers vulnérables et les clients handicapés ainsi que pour les ménages à faible revenu. Des initiatives telles que le programme GO Affordability ont permis de réduire le coût des voyages pour les clients PRESTO grâce à une concession pour les personnes à faible revenu sur les tarifs GO. Les consultations avec le Comité consultatif pour le transport accessible (CCTA) ont contribué à la modernisation du système de paiement des tarifs PRESTO, y compris l'expansion de l'application mobile de paiement des tarifs (MFPA) sur les services de transport adapté et spécialisé de la TTC. Ce système a également été étendu aux services de transport spécialisés de Hamilton et d'Oakville.

Nos programmes de construction d'immobilisations ont fait des progrès passionnants tout au long de l'année et nous avons franchi plusieurs étapes importantes dans les projets d'expansion de GO, de transport rapide et de métro. En ce qui concerne le métro, les puits de lancement des prolongements du métro de Scarborough et d'Eglinton Crosstown vers l'ouest ont été achevés dans les délais prévus et le forage des tunnels est en cours, les travaux préliminaires de la ligne Ontario ont commencé et deux des principaux marchés sont presque terminés, et la planification du prolongement vers le nord du métro Yonge a progressé et les marchés pour les travaux préliminaires ont été publiés.

En ce qui concerne l'expansion du réseau GO, un certain nombre de projets de travaux préliminaires ont été achevés, notamment le tunnel de l'autoroute 401/409 et l'ouverture des nouveaux bâtiments des gares d'Agincourt et de Rutherford. Nous avons fait progresser l'approvisionnement de l'ensemble des travaux sur le corridor du programme d'expansion du réseau GO afin d'atteindre notre objectif à moyen et à long terme de fournir à nos clients un service bidirectionnel, tous les jours, à 15 minutes, le long des principaux segments du réseau ferroviaire GO.

En ce qui concerne le transport en commun rapide, l'installation finale des rails pour le TLR d'Eglinton Crosstown a été achevée, la construction du TLR de Finch et Hurontario progresse, tandis que le TLR d'Hamilton et un certain nombre de projets de transport rapide par autobus ont progressé dans leur planification.

Le programme des communautés axées sur le transport en commun a permis de conclure des accords de partenariat avec le secteur privé sur des opportunités de développement et d'obtenir plus de 100 millions de dollars de revenus provenant de la vente d'actifs, de baux, de licences et de servitudes.

Sur la base des principes de confiance, de collaboration et de respect, nous avons renforcé nos processus et nos consultations sur les projets avec les nations et les peuples autochtones afin de respecter l'engagement d'un engagement significatif. Nous travaillons en étroite collaboration avec chaque nation autochtone pour mettre en œuvre des accords-cadres qui permettront de mieux garantir la réalisation des projets grâce à une approche structurée permettant de les consulter tout au long du cycle de vie du projet.

Nous avons lancé notre première campagne externe pour le Mois de l'histoire des Noirs, notamment un habillage d'autobus GO mettant en scène la légende du blues canadienne Salome Bey. Notre campagne primée « Destination sécurité. Sans arrêt. » comprenait des messages dans sept langues différentes, reconnaissant ainsi la diversité des communautés que nous servons.

Dans l'ensemble, l'exercice financier s'est avéré être une autre année d'apprentissage alors que nous naviguions dans les changements provoqués par la pandémie. Nous sommes immensément reconnaissants envers nos travailleurs de première ligne, nos employés, nos entrepreneurs, nos partenaires, nos parties prenantes et nos actionnaires pour l'année que nous avons eue, et nous nous réjouissons à l'idée de fournir un service fiable, de jouer un rôle de premier plan dans le transport en commun et de participer à la reprise économique de la région.

Portez-vous bien,

Phil Verster

Vision, mission, valeurs et mandat

Notre vision

Nous connectons nos communautés.

Notre mission

Vous y arriverez mieux, plus vite, plus facilement.

Nos valeurs

Servir avec passion.
Penser à l'avenir.
Travailler en équipe.

Notre mandat

Metrolinx est un organisme du gouvernement de l'Ontario, établi en vertu de la Loi de 2006 sur Metrolinx (la « Loi »). La Loi confie à Metrolinx le mandat de coordonner, de planifier, de financer, de développer et de mettre en œuvre un réseau intégré de transport en commun dans la zone régionale de transport, en conformité avec les plans de croissance applicables et les politiques et plans provinciaux de transport. Metrolinx est responsable de l'exploitation du système de transport régional dans la zone de transport régional qui comprend la région du Grand Toronto (RGT), Hamilton et la région de Niagara.

La mission de l'organisation est d'assurer la mise en œuvre d'un réseau de transport en commun intégré qui relie les gens, améliore leur qualité de vie et apporte le développement durable et la prospérité à nos communautés.

Contexte commercial en 2021-2022

Répercussions de la COVID-19

La clôture de cet exercice a marqué deux cycles fiscaux complets au cours desquels nos activités et nos opérations ont été affectées par la pandémie de COVID-19. Comme beaucoup d'autres organisations dans le monde, Metrolinx a dû mettre en œuvre une série de mesures de santé publique permanentes pour atténuer les effets de cette crise de santé publique. La réduction de l'achalandage s'est poursuivie avec la fermeture des écoles et des entreprises non essentielles, l'éloignement physique, l'auto-quarantaine, le port obligatoire d'un masque, le maintien du travail à domicile et l'interdiction des déplacements non essentiels, tout cela pour aider à stopper la propagation du COVID-19.

Les clients des transports en commun ont également modifié leurs habitudes de travail et leurs habitudes quotidiennes, ce qui a entraîné une modification de la demande de transports en commun. Pour les organismes de transport en commun du monde entier, ces changements de la demande se sont traduits par une baisse de l'achalandage et par une diminution correspondante des recettes tarifaires et des recettes non tarifaires associées, ainsi que par une modification des habitudes de déplacement pendant les heures de pointe et les heures creuses en raison de la flexibilité accrue des horaires de travail. À la clôture de l'exercice 2021-2022 de Metrolinx, l'achalandage des GO et des UP était de 15,2 millions, soit 20,0 % de l'achalandage de l'exercice 2019-20.

Les exigences de distance physique, les restrictions sur les déplacements non essentiels et les politiques de travail à domicile demeurant en vigueur pendant une grande partie de l'année 2021, Metrolinx s'est concentré sur la sécurité des opérations de transport en commun afin de regagner la confiance des clients et a adapté les offres de service pour répondre aux besoins changeants des clients. Metrolinx a mis en œuvre avec succès plus de 65 mesures de sécurité pour protéger nos clients et nos employés. Dans le cadre de nos priorités organisationnelles 2021-2022, Metrolinx a collaboré avec le gouvernement pour surveiller la pandémie de COVID-19 et a concentré ses efforts sur le soutien aux initiatives de relance économique à court et à long terme.

Lettre de mandat du gouvernement et initiatives organisationnelles clés pour 2021-2022

Une exigence clé de la Directive sur les organismes et les nominations (DAA) est que le ministre des Transports émette une lettre de mandat annuelle à Metrolinx qui définit les attentes pour l'année fiscale à venir. La lettre de mandat 2021-2022, publiée en octobre 2020, fournissait des détails sur les attentes du gouvernement à l'égard de Metrolinx pour assurer la prestation de services de haute qualité aux Ontariens, conformément à son mandat et aux priorités du gouvernement.

La lettre soulignait plusieurs priorités clés, que Metrolinx a intégrées dans ses initiatives organisationnelles pour l'exercice 2021-2022. Les points saillants des priorités de la lettre de mandat ainsi que certaines des principales mesures prises par l'organisation pour répondre à ces priorités gouvernementales sont présentés ci-dessous.

- **Assurer la sécurité des clients et soutenir la reprise économique en assurant le suivi de la COVID-19 pour éclairer les décisions de reprise à court et à long terme.** En tant que chef de file en matière de sécurité du public et des passagers, Metrolinx a répondu à ce mandat en introduisant des niveaux accrus de comportements, de normes, de processus et de pratiques sécuritaires, et en mettant en place plus de 45 mesures de sécurité à l'intention des clients afin de les protéger.
- **L'organisation a soutenu l'achalandage et la reprise économique** en fournissant des services essentiels aux clients, aux travailleurs de première ligne et aux communautés grâce à l'ajustement des services de GO Transit pour répondre à la demande des clients, sur la base des recherches et des idées des clients. Des campagnes, dont *La sécurité ne s'arrête jamais* (qui a été exécutée en plusieurs langues) et *Prêt à rouler*, ont été lancées pour rassurer les clients sur les mesures prises par l'organisation pour assurer leur sécurité tout en les accueillant à nouveau sur le réseau GO. Metrolinx a continué à travailler avec le gouvernement provincial pour explorer des partenariats pour la livraison d'autobus intercommunautaires.
- **Une mise à jour de l'entente Ontario-Metrolinx a été signée pour la prestation de services d'inspection de la sécurité ferroviaire par Transports Canada.** Dans le cadre de cette entente, les inspecteurs de la sécurité ferroviaire de Transports Canada effectuent des inspections pour déterminer si l'exploitation, l'équipement, la signalisation et l'infrastructure d'un chemin de fer favorisent la sécurité et sont conformes à la *Loi fédérale sur la sécurité ferroviaire*.

- **Étendre et améliorer le service de GO Transit** en renforçant l'agilité et la flexibilité de l'organisation pour répondre à l'évolution de la demande des clients résultant de la pandémie de COVID-19, notamment en optimisant la fréquence et la taille des trains, ainsi que le service d'autobus. Pour répondre à cette priorité, Metrolinx a ajusté les horaires des autobus et des trains ainsi que la longueur des trains le long de ses corridors. Cela nous a permis de maintenir un équilibre stratégique entre la gestion des coûts et les niveaux de service. Afin de poursuivre l'expansion du service de train GO, Metrolinx a également tiré parti de la réduction du service de train pour accélérer et améliorer l'efficacité des travaux de construction d'immobilisations sur certains corridors.
- **Faire avancer les projets prioritaires de transport en commun de l'Ontario dans la RGT et poursuivre la réalisation des projets de transport en commun rapide de la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH) en collaborant avec les gouvernements provinciaux pour franchir les principales étapes du processus d'approvisionnement.** Metrolinx a appuyé la mise en œuvre de la *Loi de 2020 sur l'accélération du transport en commun* (LATC), qui accélère la planification, la conception et la mise en œuvre des projets de transport en commun prioritaires. Tout au long de l'exercice, Metrolinx a continué à faire avancer les projets de métro et de train léger sur rail, franchissant plusieurs étapes importantes, notamment la livraison des tunneliers pour le prolongement ouest d'Eglinton Crosstown et le prolongement du métro de Scarborough, l'essai des véhicules légers sur rail pour les TLR d'Eglinton Crosstown et de Finch Ouest, la conclusion d'un protocole d'entente avec la ville de Hamilton pour le redémarrage du TLR de Hamilton, l'achèvement des évaluations environnementales pour le prolongement vers le nord du métro de Yonge et l'inauguration des travaux pour l'Ontario Line. Des progrès ont également été réalisés pour étendre et améliorer le service ferroviaire de GO Transit dans la région, avec des jalons de construction visibles atteints sur des projets clés comme le saut-de-mouton de Davenport et le renouvellement de la gare GO de Rutherford, et des activités d'approvisionnement clés achevées pour faire avancer le prolongement de Bowmanville et les améliorations le long des parties extérieures du corridor de Kitchener. Deux propositions de haute qualité pour le contrat de travaux sur le corridor d'expansion de GO ont été reçues de consortiums internationaux qualifiés et évaluées à la fin de l'année fiscale. Le programme des communautés axées sur le transport en commun a également progressé.
- **Soutenir les initiatives gouvernementales visant à optimiser les investissements dans le transport en commun en réalisant des investissements intelligents pour se préparer à un environnement de transport en commun post-COVID-19, notamment par la modernisation de notre système de paiement des tarifs PRESTO dans toute la région.** PRESTO a mis en œuvre plusieurs initiatives clés pour faire avancer ce mandat, notamment l'introduction de la capacité de paiement sans contact (débit/crédit) sur UP Express, les améliorations apportées à l'application PRESTO, l'introduction des billets électroniques PRESTO, ainsi que le rafraîchissement et le remplacement des appareils dans toute la région. Metrolinx a également collaboré avec le Comité consultatif sur l'accessibilité du transport en commun (ACAT) pour s'assurer que les initiatives de modernisation de PRESTO étaient accessibles. Une approche fondée sur les faits a été appliquée à la planification des projets afin de hiérarchiser les investissements, d'identifier les gains d'efficacité et de maximiser les avantages potentiels des projets. La mise en œuvre de plans d'amélioration des activités en tant qu'initiatives organisationnelles clés a permis de faire progresser la transformation de nos activités, tout en aidant à trouver des gains d'efficacité et à obtenir de meilleurs résultats à moindre coût.
- **Faire progresser les engagements en matière de planification du transport en commun régional en travaillant en collaboration avec la province sur des études de planification visant à soutenir un réseau de transport en commun intégré pour la région, notamment l'élaboration du plan de transport de la région élargie du Golden Horseshoe (GGH), la mise à jour de l'étude sur le transport dans la zone aéroportuaire avec l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA) et le soutien des mesures décrites dans le plan de transport *Connecter le Sud-ouest*.** À cet égard, Metrolinx a fait des progrès considérables dans le perfectionnement des initiatives et des options visant à simplifier le paiement des tarifs et à améliorer l'intégration des services de transport en commun dans le GGH. L'accès aux stations a également progressé avec l'ouverture du Bay Concourse et l'introduction d'un projet pilote dans cinq stations. L'organisation a continué à étudier les possibilités d'améliorer l'accès des clients aux services de transport en commun et a encouragé l'augmentation du nombre d'utilisateurs des transports en commun dans la région, tout en respectant ses engagements en faveur d'un système de transport durable pour la région.
- **Travailler dans le cadre d'un partenariat de collaboration avec le ministère des Transports pour soutenir les actions décrites dans *Connecter le Sud-Ouest: Un projet de plan de transport pour le sud-ouest de l'Ontario* en réalisant des études techniques de planification ferroviaire dans le sud-ouest de l'Ontario et en déterminant les possibilités d'améliorer la vitesse des trains de voyageurs et les niveaux de service sur les corridors ferroviaires existants.** Pour soutenir ce travail, Metrolinx a lancé un projet pilote en octobre 2021 pour offrir deux voyages par jour à destination et en provenance de London, en étendant le service dans le sud-ouest de l'Ontario. En s'appuyant sur ce projet pilote, Metrolinx a entrepris une analyse

préliminaire des options d'amélioration potentielle du service vers London, en examinant les possibilités de réduire les temps de déplacement et d'augmenter les fréquences pour mieux répondre aux besoins des clients.

- **Travailler avec le ministère des Transports pour déterminer le moment approprié et la portée de toute modification ou mise à jour proposée du plan de transport régional (PRT) de 2041, reflétant les priorités de transport approuvées par le gouvernement pour la région.** À cet égard, Metrolinx a travaillé en étroite collaboration avec le MTO pour soutenir l'élaboration, la finalisation et la publication finale du plan de transport de GGH. Il s'agissait notamment d'une consultation partagée avec les municipalités de la périphérie du GGH, d'un soutien technique pour les composantes de transport en commun du plan, et d'assurer la cohérence avec le plan de transport régional de Metrolinx, le réseau de transport rapide fréquent, ainsi que les travaux de planification en cours et les actions à court terme. À la suite de la publication du plan de transport GGH du MTO en mars 2022, Metrolinx applique maintenant ses principes directeurs au réseau de transport rapide fréquent du PRT. La mise à jour officielle du PRT par le biais d'un addendum technique devrait suivre ces travaux en 2023.
- **Mettre en place des partenariats et générer des initiatives de revenus non tarifaires supplémentaires** en collaborant avec des partenaires externes sur des accords de parrainage, en explorant les possibilités d'affichage et de publicité, ainsi qu'en développant les possibilités de vente au détail pour contribuer à un financement plus durable de l'organisation. Metrolinx a continué à faire avancer ce mandat grâce à de nombreuses initiatives de marketing, notamment le partenariat avec la Commission des parcs du Niagara et la collaboration avec The Wine Rack pour la réalisation du projet pilote Expérience VIP en autobus (VIP autobus Expérience). Parmi les autres mesures clés prises pour faire avancer cette priorité, citons la sollicitation publique pour le développement de panneaux d'affichage à l'automne 2021.
- Metrolinx a maintenu son engagement à respecter ces priorités gouvernementales pour 2021-2022, en alignant ces mandats sur les objectifs commerciaux pour l'année. Bien que la pandémie de COVID-19 ait entraîné des réductions importantes du nombre d'usagers et des revenus, Metrolinx a fait preuve de leadership et d'innovation en matière de transport en commun, a soutenu les priorités clés du gouvernement pour assurer la reprise économique de la région et a assuré la sécurité des clients pendant la pandémie, tout en continuant à offrir des services de transport en commun régionaux essentiels pour aider à soutenir les travaux de première ligne, et en poursuivant simultanément notre mission de relier nos communautés en faisant avancer les étapes des projets d'immobilisations. De plus amples détails sur les performances de l'entreprise sont inclus dans le rapport par domaines d'activité clés.

Description des activités de 2021-2022

Faits saillants financiers

Pour l'exercice 2021-2022, les recettes de Metrolinx s'élevaient à 226,5 millions de dollars, soit 120,5 millions de dollars de recettes tarifaires, 80,5 millions de dollars de recettes non tarifaires et 25,5 millions de dollars de recettes de construction par des tiers.

Les coûts d'exploitation s'élevaient à 1,3 milliard de dollars à la fin de l'année. Après avoir pris en compte le produit de la vente d'actifs de 104,1 millions de dollars, le besoin de subvention de fonctionnement qui en résulte à la fin de l'année est de 946,2 millions de dollars.

Comme pour de nombreux organismes de transport public dans le monde, l'impact durable de la pandémie de COVID-19 a touché tous les domaines d'activité de Metrolinx. Au cours de l'année écoulée, l'achalandage et les recettes se sont rétablis à un niveau inférieur à celui prévu dans le budget 2021-2022, la province ayant connu les troisième, quatrième et cinquième vague de cas de COVID-19. Malgré la baisse de l'achalandage et des recettes en 2021-2022, Metrolinx a pu réduire sa subvention d'exploitation en tirant parti du processus de prévision trimestriel pour informer des réponses décisives et stratégiques par la mise en œuvre de plans d'amélioration des activités. De plus, Metrolinx a travaillé avec le MTO pour modifier le service à la hauteur de la variante Omicron afin d'aider à atténuer l'impact sur l'achalandage et les revenus tout en offrant un niveau de service adéquat qui soutient la croissance de l'achalandage et répond à la demande changeante. En 2021-2022, Metrolinx est resté ferme dans son engagement à trouver des gains d'efficacité et des économies de coûts afin de continuer à fournir un service de transport en commun essentiel pour soutenir la reprise économique de la région.

Nos dépenses d'investissement pour l'année se sont élevées à 5,2 milliards de dollars, afin de faire avancer un programme d'investissement important et en pleine croissance, y compris des projets de premier plan comme le programme d'expansion du réseau GO, le TLR d'Eglinton Crosstown, le TLR de Finch Ouest et le TLR de Hurontario.

Rendement opérationnel

Achalandage et recettes

L'achalandage et les revenus de Metrolinx ont été affectés par la pandémie de COVID-19. Au fur et à mesure de l'évolution de la pandémie et des politiques de retour au travail, Metrolinx a ajusté ses stratégies pour refléter les différents changements, en s'appuyant en tout temps sur les directives de santé publique.

Conformément aux priorités de notre mandat, les objectifs de notre plan d'affaires 2021-2022 visant à soutenir l'achalandage et la reprise économique comprenaient la mise en œuvre d'une stratégie d'achalandage et de revenus pour rétablir la confiance des clients et les inciter à revenir au transport en commun. Les efforts se sont également concentrés sur l'introduction d'une stratégie tarifaire visant à développer les voyages en dehors des heures de pointe et les voyages discrétionnaires, sur l'amélioration de l'expérience client et sur la poursuite des opportunités non tarifaires pour maximiser les recettes.

Metrolinx a présenté diverses initiatives, notamment le plan de marketing Prêt à rouler et la promotion du laissez-passer du weekend. Grâce à ces campagnes et à d'autres, nous avons vu le début du retour de la fréquentation, avec une croissance continue à partir de la mi-avril 2021 jusqu'à la montée en puissance de la variante Omicron en décembre 2021.

De plus, afin de continuer à soutenir les efforts de la province pour améliorer la reprise économique, Metrolinx a engagé la Chambre de commerce de la région de Toronto pour promouvoir les plans de retour au travail en mettant l'accent sur des messages ciblés et mutuellement bénéfiques aux usagers du transport en commun. Des actions de sensibilisation ont également été menées dans le cadre de conférences, d'événements et d'opportunités de vente aux groupes afin de positionner UP Express et GO Transit comme les options de transport en commun les plus efficaces de la région. En plus de conclure un partenariat avec la Commission de transport Ontario Northland pour promouvoir l'utilisation du transport en commun depuis le nord vers l'aéroport international Pearson de Toronto et le centre-ville de Toronto par la station GO King City, Metrolinx a également établi des relations significatives avec de nombreuses entreprises du centre-ville par le biais du *programme de retour au bureau*, conçu pour inciter les employeurs et les employés à utiliser le transport en commun afin de stimuler la reprise économique.

Mesures proactives en vue de la reprise du trafic

Au début de la pandémie de COVID-19, l'achalandage de GO et UP en 2020-21 a chuté à 6,8 millions, soit 9 % des niveaux d'avant la pandémie de 2019-20. Les prévisions initiales indiquaient que l'achalandage des GO et UP pour 2021-2022 rebondirait à 27,4 millions, soit 36 % de l'achalandage de l'exercice 2019-20. À la fin de l'exercice, l'achalandage des GO et des UP était de 15,2 millions, soit 20,0 % de l'achalandage de l'exercice 2019-20.

Cette amélioration de l'achalandage découle de l'engagement inébranlable de Metrolinx envers la sécurité. Tout au long de la pandémie, Metrolinx a mis en œuvre diverses mesures de santé et de sécurité afin de rétablir la confiance des clients et de les inciter à revenir au transport en commun, reflétant ainsi le mandat provincial de soutenir la reprise économique et d'assurer la sécurité des clients. Nous avons continué à mettre l'accent sur la sécurité dans un contexte d'ajustements des services, alors que les restrictions en matière de santé publique s'atténuaient et que les vaccinations se déroulaient. Le suivi permanent des politiques gouvernementales, de l'achalandage et des tendances en matière de comportement des clients a directement influencé nos plans de retour du service sur l'ensemble du réseau en fonction de la demande, car les services ont continué à être réajustés pour répondre aux habitudes et aux besoins changeants des clients.

Les principales mesures prises pour aider à rétablir l'achalandage et à soutenir les efforts de relance ont consisté à modifier les services ferroviaires et d'autobus en fonction de l'évolution du comportement des clients, à se concentrer sur les zones où la demande est la plus forte et sur les voyages/événements de loisirs au printemps et en été, lorsque les restrictions ont été assouplies. Nous avons également introduit stratégiquement des services dans les zones où la demande est la plus forte, en mettant l'accent sur les destinations de loisirs et les voyages de week-end, où la reprise a été la plus forte. Grâce à des recherches sur l'évolution des besoins des clients en matière de motifs de voyage, nous avons identifié une augmentation de la demande de destinations GO *Beyond*

(randonnées, pistes cyclables, promenades au bord de l'eau, lieux de pique-nique), toutes facilement accessibles par train ou autobus GO. La promotion de l'exploration de diverses activités et destinations en Ontario a entraîné une reprise de l'achalandage de loisirs tout au long de l'année.

Nous avons continué à rassurer sur la sécurité en faisant la promotion continue de nos mesures de sécurité et de notre engagement par le biais de notre campagne intégrée « Destination sécurité. Sans arrêt ». Dans le cadre du programme Prêt à rouler destiné à soutenir GO et UP Express, plus de 45 initiatives destinées aux clients ont été lancées pour aider les clients qui reviennent sur le réseau, avec des conseils sur la manière de revenir à ces services et d'utiliser à nouveau PRESTO.

Une nouvelle campagne grand public et multiculturelle a été lancée sur UP Express, visant principalement les voyageurs nationaux. Elle a suscité des réactions positives et a donné lieu à plus de 3,2 millions de visionnages de vidéos et à 8,2 millions d'impressions au cours des six premières semaines, et à plus de 12 millions d'impressions dans cinq groupes ethniques et en sept langues, ainsi qu'à une vidéo en ligne grand public diffusée sur Facebook avec un taux d'engagement de 8 %.

Soutenir la récupération de l'achalandage par la stratégie tarifaire

La stratégie tarifaire de Metrolinx vise à accroître les déplacements en dehors des heures de pointe et les déplacements discrétionnaires, à rendre le transport en commun plus abordable et à soutenir la récupération et la croissance de l'achalandage et des revenus.

Les stratégies tarifaires pour 2021-2022 sont les suivantes:

- Reconstruire l'achalandage et les recettes dans le contexte de l'évolution des besoins des clients en réponse à la pandémie de COVID.
- Rendre le transport en commun plus abordable, en particulier pour les jeunes clients et les étudiants, afin d'encourager la croissance des clients à vie.
- Lancement de nouvelles promotions et de nouveaux programmes afin d'offrir davantage de raisons d'utiliser le réseau GO Transit tout au long de la semaine et de continuer à développer les déplacements discrétionnaires en dehors des heures de pointe.

Tout au long de l'année, Metrolinx a continué à travailler avec la province pour mettre en œuvre les stratégies tarifaires décrites afin d'optimiser les recettes et d'encourager l'utilisation du transport en commun dans l'ensemble du réseau Metrolinx. Conformément à notre stratégie, les initiatives promues auprès des usagers comprenaient des transports en commun plus abordables avec l'introduction de nouvelles réductions PRESTO, le lancement d'un co-tarif à 100 % entre GO Transit et certaines agences de transport locales (qui permet aux usagers d'emprunter gratuitement les transports en commun locaux pour se rendre à une station GO lorsque des accords sont en place) et le lancement du projet pilote *GO abordable* qui rembourse 50 % du tarif adulte de GO Transit aux personnes inscrites au *programme Transport en commun à prix abordable de la région de Peel*.

Améliorer l'expérience client pour encourager l'achalandage du transport en commun

L'expérience client est un pilier essentiel pour renforcer la confiance des clients, en particulier compte tenu des incertitudes qui ont résulté de l'affaire COVID-19. L'accent mis par Metrolinx sur les clients s'appuie sur la recherche et les données, qui éclairent ensuite notre prise de décision. Tout au long de l'année, nos efforts pour mieux comprendre les clients actuels et potentiels ont permis d'élaborer des stratégies plus ciblées et d'identifier et de supprimer les obstacles.

Des progrès ont été réalisés dans le cadre de programmes et d'initiatives clés visant à encourager le retour de l'achalandage sur GO Transit et à établir les bases technologiques d'une communication avec les clients et d'une expérience marketing exceptionnelles. Voici quelques exemples de mesures prises:

- En ajoutant la fréquence des services là où il y avait une demande et en offrant aux clients une certaine flexibilité face à l'évolution de leurs besoins professionnels et personnels. Il s'agissait notamment d'ajouter stratégiquement des services au fur et à mesure que les mesures de santé publique se relâchaient, que les vaccinations étaient effectuées, que le temps s'améliorait et que les navetteurs et les étudiants commençaient à revenir (dans une certaine mesure).
- Nous avons continué à mettre l'accent sur notre campagne « Destination sécurité. Sans arrêt », en faisant des allers-retours sur le marché pour refléter les changements de restrictions, afin de rassurer les usagers que GO Transit et UP Express font tout leur possible pour assurer la sécurité des clients.

La campagne comprenait des publicités payantes astucieuses, des placements publicitaires continus sur l'ensemble du réseau, sur nos véhicules et dans les stations, des médias sociaux organiques comprenant des quiz et des rappels, des blogs web et des courriels aux clients. La campagne a donné des résultats positifs pour les clients de GO Transit et UP.

- GO Transit: En 2021, « sécurité » est devenu le principal attribut de la marque GO Transit dans le cadre de son enquête semestrielle de suivi de la santé de la marque, la sensibilisation globale aux mesures de santé, de sécurité et de propreté personnelles mises en place par GO Transit a augmenté de huit points tout au long de l'année 2021.
- UP Express: Les perceptions concernant la santé, la sécurité et la propreté d'UP Express se sont nettement améliorées depuis septembre 2021. Les perceptions sont également positives en ce qui concerne l'engagement d'UP Express envers la sécurité de la communauté et la sécurité générale des usagers. Un peu plus des deux tiers des personnes interrogées sont d'accord avec les déclarations concernant l'importance accordée par UP Express à la santé, la sécurité et la propreté. (Source: *Étude de suivi de la marque Metrolinx*, janvier 2022)
- Le lancement de nouvelles promotions et de nouveaux programmes pour continuer à développer les déplacements discrétionnaires en dehors des heures de pointe a donné aux clients davantage de raisons d'utiliser GO Transit tout au long du week-end.
 - Le laissez-passer pour le week-end a été lancé sur la plateforme GO E-Ticket en juin 2021. Il permettait de voyager de façon illimitée dans les trains et les autobus GO les week-ends et les jours fériés, pour 10 \$ par jour ou 15 \$ pour tout le week-end.
 - La campagne *GO Beyond* a relancé les voyages d'agrément, alors que nos communautés de la GTHA ont émergé dans une norme post-serrure. Grâce à cette campagne, nous avons incité les gens à voyager à travers la région vers certaines des destinations et des aventures les plus passionnantes, en promouvant des offres abordables et pratiques, telles que le laissez-passer pour le week-end, les enfants voyagent gratuitement sur le GO, et diverses offres promotionnelles de partenariat.
 - Partenariat de la Commission des parcs du Niagara avec Metrolinx en juin 2021 pour offrir aux clients un forfait de voyage pratique aux chutes du Niagara avec une promotion spéciale de la centrale électrique des parcs du Niagara et de Journey Behind the Falls. Grâce au billet combiné GO/WEGO, les clients bénéficient d'un tarif aller-retour GO et d'une correspondance en autobus avec WEGO, le système d'autobus local de Niagara.
- Suivre, surveiller et rendre compte de manière rigoureuse des comportements et des tendances des clients afin d'alimenter directement les décisions de changement de service. L'assouplissement des restrictions a été identifié comme l'un des principaux facteurs de croissance de l'achalandage. Le service a été redimensionné en fonction de l'évolution de la demande, qui est passée d'un assouplissement à une augmentation des restrictions. La priorité a été donnée au service pour les voyages d'agrément, les restrictions s'étant assouplies, et nous avons continué à suivre les tendances, les points suivants fournissant des exemples de nos conclusions:
 - La campagne GO Beyond:
 - ✓ La reprise du week-end a montré une plus forte reprise de l'achalandage par rapport à 2019, lorsque les restrictions se sont assouplies.
 - ✓ En août 2021, un mois clé pour l'exploration des loisirs, la reprise du week-end par rapport à 2019 était de 32 %, contre 18,3 % en semaine. Pour l'exercice 2021-2022, la récupération en semaine est de 18 %, le week-end de 36 %.
 - Les promotions et les partenariats ciblés sur les principales destinations de loisirs ont remporté un vif succès en 2021, comme en témoigne la reprise de 85,2 % de l'achalandage du service du week-end à Niagara en août et septembre 2021.
 - Le fait d'offrir aux clients une certaine souplesse pour répondre à leurs besoins changeants a montré que les corridors offrant un service plus fréquent et un service ferroviaire aux heures creuses ont connu la plus forte reprise de l'achalandage par rapport à 2019. Par exemple, la récupération du Corridor de Lakeshore est de 32,2 % par rapport à 2019.
- L'approfondissement de notre compréhension des besoins des clients par le biais de recherches sur l'objet des déplacements et d'analyses de l'achalandage a permis de définir des stratégies de partenariat et de marketing, des changements de service et des éléments d'expérience client sur tout notre réseau. Des activités telles que notre travail sur l'objet du voyage nous ont permis d'avoir une compréhension actualisée des endroits où les clients préoyaient de voyager en 2021. Grâce à nos recherches, nous avons trouvé:
 - Nos clients étaient enthousiastes à l'idée de voyager dans la région et de pouvoir

- pratiquer davantage d'activités de plein air et d'exploration.
- Les trajets scolaires et les trajets domicile-travail ont été moins fréquents pendant la pandémie, un grand nombre de nos clients s'appuyant sur GO Transit et UP Express pour les trajets essentiels.
- Les clients recherchaient également la flexibilité et la facilité de voyage, car ils voulaient pouvoir voyager spontanément et avec peu d'efforts de planification. Les voyages à Niagara, au centre-ville de Toronto et dans des lieux de plein air en général étaient les plus prisés.
- Nous avons optimisé l'expérience de la billetterie électronique pour les clients afin qu'ils puissent acheter plus facilement et plus rapidement, et trouver le meilleur tarif. Les E-Tickets ont répondu aux besoins des clients tout au long de la pandémie et à ceux des usagers peu fréquents qui souhaitaient un moyen facile et pratique de voyager vers nos destinations GO Beyond.
 - En 2021/22, la billetterie électronique est devenue un canal important pour les clients qui apprécient l'expérience et la commodité, avec six pour cent des billets vendus. (Depuis le début de l'exercice, 796 000 E-Tickets ont été vendus).
- Le projet pilote d'email de GO a vu la mise en œuvre de capacités modernes d'automatisation du marketing pour GO Transit afin de fournir un contenu d'email plus riche que ce qui était possible auparavant avec les communications par email. Le projet pilote d'envoi de courriels a introduit un nouveau canal pour communiquer avec les clients de GO Transit, en soutenant des messages importants tels que « destination sécurité. Sans arrêt », GO Beyond, laissez-passer pour le week-end, et Réductions tarifaires pour les jeunes et les étudiants de l'enseignement postsecondaire.
 - Dans le cadre du projet pilote, une nouvelle expérience de courrier électronique personnalisée a été mise en place, adaptée en fonction de l'engagement et des intérêts du client.
 - Lors de l'évaluation de l'engagement par courrier électronique dans le cadre du projet pilote GO, plusieurs indicateurs de performance ont dépassé les moyennes du secteur au cours de sa première année complète de fonctionnement, le nombre d'abonnés ayant augmenté de 563 % tout au long de l'année.

Mettre en place des initiatives de revenus non tarifaires pour maximiser les revenus

Metrolinx a maintenu la priorité de son mandat de réaliser des initiatives de recettes non tarifaires. Les recettes non tarifaires comprennent les recettes de publicité et de partenariat, les frais perçus auprès des fournisseurs de transport en commun pour l'utilisation du système PRESTO, les recettes des communautés axées sur le transport en commun, les frais d'utilisation de la voie ferrée provenant de la propriété du corridor, les intérêts sur le fonds de roulement, les frais de stationnement réservé et la location des espaces commerciaux.

Nous nous sommes activement concentrés sur l'exploration d'opportunités innovantes pour maximiser les revenus ainsi que pour contribuer à un financement plus durable de l'organisation, en particulier lorsque l'économie se remet des impacts de la pandémie de COVID-19. Les initiatives alignées sur ce secteur de mandat comprenaient l'expansion et la transformation de notre réseau publicitaire au moyen d'une infrastructure numérique, la conclusion de partenariats et la commercialisation de commodités clés pour les clients.

En plus de soutenir le groupe de travail sur la création de valeur de la province, nous avons poursuivi notre travail visant à accroître les partenariats lucratifs et à mettre en œuvre des initiatives de recettes non tarifaires, en prenant des mesures énergiques pour atteindre les objectifs fixés, notamment les suivants:

- Lancement d'un appel d'offres public pour le développement de panneaux d'affichage supplémentaires. Ce nouveau programme permettra de développer davantage le réseau publicitaire, ce qui se traduira par des recettes non tarifaires supplémentaires au cours des prochains exercices, une fois la construction des panneaux achevée.
- Explorer les possibilités d'installer une infrastructure cellulaire sur les propriétés de Metrolinx moyennant des frais annuels et des commissions.
- Faire progresser notre objectif d'identifier et d'acquérir de nouvelles entreprises partenaires et sponsors pour soutenir la reprise de l'achalandage grâce à des opportunités autour des services et des commodités. Grâce à ces efforts, nous avons réussi à offrir une expérience pilote d'autobus VIP avec The Wine Rack à l'automne 2021 pour emmener les clients du centre-ville de Toronto vers la région viticole de Niagara. Nous nous sommes également associés à Clorox pour un programme de quatre semaines et une campagne de communication avec les clients en

décembre afin de fournir aux clients 400 000 lingettes désinfectantes gratuites dans les trains pour réduire la propagation des virus et des germes pendant la saison du rhume et de la grippe. La campagne a suscité des réactions positives de la part des clients. De plus, nous avons élargi la relation avec Purolator pendant la ruée d'expédition de la saison des fêtes à la gare GO de Georgetown.

- Recherche d'opportunités interentreprises par le biais du programme de retour au bureau, en faisant la promotion de Metrolinx en tant que partenaire commercial précieux.
- Le partenariat avec des événements spéciaux pour augmenter le nombre d'utilisateurs s'est avéré être une stratégie fructueuse et nous avons continué à la développer tout au long de l'année.
- Créer un groupe de travail interfonctionnel de Metrolinx chargé d'identifier les possibilités novatrices de générer des recettes non tarifaires, ou d'élargir les initiatives actuelles en fonction des idées de ce groupe de travail. Pour la première fois, nous avons donné le coup d'envoi des événements estivaux et hivernaux sur les aires de stationnement, qui ont donné lieu à des partenariats pour des initiatives communautaires sur les aires de stationnement célébrant le patrimoine et la culture tamouls à la gare GO de Guildwood, et Journey into Enchantment aux gares GO de Meadowvale et Mount Joy.
- Nous avons également accéléré notre stratégie de vente au détail en lançant un appel d'offres public afin de trouver des partenaires distributeurs pour mettre en œuvre un programme à l'échelle du réseau, proposer de nouvelles options de café dans certaines gares et créer des opportunités de vente au détail communautaires par le biais de festivals alimentaires et d'autres solutions de vente au détail mobiles et temporaires dans les stationnements des gares. D'autres activités conformes à notre stratégie de vente au détail ont été menées:
 - Un partenariat avec Switch Health pour ouvrir un lieu de dépistage du COVID-19 dans le salon de l'étage de la gare UP Express/Union, permettant aux clients d'avoir un accès rapide à leurs résultats de dépistage du COVID-19.
 - Le lancement de distributeurs automatiques Shoppers Drug Mart à la station d'autobus de la gare Union, à la gare GO de Burlington et à la gare GO d'Oshawa a permis d'apporter des produits de première nécessité aux clients de GO avant qu'ils ne montent dans leurs trains.
 - Le GO Wi-Fi Plus a continué d'être une commodité appréciée des clients. Les améliorations constantes apportées à l'expérience client et à la solution ont permis de réduire les coûts de 25 %.

Opérations et sécurité

Metrolinx fournit les services de transport en commun GO Transit et UP Express à la région par le biais de services de train et d'autobus qui desservent une population de plus de sept millions d'habitants sur plus de 11 000 kilomètres carrés s'étendant de Hamilton et Kitchener-Waterloo à l'ouest à Newcastle et Peterborough à l'est, et de Barrie au nord à Niagara Falls au sud.

Avec les répercussions de la pandémie COVID-19, les Opérations en 2021-2022 ont continué à se concentrer sur le soutien de l'achalandage et de la reprise économique et sur la préparation de l'avenir, plus précisément par:

- Assurer un voyage sûr et sécurisé pour les clients, ainsi que la sécurité des employés de Metrolinx.
- Ajuster les niveaux de service pour garantir un niveau de service approprié afin de maintenir GO Transit comme une option de transport viable pour les clients.
- Optimiser la taille des trains et introduire de nouveaux services pour répondre à l'évolution de la demande des clients et capter les clients potentiels voyageant pendant les heures creuses.
- Mise en place d'un réseau régional d'autobus express à haute fréquence afin d'augmenter le nombre d'usagers, tout en améliorant la rentabilité de la prestation des services d'autobus GO.
- Mise en œuvre d'une stratégie de rétablissement du service à la clientèle qui se concentre sur la création d'un service de qualité, sûr, propre et facile à utiliser pour rassurer, attirer et fidéliser les clients.

Amélioration de la sécurité des clients et des employés en réponse au COVID-19

Metrolinx a continué à faire de la sécurité de ses clients et de ses employés sa priorité numéro un et a fait des investissements pour améliorer davantage ses mesures de sécurité dans le cadre des plans d'amélioration des activités de l'organisation en réponse à la pandémie de COVID-19. Conformément aux lignes directrices en matière de santé publique, les actions spécifiques qui ont contribué à faire progresser notre travail dans ce domaine sont les suivantes:

- Les mesures de sécurité renforcées à bord comprennent le maintien de distributeurs de désinfectant pour les mains, des séparations de sièges en plexiglas et l'obligation pour les clients de porter un couvre-chef dans tous les véhicules de GO Transit et les trains UP Express.
- Des distributeurs automatiques de produits de sécurité qui distribuent des équipements de protection individuelle (EPI) ont été mis à disposition dans certaines gares GO et UP Express afin d'assurer la sécurité des voyageurs tout au long de leur voyage. Les clients ont pu acheter plusieurs produits différents, notamment des masques jetables et réutilisables (pour adultes et enfants), des gants jetables, des désinfectants pour les mains et des porte-clés sans contact.
- Obligation pour tous les employés de Metrolinx, qu'ils travaillent dans un bureau, qu'ils soient en contact direct avec le public ou qu'ils aient un rôle opérationnel, de passer un examen de santé avant d'entrer dans un lieu de travail de Metrolinx, comme les bureaux, les installations et les chantiers de construction. L'exigence de dépistage de la santé comprenait un questionnaire de dépistage actif de la santé en ligne et un lecteur de température automatisé sans contact. Cette exigence s'appliquait également à tout visiteur, entrepreneur intégré, entrepreneur ou autre personne entrant dans les lieux de travail de Metrolinx.
- Le sous-comité consultatif sur le vaccin COVID-19 a été formé pour assurer une réponse coordonnée et organisée au déploiement du vaccin COVID-19.
- Conversion de huit autobus en cliniques mobiles GO-VAXX, qui ont fourni plus de 55 000 doses de vaccinations dans tout l'Ontario. L'initiative GO-VAXX a reçu le prix d'or de la sécurité des autobus de l'American Public Transportation Association (APTA).

En outre, nous avons continué à assurer le nettoyage des points de contact dans les autobus et les trains ainsi que dans les gares pendant la majeure partie de l'année. Des normes de nettoyage intégrées ont également été élaborées pour assurer une prestation cohérente et durable, afin que les clients se sentent en sécurité lorsqu'ils utilisent les services de Metrolinx. Nous avons également procédé à un examen complet des mesures COVID-19 que nous avons mises en œuvre au plus fort de la pandémie pour nous assurer que nous appliquons les bonnes mesures pour le moment.

Offrir un voyage sécurisé aux clients

En plus d'améliorer la sécurité des clients, Metrolinx s'est engagé à fournir un système de transport public sûr, sur l'ensemble du réseau afin de favoriser une expérience sûre et positive pour le client. Pour respecter cet engagement, Metrolinx a modifié, au cours de la dernière année, son approche de la sécurité, de la sûreté et de l'inclusivité, notamment par les moyens suivants:

- Élaboration d'un plan visant à réorganiser les services de protection de la clientèle (anciennement Sécurité des transports en commun) afin de transformer la façon dont Metrolinx protège ses clients et les communautés et s'engage auprès d'eux.
- Lancement d'une enquête sur l'engagement de la communauté et des clients en juin 2021 afin de garantir une vision commune de la sûreté et de la sécurité pour tous.
- Fournir une formation à la gestion et à la désescalade des conflits aux employés de première ligne, en les dotant des connaissances et des compétences nécessaires pour favoriser une expérience harmonieuse avec les clients.
- Collaborer avec les gares et les équipes de marketing pour mettre en place une campagne de communication visant à réduire les blessures des passagers.

Une plus grande attention portée à la sécurité opérationnelle

L'ampleur et la portée du programme de sécurité de Metrolinx continuent de croître pour refléter l'augmentation des investissements dans l'infrastructure et alors que nous poursuivons notre parcours de transformation de la sécurité afin d'offrir les services, les stations et les lieux de travail les plus sécuritaires à nos employés, nos clients, nos entrepreneurs et nos communautés. Des progrès ont été réalisés pour faire avancer les initiatives de sécurité et améliorer le rendement en matière de sécurité, ainsi que pour élaborer des normes de sécurité de pointe pour Metrolinx. En plus de continuer à mettre l'accent sur le développement d'une organisation de sécurité de classe mondiale, certains objectifs ont été fixés pour 2021-2022:

- Centralisation de tous les rapports de sécurité par le biais d'un système d'information sur la gestion de la sécurité (SMIS), qui regroupera les flux actuels de rapports manuels et logiciels dans un seul logiciel. Le SMIS permettra aux employés et aux contractants d'accéder au signalement des dangers, de configurer et de communiquer des alertes ainsi que des actions correctives, et prendra en charge les exigences d'audit.
Renforcer les comités mixtes de santé et de sécurité (CMSS) pour accroître l'engagement des employés dans les questions de santé et de sécurité qui concernent leurs lieux de travail spécifiques en mettant en place des CMSS et des représentants de la santé et de la sécurité conformément à la loi sur la santé et la sécurité au travail.
- L'élaboration de nouvelles normes pour améliorer la sécurité dans le corridor ferroviaire, y compris un nouveau manuel de règles de sécurité et de santé et sécurité au travail de Metrolinx.
- Établissement d'un nouveau cadre de gouvernance de la sécurité pour le projet de travaux sur le corridor de l'expansion du réseau GO (OnCorr), les TLR, le métro et les futurs projets de Metrolinx, qui améliorera l'assurance du système et de la sécurité.

Parmi les objectifs fixés au cours de la dernière année, Metrolinx a atteint les objectifs suivants:

- Faibles taux d'infection sur nos lieux de travail tout au long de la pandémie grâce à notre programme de prévention et de réponse COVID-19 robuste mais agile. Grâce à notre initiative en matière de sécurité, Metrolinx a reçu deux prix nationaux de l'Association des chemins de fer du Canada (ACFC) et de l'American Public Transportation Association (APTA).
- Faire preuve de leadership dans l'industrie et d'une solide performance en matière de sécurité, ce qui a valu à Metrolinx d'être nommé l'employeur le plus sûr du Canada dans le domaine du transport public en octobre 2021 par la Sécurité au travail au Canada (Canadian Occupational Safety).
- L'assurance de la sécurité du système avec de nouvelles avancées dans le programme de sécurité ferroviaire de Metrolinx, dont deux premières dans l'industrie:
 - Metrolinx a collaboré avec l'Association canadienne de normalisation (CSA) pour élaborer la méthode canadienne d'évaluation et d'appréciation des risques pour les systèmes ferroviaires (CMREA). Le CMREA introduit les meilleures pratiques établies et largement mises en œuvre en Europe pour apporter toute modification à un système ferroviaire, qu'elle soit de nature technique, opérationnelle ou organisationnelle.
 - Metrolinx s'est associé au Conseil canadien des normes (CCN) pour créer le programme

d'accréditation des évaluateurs de sécurité indépendants (ESI) pour les systèmes ferroviaires. Dans le cadre du programme d'accréditation des évaluateurs indépendants de la sécurité des systèmes ferroviaires, les AIS qui ont obtenu l'accréditation du CCN jouent un rôle essentiel non seulement pour assurer la sécurité pendant les phases de conception, de construction et de mise en service d'un projet, mais aussi pour l'inspection continue une fois le projet en exploitation.

- Culture de sécurité exceptionnelle - Metrolinx a été ajouté à la liste des cultures de sécurité 5 étoiles de la Canadian Occupational Safety pour ses efforts visant à promouvoir une culture de sécurité positive dans l'ensemble de l'organisation grâce à divers nouveaux programmes, politiques et initiatives, notamment:
 - MySafety, le nouveau système d'information sur la gestion de la sécurité (SMIS) de Metrolinx, une plateforme en ligne pour la gestion des données relatives à la sécurité afin de permettre à l'ensemble du personnel de signaler de manière plus efficace et efficiente les événements et les enquêtes en matière de sécurité, d'analyser les causes profondes et d'évaluer les risques.
 - Un programme de visites d'engagement en matière de sécurité exigeant un minimum d'une visite de sécurité par mois par les directeurs et les supérieurs hiérarchiques afin d'encourager la culture et les performances en matière de sécurité.
 - Démonstration de l'engagement des dirigeants avec l'engagement et la participation active de nos employés en réalisant une augmentation de 400 % des comités mixtes de santé et de sécurité et en créant un conseil de direction de la sécurité.
 - Plus de 15 000 employés et contractants ont suivi le cours de formation sur la sécurité des voies personnelles (PTS), qui constitue la meilleure pratique du secteur
 - Introduction d'un système de point d'appel dans les trains GO appelé Shisa Kanko - un système qui a été élaboré conjointement avec l'opérateur ferroviaire Alstom. Avant d'ouvrir et de fermer les portes des trains, les ASC pointent du doigt dans les deux directions et crient en même temps « dégagez à droite, dégagez à gauche » lorsque le quai est sécuritaire pour ouvrir les portes. Cette procédure d'exploitation améliorée aide les ASC à réfléchir davantage aux actions de routine comme l'ouverture et la fermeture des portes des trains.

Ajuster les niveaux de service pour répondre à la demande des clients

Tout au long de la pandémie de COVID-19, les niveaux de service de transport en commun de Metrolinx ont été ajustés pour s'aligner sur les changements importants dans les habitudes de déplacement et la baisse de l'achalandage. Metrolinx a continué à soutenir les services de base afin de garantir aux clients des options de transport en commun fiables:

- En surveillant activement les niveaux d'achalandage et le comportement des clients, en ajustant la longueur des trains et la fréquence des trajets pour répondre à la demande et s'aligner sur l'évolution des habitudes des clients. Cela a permis à Metrolinx de maintenir un service GO et UP Express de haute qualité, tout en équilibrant la gestion des coûts.
- L'introduction d'un modèle de service modulaire pour l'établissement des horaires de GO Rail, améliorant l'agilité et la réactivité en réduisant les délais de mise en œuvre des services. L'introduction de services modulaires a permis au calendrier de rester prévisible et reproductible.

De juin à octobre, Metrolinx a progressivement rétabli et augmenté le service des trains GO, atteignant 106 % des niveaux d'avant le COVID. Ces ajustements comprennent:

- Reprendre - et dans certains cas, augmenter - les niveaux de service des trains GO antérieurs à l'initiative COVID, notamment les trajets express en semaine sur les lignes Kitchener et Lakeshore, le service de week-end de Barrie et Stouffville, le service de week-end de 30 minutes sur les lignes Lakeshore Est et Lakeshore Ouest. Le service UP Express est passé à une fréquence de 30 minutes.
- L'introduction de nouvelles améliorations du service ferroviaire, notamment un service horaire vers West Harbour GO, sept jours sur sept, et l'extension pilote de la ligne Kitchener GO vers St. Marys, Stratford et Londres en octobre 2021.
- Mise à l'essai d'un service d'autobus GO vers le zoo de Toronto sur le parcours 96 et d'un nouveau trajet express entre l'université de Guelph et Square One les vendredis et dimanches soir sur le parcours 29.
- Lancement du premier service régional d'autobus express de Hamilton à Pickering (circuits 41, 45, 47, 48), plus un nouveau service vers l'université Brock (circuit 18), le prolongement du circuit 30 vers l'université Wilfrid Laurier et l'université de Waterloo et le lancement du service d'autobus GO au

nouveau terminal d'autobus Kipling.

En raison d'un marché du travail concurrentiel pour les opérateurs ferroviaires et des pénuries de personnel résultant du mandat de vaccination, Metrolinx a commencé à réduire certains services d'autobus et de train en novembre et décembre. En décembre et en janvier 2022, les cas de COVID-19 ont recommencé à augmenter en raison de la propagation de la variante Omicron et Metrolinx, comme beaucoup d'autres entreprises, a connu des taux élevés d'absentéisme dans toute l'organisation en raison de la maladie du personnel et des exigences d'isolement. Pendant les vacances de décembre et du Nouvel An, ces absences ont entraîné une réduction supplémentaire des voyages ferroviaires quotidiens.

Avec la réintroduction des mesures de sécurité à l'échelle de la province, Metrolinx a réduit les horaires de GO Transit les 10 et 22 janvier. Les effectifs et l'achalandage ont été surveillés tout au long de l'hiver et, l'achalandage ayant augmenté, la première phase d'une approche progressive du rétablissement du service a été annoncée à la mi-mars.

Mise en œuvre de la stratégie pour les autobus GO

Après avoir établi la stratégie décennale pour les autobus GO, l'équipe de Services d'autobus GO a lancé le programme de transformation des autobus. La Transformation des autobus est un programme triennal qui vise à répondre aux attentes des clients des autobus de GO Transit, à savoir un réseau facile à comprendre, avec des fréquences de 15 minutes ou plus, qui se déplace rapidement et directement vers les destinations. Le réseau continuera à se concentrer sur les terminaux de transport en commun, les établissements d'enseignement postsecondaire, les centres d'affaires et d'autres destinations régionales. L'accent reste mis sur l'affectation des ressources d'autobus là où les clients en ont besoin et nous chercherons à réaffecter les ressources lorsque les services d'autobus GO ne sont plus nécessaires - un exemple de cela est l'expansion de GO, où le service ferroviaire sur les lignes secondaires augmentera, et GO autobus sera redéployé pour augmenter la fréquence des lignes d'autobus express régionales. Pour 2021-2022, les objectifs visant à faire progresser la mise en œuvre de la stratégie GO autobus comprenaient :

- L'accent continue d'être mis sur la récupération de l'achalandage, grâce à des augmentations de service stratégiques et au déploiement de ressources quotidiennes supplémentaires pour répondre à l'évolution de la demande, ce qui a permis d'atteindre plus de 6 millions d'embarquements.
- L'avancement de divers projets axés sur la transformation des autobus - notamment le projet pilote d'autobus électriques, la consolidation des garages d'autobus et la finalisation d'un plan de service triennal, le tout dans le but d'améliorer l'efficacité opérationnelle pour permettre un service de 15 minutes.

Metrolinx a également réalisé les progrès suivants au cours de la dernière année :

- Développement du programme de transformation des autobus, avec plus de 40 projets, tous dans le but de répondre à l'évolution de la demande des clients, et de continuer à fournir d'excellents autobus, d'excellents conducteurs et un excellent service.
- Nous avons accueilli de nouveaux partenaires à la station d'autobus de la gare Union, ce qui a permis d'étendre la portée de la clientèle de cette installation à Kingston, North Bay, Sudbury, Ottawa, London, Montréal, Buffalo et New York.

Améliorer le service à la clientèle et répondre aux besoins des clients

Metrolinx s'est engagé à soutenir la reprise de l'achalandage en améliorant le service à la clientèle, tout en offrant un parcours client transparent, facile à utiliser, confortable, adapté aux besoins des clients et répondant aux critères suivants les attentes des clients. L'objectif est d'accroître la confiance des clients et d'améliorer leur expérience lorsqu'ils recommencent à utiliser les transports en commun.

Les objectifs visant à améliorer le service à la clientèle et à répondre aux besoins des clients au cours de l'exercice 2021-2022 comprenaient la mise en œuvre de projets de modernisation des gares, l'amélioration de l'accès aux gares, l'amélioration et le maintien de normes élevées de propreté des installations pour les clients et l'aide aux clients pour payer les tarifs sans effort. Nous nous sommes également concentrés sur :

- Optimiser les centres de contact du service clientèle en réduisant les volumes d'appels, par la résolution au premier appel et en proposant des canaux de contact alternatifs.
- Mise en œuvre de plans visant à assurer la conformité à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les

personnes handicapées de l'Ontario d'ici 2025. Pour démontrer son engagement envers l'accessibilité et aller au-delà des exigences législatives minimales, Metrolinx a continué à travailler avec un large éventail de personnes handicapées par le biais de comités consultatifs et d'autres canaux. Il s'agit notamment de faire participer les comités consultatifs sur l'accessibilité aux discussions sur le projet de transport rapide et d'organiser une journée portes ouvertes virtuelle sur l'accessibilité (dans le cadre de notre consultation virtuelle sur l'accessibilité) en mars 2022.

- Réaliser un examen complet du programme de garantie de service et de son application à GO Transit et UP Express.

Les réalisations en matière de service à la clientèle, conformes aux objectifs de l'année, sont les suivantes:

- La gare GO de Bloomington a ouvert en juin 2021, prolongeant ainsi la ligne de Richmond Hill pour offrir plus d'options de service aux clients de la région de York.
- Le Bay Concourse de la gare Union a rouvert en juillet 2021, ce qui a permis aux clients de GO Transit de tripler la surface d'attente à l'intérieur de la gare Union: d'environ 40 000 pieds carrés, elle est passée à plus de 123 000 pieds carrés si l'on combine le York Concourse et Bay Concourse. Ces deux installations offriront aux clients une expérience homogène et davantage d'options de transport en commun pour se connecter dans toute la région ;
- En octobre 2021, l'admissibilité des demandes de garantie de service a été élargie pour inclure tous les retards, à l'exception de ceux liés à des conditions météorologiques extrêmes et à des événements spéciaux.
- Le nettoyage approfondi des stations se poursuit. Nous avons également surveillé activement les performances de nos activités de nettoyage chaque semaine, au fur et à mesure de l'apparition de nouvelles variantes de COVID tout au long de l'année 2021. Cela a donné lieu à une nouvelle norme de nettoyage d'entreprise, qui sera mise en œuvre au cours de l'exercice 2022-2023.
- Mise en œuvre d'améliorations de la capacité de stationnement aux gares GO de Bramalea, Rutherford, Brampton et Unionville et, d'ici la fin de l'exercice, nous avons avancé dans l'acquisition d'un nouveau système de gestion du stationnement et prévoyons de mettre à l'essai un nouveau produit de stationnement qui offrira des options de stationnement flexibles en 2022-2023
- La modernisation des ascenseurs s'est poursuivie dans le cadre du programme d'amélioration des gares de Pickering, Burlington, Streetsville, Whitby et Oakville GO.
- Des améliorations ont été apportées aux auvents des quais dans plusieurs stations, notamment Agincourt, Milliken, Unionville, Rutherford, Weston, Malton, Bramalea et Kennedy.
- Lancement de nouveaux dispositifs de paiement des tarifs sur le réseau Metrolinx avec une fonctionnalité de crédit/débit pour faciliter le paiement des tarifs par les clients.
- Simplification de PRESTO afin d'appliquer les tarifs préférentiels des clients au début de leur voyage plutôt qu'à la fin, ce qui a permis de réduire considérablement les appels au Centre de contact.
- Rationalisation du menu du système de réponse vocale interactive du centre d'appels afin d'améliorer l'utilité pour le client, d'augmenter les taux de libre-service tout en diminuant les volumes d'appels.
- Promotion accrue des outils de communication automatisés en libre-service pour permettre aux clients d'accéder sur demande à des informations en temps réel sur les services. Mise en œuvre des fonctions de chat en ligne PRESTO sur un plus grand nombre de pages Web de GO Transit.
- Amélioration des sites Web de GO et UP afin d'inclure des informations en temps réel sur les autobus dans les pages de départ des gares et des horaires, la possibilité d'acheter des billets électroniques pour les outils de planification des voyages et le tarif exact des voyages PRESTO lors de l'utilisation du planificateur de voyage
- Amélioration du délai de remboursement des clients - grâce aux principes Lean, le processus de remboursement du centre de contact a été rendu plus efficace
- La politique en matière de bicyclettes électriques a été élaborée afin de préciser comment et quand les bicyclettes électriques peuvent être utilisées dans les autobus et les trains.

Respect des horaires

Pour le deuxième exercice financier consécutif, Metrolinx a atteint ses objectifs de ponctualité, offrant un service fiable à nos clients lors de leur retour à nos services. Bien que la réduction des services et de l'achalandage ait joué un rôle, la performance de l'année est le résultat d'une série d'activités intégrées au sein de l'exploitation, de l'organisation plus large de Metrolinx et de partenaires clés à l'extérieur de l'organisation. À la fin de l'exercice financier, le respect des délais par Metrolinx pour le réseau ferroviaire GO, les autobus GO et l'UP Express était en moyenne de 97 %.

Les travaux visant à soutenir la ponctualité des trains du réseau GO ont donné la priorité aux améliorations de l'infrastructure de signalisation, aux améliorations continues de la planification hivernale, à l'amélioration de la réponse aux accidents mortels et à la réduction des perturbations dues aux enquêtes policières, aux mesures d'atténuation des pénuries d'équipages dues à la pandémie, et à la gestion des activités de construction et d'entretien sur le corridor ferroviaire GO.

Les efforts déployés par GO autobus ont été centrés sur la ponctualité des départs des garages d'autobus et des arrivées aux premiers arrêts. Les performances ont été contrôlées dans chaque garage et des mesures de suivi ont été prises avec les conducteurs lorsque des baisses de performances ont été constatées. Les performances n'ont pas été inférieures à 98 % pendant toute l'année, dépassant l'objectif de 96 %, tant pour les départs à l'heure que pour les arrivées au premier arrêt.

Paievements (PRESTO)

PRESTO est le système de paiement des laissez-passer de Metrolinx utilisé par plus de quatre millions de clients dans 11 organismes de transport en commun. Sa mission est d'améliorer le transport en commun pour tous grâce à une expérience de paiement des laissez-passer fiable et intégrée.

Notre objectif pour l'exercice 2021-2022 était de:

- Poursuivre la modernisation du système de paiement des tarifs en mettant l'accent sur l'amélioration de notre stratégie client pour soutenir la reprise de l'achalandage par la mise en œuvre continue de nouvelles méthodes de paiement et l'amélioration de l'expérience client.
- Construire un modèle d'engagement client plus fort, avec un soutien client plus dédié et plus ciblé pour chaque agence de transport, afin de répondre aux scores de satisfaction client PRESTO et aux commentaires des clients.
- S'efforcer d'assurer une viabilité financière à long terme par le biais du programme d'approvisionnement PRESTO et en explorant d'autres sources de revenus en partenariat.

Stratégie client de PRESTO

Metrolinx s'est engagée à assurer une excellente expérience client PRESTO et, conformément à la priorité du mandat stratégique de l'organisation, a continué à investir dans les produits et les améliorations du service à la clientèle afin de permettre la reprise de l'achalandage des transports en commun touchés par le COVID-19. Pour l'exercice 2021-2022, notre objectif était de continuer à tirer parti du succès de l'année précédente tout en nous concentrant sur l'amélioration de l'expérience client.

Nos efforts et l'accent mis sur l'amélioration continue ont permis d'obtenir un score moyen de 81 % pour la satisfaction des clients de PRESTO (CSAT) au cours de l'exercice. En accord avec notre stratégie client, nous:

- Lancement du projet pilote PRESTO Sans contact (paiement des tarifs par débit et crédit) sur UP Express ; et début des tests pour la prochaine phase de lancement sur GO Transit et les agences de transport de la région 905. Le lancement de cette fonction de paiement par débit a constitué une première au Canada et a donné lieu à plus de 21 000 paiements de tarifs par débit ou par crédit en 2021. Grâce à la mise en œuvre des paiements sans contact, Metrolinx assure la sécurité des opérations de transport en commun afin de rétablir la confiance des clients et de les inciter à revenir aux services touchés par le COVID- 19.
- L'extension du programme PRESTO E-Tickets au-delà de Hamilton Street Railway et Durham Region Transit pour inclure Oakville Transit, et la mise à jour du programme pour soutenir l'activation/le balayage et l'inspection électroniques (par rapport à l'inspection visuelle précédemment soutenue). Vers la fin de l'année fiscale, 265.000 E-tickets PRESTO avaient été vendus.
- Élargissement du réseau de distribution pour rendre les cartes PRESTO plus accessibles aux clients des transports en commun, avec l'ajout de 27 nouveaux points de vente au détail à Toronto au cours de l'été et de l'automne 2021. Ces sites supplémentaires peuvent vendre et charger des cartes PRESTO, ce qui permet d'améliorer la couverture et de combler les lacunes géographiques du réseau. Il y a maintenant plus de 400 points de vente au détail où les cartes PRESTO peuvent être achetées et chargées. Tout au long de l'année, la priorité a été accordée au remplacement des appareils PRESTO qui arrivaient en fin de vie dans les points de vente au détail de la RGTH et d'Ottawa.
- Nous avons introduit une moyenne de 41 améliorations de l'expérience client PRESTO chaque mois en 2021. Parmi les changements notables, citons la mise à jour des écrans des dispositifs tarifaires PRESTO de la TTC, qui affichent désormais plus de détails, tels que le montant du tarif payé, le solde du compte et le temps de transfert restant, le rafraîchissement du site Web afin que les clients puissent trouver plus facilement les informations (y compris de nouvelles vidéos sur des sujets tels que la manière de définir un trajet par défaut), la mise à jour des dispositifs dans les agences de la région 905, GO Transit et UP Express afin d'améliorer la clarté de l'endroit où les clients doivent appuyer, et la mise à jour de l'application PRESTO afin d'inclure de nouvelles fonctionnalités telles que la vérification du solde sur l'écran d'accueil. Metrolinx a également ajouté une nouvelle sonorité à trois tons pour les enfants aux appareils PRESTO dans toute la TTC et les premiers résultats ont montré que les évasions tarifaires utilisant une carte PRESTO avec une concession pour enfant ont chuté de plus de 80 pour cent.
- Élargissement de Avantages PRESTO, un programme qui offre des réductions aux détenteurs de la carte PRESTO dans les attractions et les événements. Parmi les partenaires du programme figurent

désormais le Black Creek Pioneer Village, le Musée d'art contemporain, les Toronto Arrows, le Reptilia Zoo, l'Orchestre symphonique de Toronto, le Great Wolf Lodge, la Galerie d'art de Hamilton, les Jardins botaniques royaux, le Zoo de Toronto, le Centre des sciences de l'Ontario, le Musée royal de l'Ontario, le Temple de la renommée du hockey et le Musée Aga Khan.

- Lancement d'initiatives d'intégration des tarifs et des services, y compris une réduction de 100 % sur les tarifs de transport en commun municipaux de la région 905 lors d'une correspondance avec GO Transit à l'aide d'une carte PRESTO, augmentation de 23 % à 40 % de la réduction sur les concessions GO pour les jeunes pour les détenteurs de cartes PRESTO, et lancement d'un projet pilote GO d'accessibilité financière de deux ans pour permettre aux clients de PRESTO de bénéficier d'une réduction de 50 % sur les tarifs GO pour les personnes à faibles revenus.

Résultats de la charte des clients PRESTO pour 2021-2022

Promesse	Mesure	Objectif cible	Réel	
Faire de notre mieux pour être à l'heure.	Nous veillerons à ce que 99,9 % des transactions des clients soient consultables en ligne dès le lendemain.	99,9% ou plus	100%	✓
Pour toujours prendre votre sécurité au sérieux.	Nous nous assurerons que des mesures de protection sont en place pour garantir la sécurité des comptes et des informations des clients	Conformité totale	100%	✓
Pour vous tenir au courant.	Nous veillerons à ce que nos clients soient satisfaits de nos communications concernant les interruptions de service (80 % ou plus dans l'enquête semestrielle de satisfaction des clients).	80 % ou plus	74%	✗
Pour que votre expérience soit confortable	Nous ferons tout notre possible pour que le nombre de plaintes soit inférieur ou égal à 40 pour 1 000 000 de robinets (hors transferts).	40 ou moins	15,7	✓
Pour vous aider rapidement et courtoisement.	Nous veillerons à ce que 80 % des appels soient traités en 30 secondes ou moins.	80%	88%	✓
	Nous veillerons à ce que 80 % des demandes de renseignements sur Internet soient résolues dans les deux jours ouvrables.	80%	98%	✓

Renforcer l'engagement des clients de PRESTO

Metrolinx continue de collaborer avec les organismes de transport en commun et ses partenaires pour mettre en œuvre des initiatives à l'intention des clients qui permettront d'offrir une excellente expérience de paiement des tarifs et une valeur ajoutée dans toute la région.

Pour l'exercice 2021-2022, les priorités de Metrolinx étaient de conduire des améliorations continues de PRESTO par le biais d'améliorations du système, la mise en œuvre de nouvelles formes de paiement et le déploiement de nouveaux dispositifs PRESTO.

Des progrès significatifs ont été réalisés sur plusieurs priorités. Plus précisément, l'équipe:

- Nous avons dépassé nos objectifs de taux de disponibilité des équipements de paiement PRESTO à l'échelle du réseau, ce qui est essentiel pour garantir la satisfaction des clients et des consommateurs et la réputation de la marque PRESTO. Dans l'ensemble, la disponibilité des dispositifs de paiement était de 99,88 %, et celle des machines de chargement de 99,82 %, soit une moyenne combinée de 99,85 pour cent. Des efforts considérables ont également été déployés pour améliorer les performances des dispositifs de paiement de la TTC, ce qui a permis d'améliorer la disponibilité, qui est passée d'une moyenne de 99,1 % à 99,75 %.
- Fourniture du laissez-passer universitaire PRESTO (U-Pass) aux étudiants de l'Université McMaster, de l'Université Redeemer et du Mohawk College pour une utilisation sur le HSR à Hamilton, ainsi qu'au Durham College, à l'Université Ontario Tech et au Trent University GTA Campus pour une utilisation sur le DRT à Durham. Ces laissez-passer semestriels ont été fournis à environ 60 000 étudiants en combinant les cartes PRESTO traditionnelles et la plateforme Billets électroniques PRESTO, qui permet aux étudiants d'utiliser l'application Billets électroniques PRESTO sur leur téléphone lorsqu'ils prennent les transports en commun.
- Achèvement du programme de rafraîchissement des dispositifs PRESTO avec GO Transit, UP Express et les agences de transport en commun de la région 905 en mai 2021. Cette phase finale du projet comprenait la livraison de près de 200 nouveaux dispositifs améliorés d'inspection du paiement des tarifs à travers GO Transit, York Region Transit, MiWay et UP Express, qui peuvent détecter le paiement avec une carte PRESTO ou avec un paiement sans contact par crédit/débit.
- Amélioration de l'accessibilité du transport en commun pour les clients grâce à l'expansion continue de l'application de paiement mobile des tarifs (MFPA) sur les services de transport adapté et spécialisé. Après le déploiement sur les véhicules de transport adapté de la TTC et les berlines-taxis de tiers en 2020, la MFPA a maintenant été étendue au transport adapté et aux services spécialisés à Hamilton et Oakville.

La durabilité de PRESTO

Afin de garantir une expérience moderne de paiement des tarifs et d'assurer la viabilité financière à long terme, Metrolinx a donné le coup d'envoi de son programme transformationnel d'approvisionnement PRESTO pour soutenir l'avenir du système PRESTO.

Le programme d'approvisionnement PRESTO remplacera les services et les systèmes actuellement fournis par Accenture par de nouveaux contrats. Les objectifs du programme sont de réduire les coûts, d'améliorer les résultats pour les clients et les consommateurs, de renforcer l'agilité future et de garantir l'accès et l'équité.

En 2021-2022, une demande d'information a été complétée afin d'évaluer l'intérêt du marché pour le programme, suivie par la publication d'une demande de qualification des fournisseurs pour deux des composants clés du système PRESTO - le lot du système de perception automatique des tarifs et le lot des services d'intégration du système. Les résultats de la RFSQ ont permis de déterminer les vendeurs présélectionnés qui seront invités à participer au processus de demande de propositions.

En plus du programme d'approvisionnement PRESTO, les équipes ont également commencé à explorer d'autres sources de revenus en partenariat afin de soutenir la durabilité financière. Le coup d'envoi a été donné par une déclaration d'intérêt qui a été mise sur le marché au printemps 2021. Des négociations commerciales ont eu lieu avec les promoteurs tout au long de l'année, avec pour objectif un lancement public en 2022.

Projets d'immobilisations

Au cours de l'exercice 2021-2022, Metrolinx a continué à faire avancer le plus grand programme d'expansion du transport en commun de l'histoire du Canada. Avec 5,2 milliards de dollars d'investissements en immobilisations réalisés, 2021-2022 a représenté un nouveau record pour la valeur des travaux mis en œuvre au cours d'un seul exercice financier, et les réalisations de projets dans toute la région nous ont permis de nous assurer que nous sommes sur la bonne voie pour dépasser ces chiffres dans les années à venir. Avec des centaines de projets d'investissement variés passant par leurs différentes étapes - planification, approvisionnement ou construction - différents types de jalons ont été marqués, allant de l'engagement initial sur le marché à l'achèvement et à la mise en service de nouvelles stations.

Le portefeuille d'immobilisations de Metrolinx est composé de trois grands programmes phares d'immobilisations:

- **L'expansion de GO**, qui vise à transformer le réseau ferroviaire de GO d'un système limité axé sur la banlieue en un réseau ferroviaire régional de classe mondiale. Le principal programme d'expansion de GO consiste en des ensembles de travaux préliminaires, de travaux hors corridor et de travaux sur couloir, et il est complété par des investissements visant à étendre les niveaux de service sur le réseau extérieur et à ajouter de nouvelles gares ;
- **Les projets de métros**, qui offriront des options de transport en commun fiables et continues, reliées au réseau existant de la TTC, de nombreuses connexions au réseau GO et aux opérateurs de transport en commun municipaux, et fourniront un accès rapide au transport en commun dans des quartiers auparavant mal desservis grâce à la construction du prolongement du métro de Scarborough, de l'Ontario Line, du prolongement vers le nord du métro de Yonge et du prolongement vers l'ouest d'Eglinton Crosstown.
- **Les projets de transport en commun rapide**, y compris trois projets de train léger sur rail (TLR) dont la construction est bien avancée à Toronto, Mississauga et Brampton, le TLR de Hamilton en phase de préapprovisionnement, les projets d'immobilisations à l'appui des services d'autobus GO, et les futurs projets potentiels de transport rapide par autobus (Billets électroniques) prévus dans la région du Grand Toronto.

Projets d'expansion de GO

Metrolinx s'est engagé à transformer le réseau ferroviaire actuel de GO Transit afin d'offrir un service électrifié fréquent toute la journée, dans les deux sens, sur les principaux segments du réseau grâce au programme d'expansion GO. Les coûts d'investissement associés au programme d'expansion du GO sont tirés d'une combinaison d'une catégorie budgétaire pour l'expansion du GO Rail en plus de celles pour l'état de bonne réparation (SOGR) et l'optimisation et l'expansion (O&E) pour les actifs existants.

Metrolinx a investi environ 1,2 milliard de dollars dans le programme d'expansion du GO, y compris les investissements dans le SOGR et l'O&E, pour faire avancer de nombreux projets visant à améliorer le réseau ferroviaire et les installations connexes pour les passagers. La mise en œuvre du programme d'expansion de GO est divisée en différents lots de travaux, en fonction du moment et de la manière dont l'infrastructure est requise.

Travaux préliminaires

Les travaux préliminaires sont une série de projets qui prépareront le réseau ferroviaire à la mise en œuvre des paquets de travaux ultérieurs hors corridor et sur le corridor. Ces travaux comprennent le déplacement de services publics, les sauts de mouton, les travaux et modifications de voies, le terrassement, les structures de retenue, les mesures d'atténuation du bruit et la modernisation des ponts, des stations et des infrastructures de signalisation et de communication.

Sept projets du programme de travaux préliminaires pour l'expansion du réseau GO utilisent le modèle contractuel de conception-construction-financement (CCF), une forme de partenariat public-privé. Pour réaliser ces projets, Metrolinx a travaillé de façon transparente avec Infrastructure Ontario en tant que conseiller en approvisionnement par le biais d'un modèle d'équipe intégrée. Deux projets, l'amélioration de la gare GO de Cooksville et la nouvelle station de Kipling, ont été pratiquement achevés avant 2021-2022 et ont progressé jusqu'à leur clôture cette année. Le projet de tunnel de l'autoroute 401/409 a été pratiquement achevé en juillet 2021. Trois contrats - le saut-de-mouton de Davenport, les gares et le saut-de-mouton de Stouffville, et la gare GO et le saut-de-mouton de Rutherford - ont continué à progresser dans la construction. Le septième contrat DBF, le projet d'amélioration de l'infrastructure du corridor Lakeshore West, a été attribué en février 2022 et est entré en phase de mise en œuvre.

Metrolinx a continué à livrer d'autres travaux préliminaires par le biais de méthodes d'approvisionnement traditionnelles, comme les contrats de conception-construction (CC) et de conception-soumission-construction (CS), y compris, mais sans s'y limiter, la deuxième voie et les signaux de Stouffville, l'expansion du corridor est-ouest de Lakeshore, l'expansion du corridor de Barrie, le remplacement de la station Old Elm et les améliorations importantes à la station Bloor. Metrolinx a également continué à faire progresser la modernisation et l'amélioration des installations pour les passagers dans plus de 29 gares existantes grâce à un contrat DB pour les améliorations précoces des gares qui a été exécuté en janvier 2019 et qui devrait atteindre un achèvement substantiel en 2022-2023. Les travaux en cours comprendront également les investissements d'entretien annuel de routine des actifs fixes, comme les stationnements de surface, les stations et les installations d'exploitation.

Au cours de l'année fiscale 2021-2022, le paquet de travaux préliminaires d'expansion de GO a commencé à apporter des avantages aux clients de toute la région. Plusieurs projets de cet ensemble, lancés au cours des premières années du programme d'expansion de GO, sont entrés en service:

- Achèvement de notre première gare GO entièrement neuve en quatre ans:
 - La gare GO de Bloomington a ouvert le 28 juin, offrant ainsi davantage d'options de transport en commun aux clients de Richmond Hill, Aurora et Whitchurch-Stouffville.
- Amélioration des stations existantes:
 - Les travaux de construction visant à améliorer l'accessibilité et la sécurité à Port Credit ont atteint la ligne d'arrivée en juillet.
 - Le parking de la gare GO de Bramalea a été ouvert au public le 13 septembre.
- Achèvements intermédiaires pour les projets de construction pluriannuels:
 - Les clients ont commencé à utiliser les nouveaux bâtiments des stations Agincourt et Rutherford alors que les grands projets de reconstruction entraient dans leur phase finale.
 - De nouveaux passages souterrains permettant de faire passer l'Avenue Steeles et le chemin Rutherford sous nos lignes ferroviaires ont été ouverts, facilitant ainsi les déplacements des automobilistes, des cyclistes et des piétons à proximité de nos gares.

Une partie importante de l'ensemble des travaux préliminaires du programme GO prévoit des améliorations à la gare Union. Le cœur du réseau de transport régional a connu de nombreuses transitions en 2021-2022. Les principaux développements sont les suivants:

- Les rénovations du Bay East Teamway ont été achevées et ont été rouvertes au public en mai 2021.
- Le Bay Concourse a rouvert au public le 27 juillet, avec un nouvel espace commercial en dessous, qui devrait servir des milliers de clients lorsque les gens reprendront le transport en commun.
- Le projet d'amélioration de la gare Union (USEP), le premier projet dans le secteur des transports canadiens à utiliser le modèle contractuel de l'Alliance, a terminé avec succès la phase de développement avec la soumission d'une proposition à la fin de septembre 2021 ; la proposition élaborée en collaboration a été travaillée par une équipe de participants propriétaires et de participants non-propriétaires qui ont travaillé ensemble pour atténuer les risques et réduire les coûts. En janvier 2022, l'accord d'alliance du projet a été signé, faisant passer ce projet pluriannuel à l'étape suivante avec la construction d'un nouveau hall sud pour la gare d'Union Station, qui commencera dans quelques jours.
- Deux ponts de signalisation à neuf voies et une structure cantilever de signalisation à deux voies ont été installés en août.

Hors Corridor

En 2021-2022, les projets de rénovation des stations existantes ont progressé de manière démontrable, et l'on a continué à affiner le champ d'application et la conception pour être prêt à rechercher des entrepreneurs en 2022. Il s'agit de l'élément le plus important de l'ensemble de mesures hors corridor, axé sur la rénovation des gares existantes du réseau GO, y compris la modernisation des bâtiments des gares, des quais, de la signalisation, des boucles d'autobus, du stationnement, de l'accessibilité et des installations de prise en charge et de dépose des passagers.

Sur le Corridor

Un élément clé de la réalisation du programme d'expansion du réseau GO est constitué par les travaux sur le corridor nécessaires pour fournir les niveaux de service améliorés décrits dans l'analyse de rentabilité complète de l'expansion du réseau GO. Il est prévu que les travaux sur le corridor soient principalement réalisés par le biais d'un contrat innovant de conception, de construction, d'exploitation et d'entretien progressif, souvent connu sous le nom informel de « OnCorr ». L'étendue du paquet comprend:

- Exploitation de services ferroviaires.
- Planification des horaires, contrôle et répartition des trains pour tous les opérateurs sur le réseau appartenant à GO.

- Entretien et nettoyage, remise en état, maintenance et renouvellement du cycle de vie de tout le matériel roulant et acquisition de nouveau matériel roulant.
- Conception, construction, intégration et entretien du corridor ferroviaire (infrastructure civile, voies, électrification, signalisation).
- Construction de nouvelles installations d'entretien et d'entreposage et/ou d'attente des trains.
- Reconstruction des voies et des quais de la gare Union.
- Respect des politiques de Metrolinx en matière de sûreté, de sécurité et de gestion des urgences.

La passation de marché pour OnCorr a été un processus pluriannuel qui est entré dans sa phase finale avec la réception de deux propositions conformes le 30 novembre 2021 de la part de grands consortiums intégrés réunissant des entreprises internationales expérimentées et des partenaires locaux. Ces propositions ont été évaluées en détail et, en février 2022, Metrolinx a annoncé qu'elle avait choisi ONxpress Transportation Partners comme premier promoteur des négociations. Dans les derniers mois de l'année de l'exercice, Metrolinx a entamé des négociations finales avec ONxpress, marquant ainsi une étape importante dans la phase d'approvisionnement du programme d'expansion du GO.

Expansion du réseau GO et stations SmartTrack

En 2021-2022, des investissements d'environ 64,7 millions de dollars ont été réalisés pour des améliorations de GO Transit au-delà du programme d'expansion de base de GO. Ces projets, financés par des engagements de financement gouvernementaux parallèles, complètent les investissements d'expansion de GO pour améliorer la qualité et la quantité du service en apportant les avantages de GO à de nouveaux marchés et communautés.

Le portefeuille de projets d'expansion du réseau GO comprend le prolongement de Bowmanville sur le corridor Lakeshore Est des améliorations aux parties extérieures du corridor Kitchener pour faciliter le service à double sens toute la journée, et une nouvelle infrastructure pour soutenir un service ferroviaire plus fréquent vers Niagara Falls sur le corridor Lakeshore Ouest. Ces projets impliquent une collaboration étroite avec des partenaires privés du secteur du fret ferroviaire et font l'objet de négociations fructueuses. Les principales réalisations en 2021-2022 comprennent l'attribution d'un contrat important pour le renouvellement et l'agrandissement de la subdivision Guelph, une section du corridor ferroviaire sur laquelle circulent les trains de la ligne Kitchener, et la sélection du modèle de gestion de la construction à risque (CMAR) pour le prolongement de Bowmanville, de concert avec une avancée significative de la conception.

Le programme SmartTrack Stations permettra d'ajouter des gares intercalaires dans les parties intérieures du réseau ferroviaire GO dans la ville de Toronto, en tirant parti de l'amélioration de la fréquence et de la capacité du réseau GO Expansion pour offrir davantage d'options de transport en commun aux communautés qui ne sont pas traditionnellement desservies par les trains régionaux. Grâce à un accord conclu avec la ville de Toronto en 2021, cinq nouvelles stations seront ajoutées au réseau. Trois d'entre elles - King-Liberty, Finch-Kennedy et St.Clair-Old Weston - seront réalisés selon le modèle de la gestion des travaux à risque. Metrolinx a lancé ses approvisionnements avec une demande de propositions (DP) publiée en août 2021. La passation de marchés a également progressé pour Bloor-Lansdowne, avec une déclaration de qualification (convention de conception-construction) également publiée en août 2021. La cinquième station SmartTrack, East Harbour Transit Hub, servira d'échangeur pour GO Rail, la ligne Ontario et le futur prolongement prévu du tramway Broadview de la TTC. Les activités clés de 2021-2022 comprennent la poursuite de l'avancement de la conception et la sélection du modèle contractuel de l'Alliance.

Projets de métros

Metrolinx a continué à progresser dans l'avancement du mandat provincial pour les métros en 2021-2022. Le premier coup de pioche a été donné au cours de cet exercice et, d'ici la fin du mois de mars 2022, le programme pourrait faire état d'importantes activités de construction visibles dans toute la région, allant d'un chantier de creusement de tunnels achevé à Mississauga à une démolition importante en cours dans certains quartiers du centre-ville de Toronto pour préparer les sites des futures stations. D'autres domaines d'activité clés ont été la gestion délicate d'un grand nombre d'acquisitions de propriétés et un engagement important sur des accords et des permis essentiels avec les municipalités et les partenaires des services publics. Pendant ce temps, une série d'acquisitions soigneusement planifiées a franchi les différentes étapes du marché, ouvrant la voie à des progrès encore plus importants en 2022-2023 et au-delà. Tout au long de l'année, Metrolinx a rencontré un grand nombre de partenaires importants, y compris des associations de résidents et d'entreprises le long du tracé afin de minimiser les impacts locaux, des représentants des usagers handicapés afin de s'assurer que des éléments de conception accessibles sont incorporés de manière appropriée dans ces projets, et des

propriétaires de terrains adjacents, des promoteurs et des propriétaires d'infrastructures afin de coordonner la mise en œuvre efficace.

LIGNE ONTARIO

La cérémonie officielle d'inauguration de cette nouvelle ligne de métro de 15,6 kilomètres allant du Centre des sciences de l'Ontario à Exhibition/Ontario Place a eu lieu en mars 2022, après l'attribution d'un contrat pour la station Exhibition. Cela fait suite à d'importants travaux préliminaires le long de l'alignement tout au long de 2021-2022, notamment des démolitions sur les sites des futures gares et des travaux visant à préparer le corridor ferroviaire qui sera utilisé conjointement par les trains de l'Ontario Line et de GO pour la construction.

L'ensemble de l'année 2021-2022 a consisté en une période de mise en marché pour deux des plus importants approvisionnements en PPP du projet, Metrolinx et Infrastructure Ontario s'engageant davantage auprès des soumissionnaires concurrents alors qu'ils travaillaient à l'élaboration de leurs réponses aux demandes de propositions (DP) émises en décembre 2020 pour les contrats de génie civil, de gares et de tunnels du Sud, et de matériel roulant, de systèmes, d'exploitation et d'entretien (RSSOM) qui doivent se terminer en 2022. Afin de s'assurer que les incidences du projet sur l'environnement sont efficacement atténuées, des rapports sur les travaux préliminaires ont été rédigés pour plusieurs éléments du projet et le principal document d'autorisation environnementale du projet a également été préparé et publié en février 2022.

Extension du métro Yonge North

Le tracé final de ce projet d'environ huit kilomètres a été annoncé publiquement en décembre 2021, ayant été affiné depuis la publication de l'analyse de rentabilité initiale en mars 2021. Le mois de décembre 2021 a également vu la publication de l'appel d'offres pour les premiers travaux de la station Finch, dont la construction devrait commencer à l'automne 2022. En outre, le projet d'addendum au rapport de projet environnemental a été publié en février 2022.

Prolongement vers l'ouest de l'Eglinton Crosstown

Le contrat de tunnel avancé pour le creusement de six kilomètres de tunnels entre Renforth et Scarlett a été conclu en mai 2021. Les travaux de préparation du site de lancement ont commencé rapidement avec la pose officielle de la première pierre en juillet 2021. Parallèlement, le fournisseur de tunneliers Herrenknecht a fabriqué et testé les tunneliers dans ses installations en Allemagne pour ce projet et pour le contrat de tunnel avancé jumeau pour le prolongement du métro de Scarborough. Les tunneliers ont été expédiés de l'autre côté de l'Atlantique au cours des mois d'hiver, arrivant aux ports d'Oshawa et de Hamilton, puis livrés et assemblés aux puits de leurs projets respectifs avant la fin de l'exercice financier. La passation de marchés a également commencé en 2021-2022 pour la construction d'un segment de tunnel plus court de 500 m entre Jane et la future station Mount Dennis, et d'une voie de guidage surélevée d'environ 1,5 kilomètres entre Scarlett Road et Jane Street. En plus du travail régulier d'engagement communautaire, Metrolinx a également consulté le Comité consultatif pour le transport en commun accessible sur l'intégration d'éléments de conception accessibles dans ce projet.

Extension du métro de Scarborough

Cette extension de 7,8 kilomètres sera un ajout de trois arrêts à la ligne 2 Bloor Danforth de la TTC à partir du terminus actuel de la station Kennedy. Le contrat de tunnel avancé a été attribué en mai 2021 et utilise un modèle de conception-construction-financement (DBF). La passation du contrat de conception-construction progressive (CCP) pour les gares, les chemins de fer et les systèmes (SRS) a commencé par une demande de qualification (RFQ) en septembre 2021 et une demande de propositions (RFP) en février 2022. Les travaux de prolongement du métro de Scarborough ont officiellement débuté en juin 2021. Le tunnelier est arrivé et est en cours d'assemblage sur le site de lancement. Le creusement du tunnel devrait commencer à l'été 2022.

Projets de transport en commun rapide

TLR d'Eglinton Crosstown

La construction du projet de métro léger d'Eglinton Crosstown est presque terminée. Tout au long de 2021-2022, les travaux de la station souterraine sont passés de la construction civile lourde à l'installation des finitions, aux activités d'aménagement et de mise en service. Les derniers éléments de la voie ferrée du tracé de 19 kilomètres entre la station Mount Dennis à l'ouest et la station Kennedy à l'est ont été installés en novembre 2021. Les essais des véhicules sur la surface ont commencé à l'été 2021 et les 76 véhicules ont été reçus à l'installation de maintenance et de stockage, le dernier véhicule étant arrivé le 24 décembre 2021.

TLR de Finch Ouest

Tout au long de 2021-2022, les empreintes de construction ont progressé le long du corridor. Parmi les étapes importantes, citons la livraison du premier véhicule du TLR à l'installation d'entretien et de stockage en juillet 2021 et la mise sous tension le 13 septembre 2021, avec la première des deux alimentations de Toronto Hydro fournissant une alimentation permanente au site.

En outre, les travaux d'excavation ont considérablement progressé à la station de métro Finch Ouest et le segment de tranchée près du Humber College.

TLR de Hurontario

Le projet de TLR de Hurontario est réalisé dans le cadre d'un contrat de conception-construction-financement-exploitation-maintenance (DBFOM), qui a été attribué à Mobilinx en octobre 2019. La construction de l'installation d'entretien et de stockage de l'exploitation pour le TLR d'Hurontario a progressé de manière significative en 2021-2022 avec la fermeture complète du bâtiment, le début de l'installation des rails et l'achèvement du déplacement des services publics. À la station de Port Credit, la « boîte de poussée » a également progressé en vue de faire glisser la voie de guidage du TLR sous la ligne Lakeshore Ouest.

TLR de Hamilton

En mai 2021, le gouvernement de l'Ontario, de concert avec le gouvernement fédéral, a annoncé qu'il s'engageait à verser jusqu'à 3,4 milliards de dollars pour la construction d'un TLR de 14 kilomètres dans la ville de Hamilton, allant de l'Université McMaster à Eastgate Square. En septembre 2021, un protocole d'entente (PE) a été officiellement signé par la ville de Hamilton, Metrolinx et le ministère des Transports. De plus, un règlement est entré en vigueur le 28 septembre 2021 afin de prescrire le TLR de Hamilton comme un projet de transport en commun prioritaire en vertu de la *Loi de 2020 sur l'accélération du transport en commun* afin de rationaliser la réalisation des projets et de soutenir l'achèvement accéléré du TLR de Hamilton.

Faire avancer d'autres projets

En plus des projets de transport en commun rapide susmentionnés, conformément à ses priorités stratégiques mandatées, Metrolinx a continué de s'associer aux municipalités, aux organismes de transport en commun municipaux et aux partenaires autochtones pour faire avancer les travaux de planification et de conception préliminaire de plusieurs autres projets potentiels, notamment:

- Transit rapide par autobus de Durham-Scarborough - Le processus d'évaluation du projet de transport en commun et l'analyse de rentabilisation de la conception préliminaire pour un transit rapide par autobus de 36 kilomètres reliant le centre de Scarborough à Pickering, Whitby, Ajax et au centre-ville d'Oshawa ont été achevés le 20 janvier 2022. Un avis d'achèvement du rapport de projet environnemental (RPE) a été émis pour annoncer une période d'examen public de 30 jours débutant le 21 janvier 2022. Cette étape a été suivie d'une période d'examen par le ministre de 35 jours. L'avis du ministre de procéder au projet de transport en commun a été émis le 28 mars 2022.
- Service d'autobus rapide et autobus prioritaire de la rue Dundas - Le PTP et l'analyse de rentabilisation de la conception préliminaire pour 45 kilomètres d'infrastructure d'autobus améliorée reliant Toronto, Mississauga, Oakville, Burlington et Hamilton ont été achevés pour le segment Mississauga Est du projet et un avis d'achèvement du rapport de projet environnemental (RPE) a été émis pour annoncer une période d'examen public de 30 jours commençant le 23 février 2022. Cette étape a été suivie d'une période d'examen par le ministre de 35 jours. L'avis d'intention du ministre concernant le projet de transport en commun doit être émis au début de l'exercice 2022-2023.
- Prolongement de la rue Queen et de l'autoroute 7 Ouest à Brampton - Un appel d'offres a été lancé pour le PTA et l'analyse de rentabilisation de la conception préliminaire de 20 kilomètres d'autobus rapides reliant le centre-ville de Brampton et le centre métropolitain de Vaughan. Les travaux devraient commencer en mai 2022, les consultations publiques étant prévues en 2022-2023.

Communautés axées sur le transport en commun

Dans le cadre de la réalisation de grands projets d'infrastructure, y compris le nouveau plan de transport en commun par métro de l'Ontario pour la région du Grand Toronto, Metrolinx collabore avec le ministère des Transports (MTO), le ministère de l'Infrastructure (MOI), Infrastructure Ontario (IO) et des tiers pour offrir un aménagement intégré à haute densité et à usage mixte aux stations par le biais du programme des communautés axées sur le transport en commun (CT). Metrolinx soutient les COT et d'autres possibilités de partenariat dans le cadre des volets de travail suivants:

- Pilotage par le marché - Un tiers conçoit, finance et construit l'infrastructure de transport en commun.
- Développement conjoint - Offre de marché pour permettre un développement qui inclut des infrastructures de transport en commun.
- Cessions - Offre de marché pour permettre le développement.
- Connexions d'entrée - Développement se connectant directement à l'infrastructure de transport en commun au niveau, au-dessus ou au-dessous du sol.

Cette approche permet à Metrolinx de tirer parti des avantages des investissements de tiers pour réduire le financement public de l'expansion du transport en commun, d'offrir de nouvelles possibilités d'offrir plus de services de transport en commun plus rapidement et à un coût moindre pour les contribuables, tout en encourageant l'utilisation du transport en commun, d'accroître l'accès au logement et à l'emploi, de catalyser la création de communautés complètes fondées sur de bons principes de planification et de stimuler l'économie grâce à de grands projets pendant des années après la pandémie.

Le programme TOC et d'autres possibilités de partenariat offrent des possibilités de travailler avec le secteur privé pour générer de la valeur résultant de l'investissement privé dans le transport en commun. En atteignant les objectifs du programme COT, Metrolinx adopte une approche plus axée sur le marché pour réaliser le mandat plus large de Metrolinx.

Progression du COT

Au cours de la dernière année, Metrolinx a progressé dans la mise en œuvre des composantes du programme COT, notamment:

- Exécution réussie d'accords de partenariat avec le secteur privé sur des opportunités de développement.
- Accélération des travaux de démolition des propriétés et de remise en état des sites afin d'éviter les coûts, de réduire les risques et de permettre des possibilités de revenus futurs, tout en réussissant à reloger les locataires afin de permettre les opportunités de construction et de développement prévues.
- A obtenu plus de 100 millions de dollars de revenus de la vente d'actifs, de baux, de licences et de servitudes.

Planification régionale des transports

Metrolinx a pour mandat d'assurer le leadership dans la coordination, la planification, le financement, le développement et la mise en œuvre d'un réseau intégré de transport en commun dans la zone de transport régionale. Les composantes liées au transport en commun du plan de transport régional 2041, qui a été publié en mars 2018, servent de document d'orientation et de plan directeur à Metrolinx pour réaliser ce mandat régional de grande envergure. Grâce à l'orientation du PRT 2041 et au plan de transport multimodal du ministère des Transports récemment publié pour la région élargie du Golden Horseshoe, *Connecter la REGH: Un plan de transport pour la région élargie du Golden Horseshoe*, Metrolinx est:

- Faire progresser la mise en œuvre des principaux objectifs du PRT 2041 en matière de transport en commun.
- Simplifier les tarifs et intégrer le service dans la région.
- Rendre le transport en commun plus durable.
- Améliorer l'accès des clients aux stations.

Grâce à la mise en œuvre du PRT 2041, Metrolinx s'engage à améliorer la qualité de vie, l'environnement et l'économie du GGH en offrant à un nombre encore plus grand de personnes un accès plus facile à un transport en commun rapide, fréquent et fiable.

Faire progresser la mise en œuvre du PRT 2041

Les principales actions qui ont fait progresser la mise en œuvre du PRT 2041 au cours de l'exercice 2021-2022 sont les suivantes:

- Travailler avec le ministère des Transports pour mettre en œuvre les composantes de transport en commun du plan de transport multimodal pour la région élargie du Golden Horseshoe, *Connecter la REGH: Un plan de transport pour la région élargie du Golden Horseshoe*, qui a été publié en mars 2022, et l'intégration du plan dans le travail de Metrolinx, le cas échéant. Il s'agit notamment d'examiner la portée et le calendrier appropriés de toute modification du PRT 2041 qui serait présentée au ministre des Transports pour examen et approbation.
- La recherche, la collecte de données et la compréhension de l'impact de COVID-19 sur les comportements de déplacement et les décisions de choix de mode de transport en commun qui peuvent avoir un impact sur l'achalandage et les choix de transport en commun à moyen et à long terme (c.-à-d. 2031 et au-delà). Cela inclut le développement de scénarios de planification qui examinent les changements à long terme dans le télétravail, la possession d'une voiture, et les décisions de localisation des entreprises et des résidences, et qui seront pris en compte dans les futures analyses de rentabilité.
- Documenter, mesurer et prendre le pouls de l'avancement du PRT 2041, y compris un compte rendu détaillé de l'état de chaque action prioritaire, en mesurant les indicateurs de performance clés et en identifiant les domaines d'opportunité.
- Procéder à l'examen annuel du cadre de priorisation de Metrolinx, en travaillant en étroite collaboration avec les intervenants municipaux et le ministère des Transports, y compris les projets supplémentaires de la zone élargie du mandat de GGH ainsi que le plan de transport de GGH du MTO.
- Réaliser des analyses de rentabilisation solides et rigoureuses, fondées sur des données probantes, pour les investissements majeurs dans l'infrastructure de transport en commun, qui respectent les meilleures pratiques de l'industrie afin de soutenir la prise de décision, conformément aux recommandations du rapport annuel du vérificateur général de 2018.
- Définir des principes de consultation pour s'engager avec les nations indigènes dès les premières étapes du cycle de vie du projet.
- Faire progresser le micro-transit et le transport à la demande dans toute la région en aidant le MTO à déterminer les possibilités et à piloter des programmes.
- Élaborer des solutions pour le premier et le dernier kilomètre avec le MTO, les municipalités et d'autres partenaires afin d'offrir des possibilités de transport en commun supplémentaires et des liaisons avec les installations du GO, notamment par la mise à l'essai de nouvelles technologies.
- L'élaboration d'options et d'une analyse de rentabilité a permis d'éclairer l'analyse d'un programme régional d'autobus prioritaires, l'analyse des coûts et des avantages économiques des mesures de priorité du transport en commun sur trois couloirs potentiels d'autobus prioritaires, et l'analyse des lacunes et des possibilités de service de transport en commun tard le soir.
- Identifier des stratégies de planification pour améliorer l'accès au transport en commun, l'équité et la sécurité pour les usagers vulnérables et les clients handicapés, ainsi que pour améliorer les résultats pour les Noirs, les Autochtones et les personnes de couleur, ainsi que pour les ménages à faible revenu.

Metrolinx a finalisé les principaux produits livrables liés aux mesures prioritaires essentielles du PRT de 2041, notamment:

- L'achèvement de l'étude sur le transport dans la zone aéroportuaire en partenariat avec l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA), ainsi que la finalisation et la publication d'analyses de rentabilité pour les principaux projets d'expansion du réseau de transport rapide fréquent (FRTN) tout au long du cycle de vie du projet, y compris les projets financés comme l'Ontario Line, le prolongement du métro Yonge North, le prolongement du métro Scarborough et le prolongement ouest d'Eglinton Crosstown, ainsi que les projets non financés comme le SAR de la rue Dundas, le SAR Durham-Scarborough et le SAR du prolongement ouest de la rue Queen et de l'autoroute 7 à Brampton. Travail détaillé, y compris des évaluations à mi-parcours et après le projet pour valider l'analyse de rentabilité initiale et recueillir les enseignements tirés grâce à des activités telles que l'analyse du parcours, des stations et des arrêts, et de la fréquentation. Cette évaluation contribuera à l'élaboration d'analyses de rentabilité pour les étapes ultérieures du cycle de vie du projet et éclairera la prise de décision.

Simplifier la tarification et intégrer le service dans la région

Le PRT 2041 se concentre sur la fourniture d'une expérience de transport en commun sans faille pour les voyageurs grâce à l'intégration des tarifs, des paiements, des services et des horaires. En consultation avec les organismes de transport en commun municipaux et le MTO, Metrolinx entreprend des travaux visant à soutenir l'amélioration de l'intégration des tarifs et des services dans la RGTH, tant individuellement que dans le cadre de groupes de travail régionaux.

L'intégration des tarifs et des services continue d'être un élément important du mandat de Metrolinx et est essentielle à la création d'un réseau de transport régional homogène. Dans le contexte de l'après COVID-19, Metrolinx reconnaît le potentiel qu'offre l'intégration des tarifs et des services pour la récupération de l'achalandage et la possibilité d'un changement structurel.

Les initiatives d'intégration des tarifs et des services mises en œuvre comprennent:

- Lancement du programme de co-tarif à 100 % en mars 2022, permettant aux GO de bénéficier de trajets gratuits en transport local sur la plupart des systèmes.
- Lancement du programme GO Abordable en mars 2022 pour offrir des voyages GO à prix réduit aux détenteurs de concessions à faible revenu.
- Travailler avec les agences de transport locales pour identifier les lacunes en matière d'intégration et piloter des approches améliorées pour l'exploitation des services transfrontaliers.
- Soutenir les agences de transport locales à travers GGH en harmonisant les définitions des concessions et les politiques de fixation des concessions, dans le but de créer une expérience de concession cohérente pour les clients à travers la région.
- Élaborer un ensemble d'approches recommandées pour une structure régionale d'intégration tarifaire à long terme.
- Une analyse solide des possibilités actuelles d'intégration et d'efficacité du système est en cours et des options pour faire avancer les possibilités positives sont modélisées.

Rendre le transport en commun plus durable

La durabilité est l'une des principales priorités organisationnelles de Metrolinx et elle est intégrée à toutes nos fonctions essentielles. Nos efforts en matière de développement durable donnent la priorité aux personnes, et notre approche consiste à prendre en compte toutes les parties prenantes, les communautés, les détenteurs de droits, les nations autochtones, y compris les générations futures, dans nos décisions commerciales. Notre objectif est d'assurer notre viabilité à long terme en tant qu'entreprise et organisation en réduisant notre empreinte environnementale, en renforçant nos résultats économiques et en améliorant notre responsabilité envers nos clients, nos employés et les communautés.

Tout au long de 2021-2022, les principales actions entreprises pour faire avancer la mise en œuvre de la stratégie de durabilité de Metrolinx ont été les suivantes:

- Achèvement d'un rapport quinquennal sur les performances en matière de durabilité, afin d'améliorer la transparence et de surveiller les principaux impacts environnementaux et sociaux. (Voir l'annexe B pour la Global Reporting Initiative (GRI) de Metrolinx avec plus de détails sur les divulgations environnementales, sociales et de gouvernance de l'organisation).
- À la suite de la publication de la « norme de conception durable » DS-05 en février 2021, la priorité a été de la déployer dans les projets, afin d'informer une variété d'exigences, notamment la

consommation d'eau et d'énergie, les émissions de GES et le détournement des déchets. Metrolinx a également publié sa première norme DS 25 Norme de données basées sur le changement climatique (Climate Change Informed Data Standard) en juin 2021.

- Développement d'un programme d'approvisionnement durable comprenant un code de conduite pour les fournisseurs et une composante de diversité des fournisseurs afin d'augmenter les opportunités d'approvisionnement pour les fournisseurs indigènes et diversifiés, et d'appliquer des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans l'évaluation des achats importants.
- Metrolinx a été reconnu pour son travail en matière de durabilité en recevant un prix pour être l'un des employeurs les plus verts du Canada, pour la cinquième année consécutive.

Émissions de gaz à effet de serre et données sur les principaux contaminants atmosphériques

Metrolinx calcule les émissions de gaz à effet de serre (GES) et les principaux contaminants atmosphériques (PCA) depuis l'exercice 2012-2013 et a établi cette période de déclaration comme année de référence pour la surveillance continue.

Depuis 2019, Metrolinx divulgue publiquement les émissions de gaz à effet de serre et les principaux contaminants atmosphériques des champs d'application 1 et 2, en utilisant d'abord les données de déclaration de 2017-2018. Les émissions de gaz à effet de serre de portée 1 font référence aux émissions directes résultant de la consommation de diesel, de gaz naturel et d'essence, tandis que les émissions de gaz à effet de serre de portée 2 font référence aux émissions indirectes résultant de l'achat d'électricité. L'inventaire des émissions de GES et des PCA comprend les autobus GO, les trains GO, l'UP Express, le parc de véhicules non rentables et les installations. Les émissions de PCA comprennent les oxydes d'azote (NOX), les oxydes de soufre (SOX), les particules (PM10), le monoxyde de carbone (CO), les composés organiques volatils (COV) et les hydrocarbures (HC).

Le tableau ci-dessous présente un résumé des GES et des PCA pour l'exercice 2020-2021, en parallèle avec les années précédentes. Comme le montre le tableau, les émissions de GES et les PCA ont considérablement diminué à la suite des réductions des services de transport en commun qui ont répondu à la pandémie de COVID-19 et à ses effets sur les déplacements régionaux.

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021 ¹	Unité
Émissions directes de GES (portée 1)	239 669	269 139	281 371	144 108	Tonnes de CO ₂ e
Émissions indirectes de GES liées à l'énergie (portée 2)	4 793	2 464	4 622	5 257	Tonnes de CO ₂ e
Total des émissions de PCA	2 003 844	2 332 755	2 218 794	1 074 789	Kg

¹ Conformément aux rapports annuels précédents, les émissions de GES et de PCA sont rapportées pour l'année fiscale précédente. Cela reflète les délais de communication des données et le temps nécessaire pour traiter les données de base.

Améliorer l'accès des clients aux stations de la région

Dans le cadre de la priorité accordée par le PRT 2041 à la planification de la solution du premier et du dernier kilomètre pour les usagers du transport en commun, Metrolinx s'est engagée à fournir des options multimodales. Le plan d'accès aux gares de GO Rail de 2016 a été élaboré dans le but d'améliorer l'accès aux transports en commun en offrant aux clients des options pour se rendre aux gares de GO, notamment en marchant, en utilisant les transports en commun locaux, en faisant du vélo, en prenant et déposant des passagers (PPUDO) et en faisant du covoiturage, et de réduire la dépendance aux véhicules à occupation unique.

Dans le plan d'affaires 2021-2022, les objectifs de Metrolinx pour continuer à faire évoluer le plan d'accès aux gares comprenaient:

- Mise à jour du plan d'accès aux gares à l'horizon 2041, en intégrant les nouvelles politiques et les données actuelles et en définissant un cadre de mise en œuvre.
- Développer des technologies et des solutions pour le premier et le dernier kilomètre: Metrolinx s'est engagée à travailler avec les organismes de transport en commun locaux pour déterminer les possibilités d'améliorer l'accès aux stations. Cela comprend un nouveau programme d'essai de mobilité dans le cadre duquel Metrolinx s'associe à un certain nombre d'organismes de transport en commun locaux pour comprendre si le service à la demande peut encourager les clients à prendre le transport en commun en améliorant l'accès aux gares ferroviaires GO. En 2021-2022, Metrolinx s'est également engagée à collaborer avec Durham Region Transit pour piloter un nouveau programme pilote de service à la demande desservant la gare GO de Pickering.
- Soutenir le MTO dans l'élaboration de stratégies visant à améliorer les résultats en matière d'accès, d'équité et de sécurité pour les usagers vulnérables du réseau de transport en commun de Metrolinx, en lien avec les grandes priorités gouvernementales telles que l'accessibilité, la lutte contre le racisme anti-Noir et l'amélioration des résultats pour les peuples autochtones.
- Fournir de nouvelles options de stationnement réservé pour un retour en toute sécurité des clients avec un nouveau type de pont de stationnement temporaire proposé pour être mis à l'essai à la gare GO de Whitby.
- Installation et programmation de nouvelles structures de stationnement sécurisé pour vélos dans 14 gares GO ;
- L'amélioration de l'accès aux gares dans neuf gares GO sera achevée, y compris de nouvelles passerelles et places, de nouvelles boucles d'autobus, des stationnements pour vélos et voitures, et de nouveaux emplacements PPUDO.
- Installation d'une signalisation cohérente au nouveau Bay Concourse et à la nouvelle station de la gare Union afin de garantir une expérience client homogène et cohérente.
- Exploiter le nouvel outil de covoiturage Way to GO dans le cadre de la stratégie de relance post-COVID-19 pour inciter les clients actuels et nouveaux de GO à faire du covoiturage à leur gare lorsque l'achalandage rebondit.

Metrolinx est consciente du succès des initiatives d'accès aux stations et des résultats positifs qu'elles peuvent produire en réduisant la dépendance aux véhicules à occupation unique pour se rendre aux stations GO. Parmi les réalisations visant à améliorer l'accès des clients aux stations, citons les suivantes:

- L'achèvement, la livraison ou la planification de plus de la moitié des améliorations de l'infrastructure sur site identifiées dans le plan d'accès aux gares de 2016 sont maintenant soit achevés, soit en cours de livraison, soit en cours de planification.
- Réouverture de la passerelle piétonne de la rue Bay à la gare Union pour assurer une liaison importante avec le terminal d'autobus de la gare Union et la place CIBC, et achèvement du centre de transport en commun de Kipling qui offre une liaison transparente aux clients avec trois fournisseurs de transport en commun - GO Transit, MiWay et TTC.
- Mise en œuvre d'une série d'améliorations de l'accès aux stations de métro rapide, de faible envergure mais ayant un impact important, dans cinq stations pilotes (Oakville, Ajax, Mount Pleasant, Aurora et Long Branch), en mettant l'accent sur la marche, le vélo et l'orientation. Les idées et les leçons tirées des projets pilotes pourront servir de base aux améliorations futures des stations sur l'ensemble du réseau.
- Partenariat avec plusieurs agences pour tester et introduire la navette Véhicule autonome électrique de Whitby (WAVE) dans le cadre d'un projet pilote de véhicule autonome. Avec des connexions à la gare GO de Whitby et au réseau de transport en commun de la région de Durham, ce projet pilote a marqué la première la première fois au Canada qu'une navette autonome et une infrastructure intelligente étaient entièrement intégrées à un service de transport en commun existant. Le pilote de la navette a pris fin en décembre 2021 à la suite d'une collision entre deux véhicules alors qu'il fonctionnait en mode

manuel. L'incident fournira aux régulateurs et aux autorités de transport de précieux enseignements lorsqu'ils envisageront de futurs essais de la technologie des véhicules automatisés.

- Partenariat avec la région de York pour relier les résidents aux gares GO d'Aurora, d'East Gwillimbury et de King City grâce au programme pilote de covoiturage à la demande Mobilité sur demande. Le projet pilote sera également mené aux gares GO de Rutherford et de Maple, en partenariat avec York Region Transit et la ville de Vaughan.

Metrolinx (interne)

Au cours de la dernière année, les fonctions de soutien interne de Metrolinx ont permis de réaliser des gains d'efficacité et des améliorations organisationnelles qui ont aidé à promouvoir la reprise de l'achalandage, à réaliser des projets d'immobilisations importants et complexes et à se préparer à un nouvel environnement de transport en commun après le COVID-19. En 2021-2022, les fonctions de soutien interne de Metrolinx étaient axées sur la poursuite de la recherche d'efficacité et d'améliorations pour aider l'organisation à atteindre ses objectifs stratégiques. Ces efforts comprennent:

- Constituer une main-d'œuvre forte et compétente pour concrétiser la vision, la mission et les priorités stratégiques de l'organisation.
- Faire progresser les systèmes d'information et les technologies capables de soutenir efficacement la fourniture de services de transport en commun à ses clients.
- Élaborer un plan de communication efficace qui aide toutes les équipes de Metrolinx à maintenir et à améliorer la réputation de Metrolinx en tant que partenaire commercial et communautaire de confiance.

Créer une main-d'œuvre forte, compétente et inclusive

Metrolinx s'assure que la capacité et les compétences de sa main-d'œuvre sont conformes à la vision, à la mission et aux priorités stratégiques de l'organisation. Pour y parvenir, en 2021-2022, les principaux domaines d'amélioration de la main-d'œuvre de Metrolinx étaient axés sur le développement et l'engagement des employés, tout en fournissant le soutien nécessaire pendant la pandémie ; la promotion d'un lieu de travail plus diversifié, plus inclusif et plus accessible ; le développement des compétences dans la méthodologie Lean ; le renforcement de la maturité de la gestion de projet et le travail vers un plan de retour sécurisé sur le lieu de travail.

Au cours de l'année dernière, nous avons progressé dans nos efforts d'amélioration de la main-d'œuvre:

- Tirer parti de la technologie et de l'examen des processus pour améliorer les pratiques d'embauche dans le cadre des plans d'amélioration des activités.
- Établissement d'un centre d'excellence Lean (CoE). Par le biais du CoE Lean, l'organisation a développé des compétences fondamentales Lean qui permettent aux employés d'identifier et de supprimer les inefficacités, ainsi que de fournir une expertise, une formation, un encadrement, des outils et les meilleures pratiques.
- Continuer à soutenir les employés pendant la pandémie et obtenir un score élevé d'engagement de 80 % tout en utilisant des outils numériques qui améliorent la collaboration et permettent la mobilité pour soutenir le retour des employés basés au bureau sur le lieu de travail dans le cadre d'un modèle de lieu de travail hybride.

Au 31 mars 2022, le nombre total d'employés actifs syndiqués et non syndiqués inscrits sur la liste de paie était de 4 993:

- 4,672 réguliers à temps plein (RFT)
- 201 temps partiel régulier (RPT)
- 62 contrats à long terme (CLT)
- 58 employés sous contrat à court terme (CST)

En outre, 330 employés sont en congé [y compris les congés médicaux, parentaux, de maternité, de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et d'autres congés] et 18 étudiants (étudiants coopératifs, étudiants d'été, stagiaires, boursiers de recherche et stagiaires). Les employés syndiqués représentent 39,8 % de la main-d'œuvre totale.

Metrolinx respecte le rôle des agents négociateurs en tant que représentants de ses employés et rencontre fréquemment ses agents pour partager des informations et résoudre de manière proactive les conflits potentiels. Les conventions collectives ont été négociées librement et sans antécédents d'arrêts de travail, dans le but de garantir une rémunération équitable des employés. À la fin de l'exercice 2021-2022, on se préparait à entamer des négociations avec l'Amalgamated Transit Union (ATU) avant l'expiration de la convention collective en juin 2022.

Metrolinx s'engage activement à soutenir ses employés tout en naviguant dans un environnement de travail en constante évolution et continuera à travailler à la création d'un milieu de travail inclusif et respectueux. Plus important encore, Metrolinx a embauché son premier chef de l'inclusion, qui relève directement du PDG et qui aidera à déterminer et à guider la stratégie d'inclusion de l'organisation.

La formation fondamentale de l'organisation sur la diversité et l'inclusion s'est poursuivie, et un module d'apprentissage en ligne autodidacte sur les *préjugés inconscients* est en cours d'élaboration pour un lancement en 2022-2023. De nouveaux outils et ressources, tels que les *guides sur les lieux de travail inclusifs*, ont également été élaborés pour soutenir l'apprentissage et la sensibilisation aux observances culturelles. Plusieurs dates clés d'événements significatifs ont été soutenues en 2021-2022, notamment l'introduction du nouveau congé de la *Journée nationale pour la vérité et la réconciliation*, et une campagne intégrée pour célébrer le Mois de l'histoire des Noirs, qui comprenait un habillage historique d'autobus en l'honneur de l'icône du blues canadien Salome Bey. Metrolinx a dépassé son taux de participation cible de 2021-2022 pour son *recensement culturel* et analyse les données pour éclairer la planification des actions futures.

Innovation et technologie de l'information

Metrolinx utilise des systèmes d'information et des technologies de pointe pour offrir des services de transport en commun à ses clients. De nombreux projets de tailles différentes sont déployés pour fournir un service à valeur ajoutée aux groupes internes de l'organisation afin de soutenir les navetteurs qui utilisent quotidiennement les services de Metrolinx.

En s'appuyant sur les progrès réalisés au cours des années précédentes, certains des objectifs clés de Metrolinx en matière de technologie commerciale en 2021-2022, comprenaient l'amélioration du programme de cybersécurité de Metrolinx/de reprise après sinistre pour sécuriser tous les systèmes qui contrôlent ou surveillent le fonctionnement sûr et fiable du système de transport en commun, de ses actifs et du déplacement des clients de Metrolinx. Une priorité a été accordée à la transformation de la planification des ressources pour la réalisation des projets de technologie de l'information afin de toujours utiliser la combinaison optimale de talents internes et externes pour réduire la forte dépendance à l'égard des contractants et renforcer les capacités internes essentielles. Les autres activités prioritaires étaient:

- Poursuivre la mise en œuvre d'un programme technologique transformateur pour soutenir la préparation de la transition vers le partenaire du projet GO Expansion On-Corridor, y compris la gestion de l'information et l'analyse des données pour guider et aligner les décisions stratégiques pour le programme Exploitation du réseau GO Expansion du transport en commun.
- Poursuite de la fourniture de la fonctionnalité pour soutenir la station d'autobus de la gare Union dans une approche de livraison progressive.
- Poursuivre la mise en œuvre du programme de modernisation de la technologie des opérations de transport en commun, qui permettra de mettre à niveau ou de remplacer les services de base existants, tels que les changements d'horaire, l'affectation des équipements, les informations en temps réel sur les arrivées et les départs, qui soutiennent les opérations de transport en commun afin d'accroître la ponctualité.
- Modernisation de l'affichage numérique qui utilisera la gestion dynamique du contenu pour accroître l'utilité de l'affichage numérique sur tous les actifs de Metrolinx et l'équivalent mobile.
- Réorganiser les projets de livraison de produits en fournissant des technologies de soutien qui permettent le développement, l'essai et le déploiement rapides de nouveaux systèmes et applications.
- Améliorer l'identification et la résolution des risques liés à la livraison et aux opérations par la mise en œuvre d'une méthodologie de projet de type "design first" et d'outils simples de gestion des risques, ce qui permet de continuer à livrer les projets dans le respect des délais, du budget et de la portée.
- Acquisition rapide et rentable des meilleures technologies et des meilleurs services afin d'optimiser les ressources et de permettre à notre organisation de suivre les tendances techniques du secteur.

Metrolinx a entrepris une transformation numérique en mettant en place une infrastructure robuste, sécurisée et résiliente, tout en créant une équipe solide, compétente et expérimentée pour guider l'organisation vers le succès. Metrolinx s'est concentré sur l'avancement des initiatives technologiques liées à la cybersécurité, à la modernisation de l'infrastructure, à la reprise après sinistre et au basculement, tout en faisant évoluer la planification des ressources de l'entreprise, la gestion du portefeuille et la gestion des programmes et des projets.

Les réalisations de l'année écoulée sont les suivantes:

- Réduction du coût de propriété, amélioration de la qualité et accélération de la livraison grâce à la mise en œuvre d'une approche Lean Agile de la livraison des projets.
- Réduction du recours aux contractants et transfert des postes et des responsabilités aux employés permanents. Au 31 mars, il y a 262 employés à temps plein et 62 contractuels. Il s'agit d'un changement

important par rapport à l'année précédente, où l'on comptait 148 employés à temps plein et 243 contractuels. Débloquer la valeur commerciale et les opportunités en connectant les sources de données pour fournir des informations qui permettent une prise de décision plus éclairée.

Mise en œuvre des plans d'amélioration des activités (BIP)

Pour poursuivre la transformation de ses activités afin de se préparer, de s'adapter et de répondre à un environnement de transport en commun post-COVID en pleine évolution, notamment en changeant la façon dont les services sont fournis, Metrolinx a mis en œuvre la prochaine génération de PIF. À la fin de l'année, Metrolinx a réalisé des économies totales de plus de 180 millions de dollars grâce à l'efficacité opérationnelle de la composition des trains, aux ajustements des niveaux de service, à l'efficacité du déploiement des projets d'I&TI et à l'efficacité des contrats opérationnels de PRESTO. De plus, Metrolinx a également généré des revenus totaux de plus de 2 millions de dollars pour les PIF, principalement grâce à des initiatives de revenus non tarifaires.

Système de planification Hyperion

Metrolinx a continué de tirer parti du système de planification Hyperion pour les processus de budgétisation et de prévision trimestrielle. Le modèle de charge du capital a été construit dans Hyperion pour reproduire un modèle Excel. Construire le modèle dans Hyperion utilise la puissance de calcul, réduit l'effort manuel et le temps de calcul et de validation de la sortie de 10 jours à un jour. En outre, la suite Hyperion a été mise à niveau vers la dernière version d'Oracle Hyperion disponible en juin 2021, ce qui prolonge Oracle Premier Support jusqu'en 2031. La mise à niveau a permis de disposer d'un nouveau matériel augmentant les performances des applications, d'un système d'exploitation actualisé et de la conformité en matière de sécurité pour Java.

Communications

Metrolinx s'engage à s'engager et à établir des partenariats positifs avec nos communautés, nos clients, les médias, les élus, nos employés et les autres parties prenantes. Ce travail de communication aide toutes les équipes de Metrolinx à maintenir et à améliorer la réputation de Metrolinx en tant que partenaire commercial et communautaire de confiance.

Les objectifs commerciaux de la communication pour 2021-2022 étaient ancrés dans le renforcement de notre réputation auprès de nos clients et de nos résidents, ainsi que dans les impressions positives que nous dégageons auprès des parties prenantes. Cela inclut la mesure régionale plus large de la fiabilité, ainsi que le sentiment des médias, pour compléter les mesures existantes de la satisfaction des parties prenantes.

Tout au long de l'exercice 2021-2022, Metrolinx a concentré ses efforts sur la transition vers un groupe efficace de relations communautaires et de communications qui est plus étroitement aligné sur la réalisation des projets, les opérations et les stratégies commerciales, avec une forte éthique de " campagne " pour transmettre les bons messages au bon moment aux bonnes personnes dans nos communautés.

Les engagements virtuels ont été une fois de plus la principale méthode d'activités de sensibilisation. Au deuxième trimestre de l'exercice, les équipes chargées des relations avec la communauté et de l'engagement communautaire ont repris les réunions en personne avec la communauté et les parties prenantes, la province ayant entamé une réouverture progressive et assoupli les restrictions. Les bureaux communautaires ont été rouverts et les équipes sont retournées sur le terrain avec des prospections actives, des visites à pied et des pop-ups communautaires afin de construire des partenariats positifs et d'améliorer la qualité de l'engagement. (Voir le tableau ci-dessous pour un résumé des activités d'engagement communautaire).

Les efforts de communication et les messages clés sont restés forts, amplifiant les initiatives de Metrolinx en matière de santé et de sécurité et les ajustements des services en réponse à l'évolution des directives en matière de santé tout au long de l'année. Des communications et des relations avec les médias proactives et réactives ont donné lieu à des impressions neutres à positives, tandis que l'augmentation du contenu de Metrolinx News a permis d'accroître la portée numérique, ce qui a entraîné une forte croissance de l'audience et des abonnés d'une année sur l'autre.

Metrolinx a continué à établir des relations de confiance et des relations positives grâce à des partenariats de collaboration avec nos intervenants/partenaires internes et externes et les communautés, notamment:

- Notre campagne réactive "We are here for you" (Nous sommes là pour vous) s'est constamment engagée auprès de nos clients-résidents, a facilité 197 réunions publiques virtuelles, 1 163 réunions d'information virtuelles avec les parties prenantes, a mené 34 447 interactions liées aux projets d'investissement, a envoyé 419 468 bulletins électroniques et 848 543 communications directes à domicile.
- Une approche transparente de la communication avec nos différentes parties prenantes/partenaires, l'équipe chargée des relations avec les médias ayant répondu à plus de 1900 appels des médias.
- Poursuite de l'administration du programme de soutien et d'avantages communautaires, y compris les accords d'avantages communautaires pour les projets Eglinton Crosstown, Finch Ouest et TLR de Hurontario.

Résumé de l'engagement des relations communautaires de Metrolinx

Année fiscale	Réunions publiques (virtuelles et/ou en personne)	Briefings des parties prenantes	Interactions avec le public	Bulletins électroniques	Communications directes à domicile
2021-2022	197	1 163	34 447	419 468	848 543
2020-21	89	1 068	7 767	119 146	708 092

Gouvernance

Metrolinx est un organisme du gouvernement de l'Ontario et est guidée par un mandat du ministre des Transports, au nom du premier ministre de l'Ontario.

Le conseil d'administration est responsable de l'établissement de l'orientation stratégique de Metrolinx, de l'identification, de la gestion et de la surveillance des principaux risques, ainsi que de la supervision des opérations. Le président du conseil d'administration est responsable devant le ministre des Transports, tel que décrit dans le protocole d'entente de Metrolinx.

Le conseil d'administration de Metrolinx comprend jusqu'à 15 membres provenant de plusieurs communautés de la région élargie du Golden Horseshoe. Ils sont nommés par décret en vertu de la Loi de 2006 sur Metrolinx. Le tableau ci-dessous donne un aperçu des membres du conseil d'administration, de leur période de service et de leur rémunération annuelle.

Directeur	Période de nomination	Rémunération annuelle
Don Wright, <i>président</i>	Sert à partir du 13 août, 2018 au 15 août 2025.	146 699,80\$
Rick Byers	Sert du 12 décembre 2019 au 11 décembre 2022.	5 900,00\$
Bryan P. Davies, <i>Vice-président</i>	Sert du 8 septembre 2015 au mardi 14 novembre 2023.	10 625,00\$
James Dodds	Sert du 4 mars 2022 au 3 mars 2024.	Rémunération à verser en année fiscale 2022-2023.
Janet Ecker	Sert du 31 octobre 2012 au dimanche 30 octobre 2022.	5 800,00\$
Luigi Ferrara	Sert du 17 janvier 2019 au 16 janvier 2025.	5 500,00\$
Diana Fletcher	Servi du 17 septembre 2020 au 4 mars 2022.	7 400,00\$
Deb Hutton	Sert du 24 février 2022 au dimanche 23 février 2025.	Rémunération à verser en année fiscale 2022-2023.
Michael Kraljevic	Sert du 17 janvier 2019 au 16 janvier 2024.	8 000,00\$
Tony Marquis	Sert du 6 décembre 2019 au lundi 5 décembre 2022.	5 100,00\$
Emily Moore	Sert du 17 janvier 2019 au 16 janvier 2024.	5 400,00\$
Reg Pearson	Sert du 14 février 2019 au jeudi 13 février 2025.	5 600,00\$
Robert Poirier	Sert du 17 janvier 2019 au 16 janvier 2025.	11 800,00\$
Clio Stram	Servi du 17 janvier 2019 au dimanche 16 janvier 2022.	3 600,00\$
Sylvie Tessier	Sert du 3 septembre 2020 au samedi 2 septembre 2023.	5 400,00\$
Paul Tsaparis	Sert du 17 janvier 2019 au 16 janvier 2024.	9 500,00\$
Phil Verster, <i>président et directeur général</i>	Sert du 2 octobre 2017 au 1er octobre 2023.	Phil Verster reçoit un salaire annuel en tant que président et chef de la direction de Metrolinx, mais ne reçoit pas de rémunération en tant que membre du conseil d'administration.

Discussion et analyse de la direction

Rapport de gestion

Rendement général

La pandémie de COVID-19 continue d'avoir des répercussions sur tous les aspects du secteur du transport en commun, y compris sur tous les secteurs d'activité de Metrolinx. Les conséquences durables de la pandémie ont entraîné une réduction sans précédent de l'achalandage et des produits, comme c'est le cas pour de nombreuses sociétés de transport en commun partout dans le monde. Toutefois, Metrolinx demeure fermement engagée à réaliser des gains d'efficacité et des économies de coûts afin de continuer à fournir des services de transport en commun essentiels pour soutenir la reprise économique après la COVID-19.

Au moment de la préparation du budget 2021-2022, Metrolinx prévoyait que la pandémie continuerait d'avoir une incidence sur l'utilisation des transports en commun; Metrolinx demeurait cependant optimiste quant à une reprise rapide de l'achalandage à mesure que les restrictions en matière de santé et de sécurité s'assoupliraient, que la clientèle retournerait au travail et que les sorties récréatives reprendraient. Toutefois, au cours de l'exercice écoulé, la reprise de l'achalandage et des produits a été inférieure aux prévisions alors que la province a connu une troisième, une quatrième puis une cinquième vague de cas de COVID-19. En avril et en mai 2021, l'achalandage a été affecté par la troisième vague pandémique, qui a duré plus longtemps que prévu et durant laquelle des fermetures ont été imposées. En août et en septembre 2021, la quatrième vague, provoquée par le variant Delta, a retardé le retour aux bureaux du centre-ville et entravé la reprise de l'achalandage. En janvier 2022, la cinquième vague a été alimentée par le variant Omicron et diverses restrictions de santé publique, y compris l'ordre de rester à la maison et la fermeture des écoles, ce qui a entraîné une autre diminution importante du nombre d'usagers. Metrolinx a réagi rapidement et de manière décisive pour mettre en œuvre des plans de réduction des coûts, notamment en collaboration avec le ministère des Transports pour modifier le service au plus fort des effets du variant Omicron afin de permettre d'en atténuer le plus possible les conséquences sur l'achalandage et les produits tout en assurant une prestation de services adéquate qui soutient la croissance de l'achalandage et répond à l'évolution de la demande. Après Omicron, l'achalandage et les produits tarifaires ont légèrement rebondi en février et mars 2022, mais dans l'ensemble, le rendement des produits pour 2021-2022 est demeuré nettement inférieur au budget.

Pour aider à gérer les pressions exercées sur l'exploitation, Metrolinx a appliqué une rigueur et une discipline supplémentaires dans ses activités et ses processus financiers. Parmi les stratégies d'atténuation, on compte le programme *Plans d'améliorations des affaires* mis en œuvre en 2021-2022 et conçu pour tirer parti des principes *Lean* dans l'ensemble de l'organisme et aider les unités d'exploitation à générer des économies sur le plan du fonctionnement ainsi que des efficacités dans l'ensemble de l'organisme ainsi qu'à déceler de nouvelles possibilités de générer des produits. Metrolinx a également collaboré étroitement avec le gouvernement afin de poursuivre la mise en œuvre de son plan d'exploitation et a surveillé l'incertitude et les fluctuations possibles de l'achalandage et des produits dans le cadre du processus de présentation de l'information financière trimestrielle du gouvernement. Depuis le début de la pandémie, Metrolinx a renforcé de manière active les mesures visant à protéger les clients et le personnel afin d'assurer le maintien de leur confiance à l'égard de l'ensemble du réseau.

Même si la pandémie de COVID-19 a eu d'importantes répercussions sur l'achalandage et les produits, elle a également offert une occasion unique de miser sur le leadership, la transformation et l'innovation dans le secteur du transport en commun. Tout au long de 2021-2022, Metrolinx a continué à soutenir les priorités du gouvernement en maintenant la prestation de services de transport en commun régionaux essentiels pour faire progresser notre mission de relier nos collectivités, tout en assurant la sécurité des clients.

Le rapport de gestion ci-après de Metrolinx doit être lu en tenant compte des états financiers audités pour l'exercice clos le 31 mars 2022 et les notes annexes. Il est à noter que ce rapport de gestion est présenté différemment des exercices précédents afin de mieux harmoniser le rapport annuel de Metrolinx avec le plan d'affaires pour en améliorer la lisibilité et la comparabilité. Cela comprend des rajustements aux tableaux financiers et aux groupes de produits. Les résultats de 2019-2020 et de 2020-2021 ont été retraités pour tenir compte de ces rajustements. Les résultats de fin d'exercice sont maintenant présentés en comparaison du budget et des données réelles de l'exercice précédent.

Sommaire des résultats de l'organisme (M\$)

	Données réelles de 2019-2020	Données réelles de 2020-2021	Budget de 2021-2022	Données réelles de 2021-2022	Variation par rapport aux données réelles de 2020-2021	Variation par rapport au budget de 2021-2022
Total des produits (y compris les produits tirés de la construction effectuée pour des tiers) ¹	706,5	182,9	336,6	226,5	43,6	(110,1)
Total des charges d'exploitation (y compris les charges liées à la construction effectuée pour des tiers) ²	1 140,0	1 203,6	1 384,0	1 280,6	77,0	(103,4)
Subvention de fonctionnement ³	590,4	961,6	1 001,8	946,2	(15,4)	(55,6)
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations	803,3	868,4	964,3	963,7	95,3	(0,6)
Amortissement des immobilisations	803,1	837,5	964,8	935,5	98,0	(29,3)
Amortissement de l'actif au titre du bail à long terme	0,3	0,3	0,3	0,3	0,0	0,0
Perte (profit) à la cession et à la réduction de valeur d'immobilisations	175,2	(10,9)	-	(69,0)	(58,1)	(69,0)
Résultat net	(18,4)	(17,7)	(46,4)	(11,1)	6,6	35,3
Total de l'achalandage (en millions)	76,3	6,8	27,4	15,2	8,4	(12,2)

Notes :

1. Le total des produits comprend les produits d'exploitation, le produit d'intérêts et les produits tirés de la construction effectuée pour des tiers.
2. Le total des charges d'exploitation comprend les fournitures et services, l'entretien du matériel, les installations et les voies, les salaires et les charges sociales, l'exploitation des trains et des autobus et les charges liées à la construction effectuée pour des tiers.
3. La subvention de fonctionnement reçue du gouvernement provincial tient compte du produit tiré de la vente d'actifs.

À la clôture de l'exercice, l'exigence de subvention de fonctionnement totale de Metrolinx s'élevait à 946,2 M\$, en baisse de 55,6 M\$ par rapport au budget de 1 001,8 M\$ pour 2021-2022. Cette amélioration a été réalisée malgré les mesures de confinement et restrictions provinciales et les multiples vagues de COVID, facteurs non prévus ou non planifiés dans le budget de 2021-2022 et qui ont ralenti la reprise de l'achalandage. L'organisme a ainsi réagi rapidement et stratégiquement par la mise en œuvre de plans d'amélioration des activités, en collaboration avec le ministère des Transports de l'Ontario, et par la modification des services au plus fort des effets du variant Omicron afin d'aider à en atténuer le plus possible les conséquences sur l'achalandage et les produits. Le tableau ci-après présente un résumé du total des produits, des charges d'exploitation et de la subvention de fonctionnement pour l'exercice 2021-2022.

Résultats d'exploitation de 2021-2022 (M\$)

	Données réelles de 2019-2020	Données réelles de 2020-2021	Budget de 2021-2022 ¹	Données réelles de 2021-2022	Variation par rapport aux données réelles de 2020-2021	Variation par rapport au budget de 2021-2022
Produits tarifaires	570,9	55,3	212,7	120,5	65,2	(92,2)
Produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO	79,7	27,2	78,6	44,8	17,6	(33,8)
Autres produits non tarifaires	55,8	24,3	45,3	35,7	11,4	(9,5)
Total des produits	706,5	106,9	336,6	201,0	94,2	(135,5)
Produits tirés de la construction effectuée pour des tiers ²		76,0	-	25,5	(50,6)	25,5
Total des produits (y compris les produits tirés de la construction effectuée pour des tiers)	706,5	182,9	336,6	226,5	43,6	(110,1)
Exploitation ³	375,4	291,8	465,3	336,0	44,1	(129,3)
Salaires et charges sociales	352,2	379,6	389,7	410,1	30,5	20,4
Installations et voies	145,4	161,1	161,5	156,8	(4,3)	(4,7)
Entretien du matériel	138,3	109,2	151,9	117,3	8,2	(34,6)
Fournitures et services	128,6	184,5	215,6	234,1	49,7	18,5
Frais de présentation d'offre	22,7	50,9	106,5	85,7	34,8	(20,8)
Total des charges d'exploitation	1 140,0	1 126,2	1 384,0	1 254,4	128,1	(129,6)
Charges liées à la construction effectuée pour des tiers ²		77,4	-	26,3	(51,1)	26,3
Total des charges d'exploitation (y compris les charges liées à la construction effectuée pour des tiers)	1 140,0	1 203,6	1 384,0	1 280,6	77,0	(103,4)
Produit de la cession d'actifs	22,8	50,4	45,6	104,1	53,7	58,5
Total de la subvention de fonctionnement⁴	590,4	961,6	1 001,8	946,2	(15,4)	(55,6)

Notes :

1. Les sous-totaux du total des produits et du total des charges d'exploitation correspondent à ceux présentés dans le plan d'affaires de 2021-2022.
2. Les produits et les charges liés à la construction effectuée pour des tiers sont respectivement pris en compte dans le total des produits (y compris les produits tirés de la construction effectuée pour des tiers) et le total des charges d'exploitation (y compris les charges liées à la construction effectuée pour des tiers), pour constater les remboursements de tiers au titre des immobilisations construites pour le compte de tiers.
3. Les charges d'exploitation comprennent la charge d'intérêts liée au centre de maintenance ferroviaire de l'Est.
4. La subvention de fonctionnement ne correspond pas au solde du total des charges d'exploitation, déduction faite du total des produits d'exploitation et du produit de la cession d'actifs, car elle n'inclut pas les charges à payer à long terme au titre des avantages postérieurs à l'emploi de 9,5 M\$, de 8,7 M\$ et de 3,9 M\$ pour les exercices 2019-2020, 2020-2021 et 2021-2022, respectivement. Pour l'exercice 2019-2020, la subvention de fonctionnement tient compte d'une radiation de 189,6 M\$, principalement associée au prolongement de la ligne de métro Yonge North et à l'annulation du projet de TLR de Hamilton. Les radiations pour les exercices 2020-2021 et 2021-2022 ont été prises en compte dans le (profit) la perte à la cession et la radiation d'immobilisations.

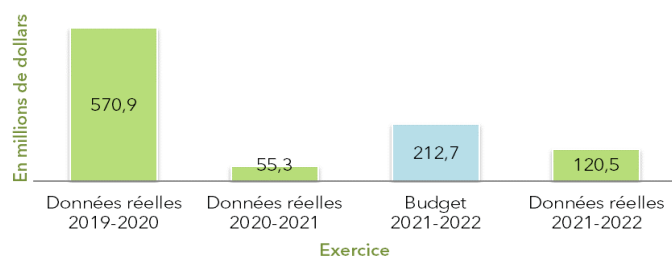
Produits

Les produits de Metrolinx comprennent les produits tarifaires, les produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO et les autres produits non tarifaires. En 2021-2022, Metrolinx a déclaré un total des produits de 201,0 M\$, soit 135,5 M\$ (40,3 %) en deçà du budget, en raison surtout de la baisse des produits tarifaires et des produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO par suite de la reprise tardive de l'achalandage alors que la région a dû composer avec de multiples vagues de pandémie au cours de l'exercice. Le total des produits de 201,0 M\$ a augmenté de 94,2 M\$ (88,1 %) par rapport à l'exercice précédent, ce qui dénote une saine reprise alors que Metrolinx a continué à favoriser une reprise du trafic passagers et à maximiser les occasions de générer des produits supplémentaires.

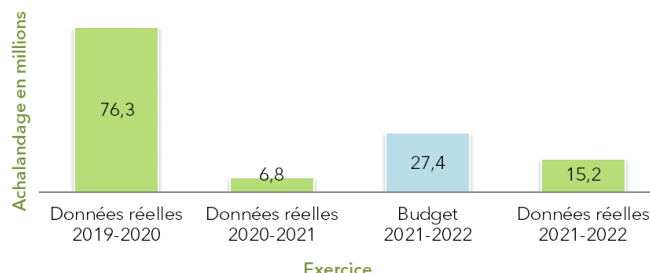
Produits tarifaires

Les produits tarifaires de Metrolinx sont directement liés à l'achalandage et comprennent les produits tarifaires générés par les services de transport en commun, notamment les services de GO Transit et d'UP Express. L'achalandage reflète l'utilisation des trains GO et UP et des autobus GO dans l'ensemble de la région et est calculé comme les embarquements en train plus les embarquements en autobus moins les correspondances sur les circuits de trains et d'autobus. Tout au long de la pandémie de COVID-19, les produits tarifaires et l'achalandage de Metrolinx ont été fortement influencés par l'évolution de la pandémie et les mesures connexes de santé et de sécurité publiques.

Total des produits tarifaires



Total de l'achalandage



Comparaison entre l'exercice clos le 31 mars 2022 et le budget

L'exercice 2021-2022 a connu une troisième, une quatrième et une cinquième vague de cas de COVID-19 dans la RGTH, en plus de l'intensification des mesures de santé et de sécurité, notamment l'ordre de confinement, la fermeture des écoles et le plan de réouverture provincial. Metrolinx a déclaré des produits tarifaires de 120,5 M\$ en 2021-2022, soit 92,2 M\$ (43,4 %) en deçà du budget. La baisse des produits tarifaires découle surtout de la reprise moins rapide que prévu de l'achalandage lié aux services de GO et d'UP attribuable aux vagues de pandémie au cours de l'exercice et du report du retour aux bureaux du centre-ville pour les entreprises. Le total de l'achalandage de Metrolinx s'est établi à 15,2 millions en 2021-2022, soit 12,2 millions (44,5 %) en deçà du budget. Les produits tarifaires et l'achalandage ont été inférieurs au budget initial, mais ils ont affiché une croissance continue de la mi-avril 2021 jusqu'à l'émergence du variant Omicron en décembre 2021, suivie d'une solide reprise en février et en mars 2022 en raison de l'assouplissement des restrictions et de la reprise de l'utilisation des transports en commun par la clientèle.

Comparaison entre les exercices clos le 31 mars 2022 et le 31 mars 2021

Malgré l'incidence durable de la pandémie sur l'achalandage, les produits tarifaires et l'achalandage de Metrolinx ont continué de se redresser en 2021-2022. Les produits tarifaires se sont établis à 120,5 M\$ en 2021-2022, soit une hausse de 65,2 M\$ (117,7 %) par rapport à l'exercice précédent, en raison surtout de la du retour graduel des clients aux services de GO et d'UP. Au début de la pandémie de COVID-19, l'achalandage pour les services de GO et d'UP en 2020-2021 a diminué pour s'établir à 6,8 millions, soit une baisse de 9 % par rapport aux niveaux d'avant la pandémie en 2019-2020. En 2021-2022, le total de l'achalandage de Metrolinx, soit 15,2 millions, a plus que doublé par rapport aux niveaux d'achalandage de 2020-21. Au cours du dernier exercice, Metrolinx a continué de soutenir le rétablissement de l'achalandage et la reprise économique en mettant en œuvre une stratégie visant les tarifs et les produits. Parmi les initiatives, on compte les suivantes :

- La croissance a été soutenue par le plan de commercialisation stratégique *Préparons-nous à rouler* qui a été élaboré à partir de l'analyse de l'achalandage et d'une recherche sur la clientèle et le secteur.
- Des changements de service axés sur la demande ont été apportés aux bons endroits et en temps opportun, en mettant l'accent sur les voyages d'été et de fin de semaine, et sur l'accueil des usagers et des étudiants à l'automne 2021.
- Des billets électroniques, avec une promotion de laissez-passer de fin de semaine, ont été proposés aux nouveaux clients et aux clients actuels, présentant une offre pratique et intéressante pour inciter les clients à utiliser de nouveau les services de GO.

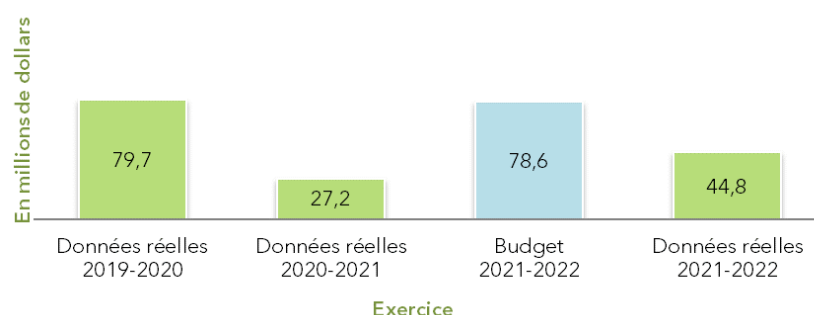
- Des initiatives en matière de tarifs et d'intégration des services ont été prises pour rendre le transport en commun plus accessible et abordable afin de soutenir la reprise de l'achalandage, d'accroître l'expérience client et d'améliorer l'accessibilité du transport en commun.

Metrolinx s'engage à maintenir l'accent sur la sécurité et à soutenir la dynamique de croissance de l'achalandage, par des mesures de santé et de sécurité, des événements et des promotions qui stimulent l'achalandage, ainsi que par la fréquence des services et le nombre de destinations qui répondent aux besoins de la clientèle après la pandémie.

Produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO

Les produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO rendent compte des droits versés par les fournisseurs de transport en commun pour l'utilisation du système PRESTO. Les produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO sont fortement influencés par les produits tarifaires et l'achalandage des fournisseurs de transports en commun dans la région.

Produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO



Comparaison entre l'exercice clos le 31 mars 2022 et le budget

Metrolinx a déclaré des produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO de 44,8 M\$ en 2021-2022, soit 33,8 M\$ (43,0 %) en deçà du budget. La baisse des produits découle surtout de la diminution de la reprise de l'achalandage par suite des vagues de pandémie, de l'intensification des restrictions en matière de santé et de sécurité publiques et du retour retardé aux bureaux, ce qui a contribué à une baisse des produits tirés des commissions liées à PRESTO et à une baisse de la demande pour la carte PRESTO dans l'ensemble des réseaux.

Comparaison entre les exercices clos le 31 mars 2022 et le 31 mars 2021

Les produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO sont passés de 27,2 M\$ en 2020-2021 à 44,8 M\$ en 2021-2022, soit une hausse de 17,6 M\$ (64,7 %), en raison surtout des produits tirés des ventes de cartes tarifaires et des produits tirés des commissions auprès des sociétés de transport en commun, facteurs soutenus par le rétablissement graduel de l'achalandage.

En 2021-2022, Metrolinx a mis davantage l'accent sur la poursuite de sa stratégie liée aux clients utilisateurs du système PRESTO afin de soutenir la reprise de l'achalandage, sur l'établissement d'un modèle plus solide d'engagement de la clientèle et sur l'atteinte de la viabilité financière à long terme. Metrolinx a entrepris un important programme de modernisation pour transformer le système PRESTO, les modes de paiement et le recours aux fournisseurs. La modernisation du système PRESTO se compose de deux éléments parallèles, notamment l'offre de nouveaux modes de paiement pour mieux desservir les quatre millions d'utilisateurs du système PRESTO et le réapprovisionnement de l'intégralité du système PRESTO afin de le transformer en un nouveau modèle d'exploitation. Parmi les réalisations de 2021-2022, on compte les suivantes :

- Lancement des modes de paiement sans contact par débit Interac pour les services d'UP Express en octobre 2021, ce qui fait de Metrolinx un pionnier en la matière. Cette initiative s'appuie sur le lancement réussi du paiement sans contact par carte de crédit pour les services d'UP Express au printemps, qui a enregistré près de 9 800 embarquements avec paiement par carte de crédit provenant de 58 pays différents dans le monde, et sur l'achèvement récent d'un projet pilote visant les services de GO Transit.

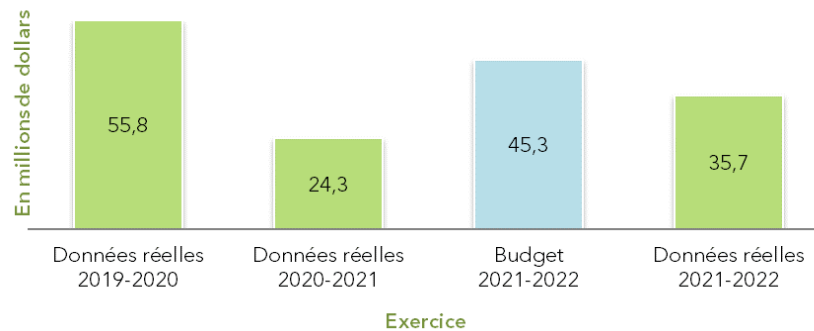
- Lancement de billets électroniques pour le transport en commun à Oakville, qui n'étaient offerts auparavant qu'aux clients du Durham Region Transit et du Hamilton Street Railway, et préparation pour leur déploiement au cours du prochain exercice dans les 905 autres organismes en transport en commun.
- Achèvement des demandes de qualification des fournisseurs dans le cadre du programme d'approvisionnement du système PRESTO en vue de remplacer le système de paiement tarifaire actuel en janvier. L'évaluation des soumissions et le processus de demande de propositions sont en cours.

Une saine reprise est prévue pour les produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO, à la faveur de l'achalandage pour GO et UP Express, et une solide croissance est projetée par d'autres sociétés de transport utilisant PRESTO.

Autres produits non tarifaires

Les autres produits non tarifaires comprennent surtout les produits tirés des partenariats et de la publicité, les droits d'utilisation des voies des corridors ferroviaires appartenant à Metrolinx, le produit d'intérêts, les frais de stationnement réservé et de la location de locaux commerciaux.

Autres produits non tarifaires



Comparaison entre l'exercice clos le 31 mars 2022 et le budget

Metrolinx a déclaré des produits non tarifaires de 35,7 M\$ en 2021-2022, soit 9,5 M\$ (21,1 %) en deçà du budget. Les produits non tarifaires de 2021-2022 ont surtout été touchés par ce qui suit :

- La baisse de l'achalandage attribuable aux restrictions liées à la COVID a eu une incidence sur les produits tirés des partenariats et de la publicité.
- Les produits tirés des panneaux publicitaires ont subi les conséquences de l'enlèvement de panneaux pour permettre les travaux de construction, et du retard dans la construction de panneaux publicitaires numériques en raison de l'obtention des permis et de l'accès aux propriétés.
- La baisse des droits d'utilisation des voies du fait de la diminution plus importante que prévu des services des partenaires ferroviaires.
- La baisse des produits tirés de la vente au détail reportés à l'exercice suivant en raison du calendrier par suite de problèmes liés aux permis et de la décision de partenaires de ventes au détail de reporter leur ouverture au moment de la reprise de l'achalandage.
- Le reclassement des produits associé aux dommages-intérêts convenus dans les charges de recouvrement pour les données réelles de 2021-2022. Les dommages-intérêts convenus correspondent à des pénalités recouvrées auprès des fournisseurs pour non-respect des exigences contractuelles.

Comparaison entre les exercices clos le 31 mars 2022 et le 31 mars 2021

Les autres produits non tarifaires sont passés de 24,3 M\$ en 2020-2021 à 35,7 M\$ en 2021-2022, soit une hausse de 11,4 M\$ (47,0 %), soutenue par l'augmentation des produits tirés des partenariats et de la publicité, des droits d'utilisation des voies et du produit d'intérêts par rapport à l'exercice précédent.

Les produits tirés des partenariats et de la publicité proviennent de partenariats avec plusieurs sociétés du secteur privé, notamment les secteurs des services financiers, de l'information et des technologies, de l'électronique grand public et des services alimentaires au détail. Au cours du dernier exercice, Metrolinx a mis en œuvre divers programmes et initiatives, notamment :

- Installation d'un nombre plus élevé de panneaux publicitaires et de publicité numérique afin de moderniser les actifs médias, ce qui a généré des produits supplémentaires tirés de la publicité grâce aux actifs de Metrolinx.
- Mise en œuvre d'une stratégie de vente au détail élargie pour inclure l'utilisation de la propriété par l'offre d'aires de stationnement et de générer des produits supplémentaires grâce à de nouveaux canaux, tels que des ventes au détail éphémères, des festivals en plein air et des événements communautaires.
- Signature d'une nouvelle convention de parrainage pour le terminus d'autobus de la gare Union de manière à générer des produits non tarifaires, établissement de nouveaux partenariats, notamment avec Arterra Wines, mise en service d'échantillons de produits Clorox pour les usagers de GO Transit et partenariat avec Healthy Travel et Switch Health afin d'offrir une clinique proposant des tests antigéniques rapides et des tests PCR dans le salon d'UP Express.
- Établissement de nouveaux partenariats axés sur le financement en nature, avec des partenaires tels que The Globe and Mail et Clean Slate, afin d'améliorer la rentabilité et de soutenir les besoins d'affaires de Metrolinx.

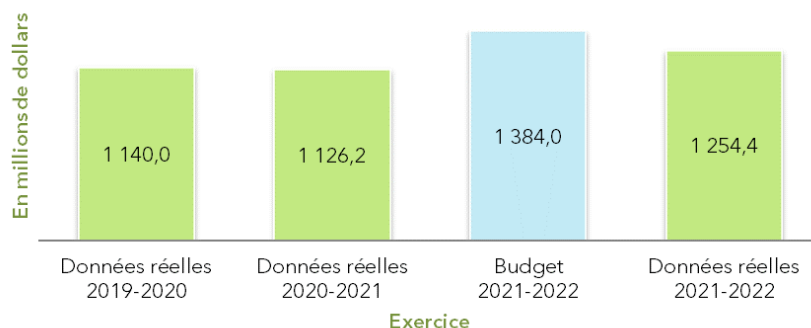
Metrolinx est propriétaire de la majorité des corridors de transport ferroviaire qu'elle utilise et qu'elle partage avec ses partenaires, notamment la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (le « CN »), le Chemin de fer Canadien Pacifique (le « CP ») et VIA Rail. Les partenaires ferroviaires paient des droits d'accès aux corridors appartenant à Metrolinx, droits qui couvrent les coûts de signalisation, d'aiguillage et de communication. La hausse des droits d'utilisation des voies en 2021-2022 par rapport à l'exercice précédent correspond à la reprise économique graduelle alors que les partenaires s'efforcent de retrouver les niveaux de service antérieurs à la pandémie.

Metrolinx perçoit des intérêts sur les soldes des fonds bancaires provenant de la province selon les besoins prévus en matière d'immobilisations et de fonctionnement. En 2021-2022, le calendrier des dépenses et la baisse du taux des dépenses ont fait en sorte que les fonds ont été conservés plus longtemps. Ces soldes bancaires supérieurs à la moyenne, combinés à des taux d'intérêt plus élevés, ont donné lieu à une hausse du produit d'intérêts pour l'exercice considéré.

Charges d'exploitation

Les charges d'exploitation de Metrolinx sont réparties en cinq principales catégories de charges. En 2021-2022, les charges d'exploitation liées aux salaires et aux charges sociales représentent la catégorie la plus importante et comptent pour 33 % du total des charges d'exploitation; elles comprennent les salaires et les charges sociales des employés de Metrolinx. Les charges liées à l'exploitation des trains et des autobus représentent 27 % du total des charges d'exploitation. Cette catégorie de charges comprend des éléments tels que les salaires des équipes de soutien affectées aux trains, l'aiguillage des trains, le diesel et le système PRESTO. Les charges liées aux installations et aux voies représentent 13 % du total des charges d'exploitation et elles comprennent le loyer, les taxes foncières, l'électricité, l'entretien en période hivernale et d'autres réparations d'installations. Les charges liées à l'entretien du matériel représentent 9 % du total des charges d'exploitation et comprennent les services de soutien, les parcs de véhicules, les inspections et les activités de triage. Enfin, les charges liées aux fournitures et aux services représentent 19 % du total des charges d'exploitation et comprennent les frais de présentation d'offre, les dépenses en immobilisations financées par l'exploitation et tous les types de services professionnels, les frais bancaires, les frais de formation du personnel et les frais de publicité.

Charges d'exploitation



Comparaison entre l'exercice clos les 31 mars 2022 et le budget

Pour l'exercice considéré, les charges d'exploitation, avant l'amortissement et les charges liées à la construction effectuée pour des tiers, se sont établies à 1 254,4 M\$, soit 129,6 M\$ (ou 9,4 %) en deçà du budget de 1 384,0 M\$. La baisse des charges d'exploitation par rapport au budget est surtout attribuable à ce qui suit :

- Charges moins importantes que prévu pour les services de transport en commun et l'entretien du matériel en raison de la réduction de la taille des trains et de la baisse des niveaux de service par suite de l'incidence du variant Omicron, tout en maintenant un niveau de service adéquat qui répond à l'évolution de la demande.
- Frais de présentation d'offre moins élevés que prévu en raison d'une combinaison de charges d'exploitation classées dans les dépenses en immobilisations au titre des frais versés aux soumissionnaires de projet en immobilisations et de retards dans les travaux aux stations OnCorr et Lakeshore West.
- Ces facteurs ont été contrebalancés en partie par des salaires et des charges sociales liés à l'exploitation plus élevés que prévu en raison d'une comptabilisation à l'actif moins importante que prévu des salaires et des charges sociales pour les employés affectés aux projets en immobilisations.

Comparaison entre les exercices clos le 31 mars 2022 et le 31 mars 2021

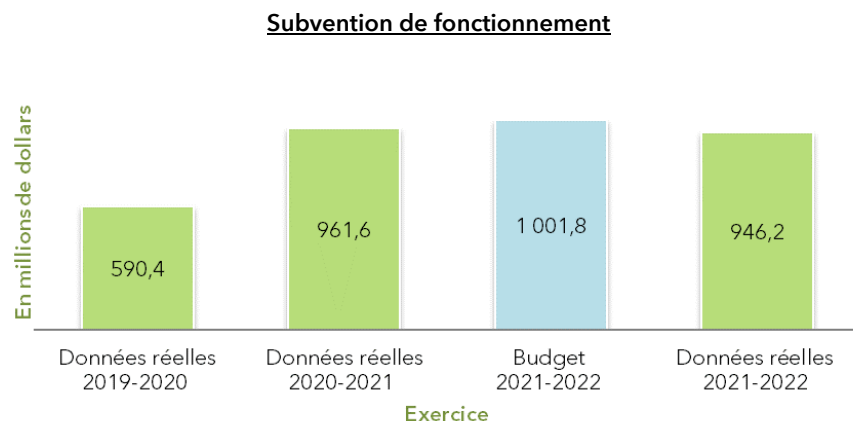
Les charges d'exploitation de Metrolinx pour 2021-2022 ont augmenté de 128,1 M\$ (ou 11,4 %) par rapport aux charges d'exploitation de 1 126,2 M\$ pour 2020-2021, en raison surtout des facteurs suivants :

- Remise en place de certains des services interrompus au plus fort de la pandémie, lancement de nouveaux services au cours de l'exercice et augmentation des besoins de nettoyage des trains et des autobus. La hausse des niveaux de service a entraîné une augmentation des frais liés à l'entretien du matériel, à l'équipage des trains, au carburant, ainsi que des frais liés aux cartes tarifaires et des frais financiers.
- Mise en œuvre continue et accélérée de la modernisation du système PRESTO et des initiatives de transformation numérique, telles que les options de paiement tarifaire sans contact, et amélioration des relations de gestion de la clientèle avec nos partenaires du secteur du transport en commun.

Les données réelles de clôture d'exercice tiennent compte des économies découlant de la mise en œuvre de plans d'amélioration des affaires en vue d'atteindre un meilleur rapport coûts-avantages et des efficiences améliorées. Metrolinx s'engage à poursuivre la mise en œuvre de plans d'amélioration des affaires qui permettent de transformer ses activités afin de réaliser des gains d'efficacité et d'obtenir de meilleurs résultats à moindre coût.

Subvention de fonctionnement

La province de l'Ontario accorde une subvention de fonctionnement à Metrolinx, correspondant aux charges d'exploitation moins les produits et le produit tiré de la vente d'actifs, afin d'assurer que Metrolinx dispose de fonds suffisants pour offrir ses services de transport en commun, réaliser les engagements pris aux termes du Plan de transport régional (« PTR ») et soutenir l'atteinte d'objectifs portant sur les stratégies organisationnelles. En 2021-2022, Metrolinx a tiré un produit plus élevé que prévu de la vente d'actifs en raison de l'augmentation de la valeur des biens attribuable aux conditions de marché favorables, ce qui a contribué à compenser en partie les besoins en subvention de fonctionnement de Metrolinx.



Note : 1. La subvention de fonctionnement prévue pour 2021-2022 reflète les données tirées du plan d'affaires 2021-2022.

Comparaison entre l'exercice clos le 31 mars 2022 et le budget

Metrolinx a reçu une subvention de fonctionnement de 946,2 M\$ de la province de l'Ontario en 2021-2022. Ce montant représente une baisse de 55,6 M\$ par rapport aux dépenses de fonctionnement prévues pour 2021-2022 de 1 001,8 M\$; cette baisse provient surtout du produit de la vente d'actifs plus élevé que prévu découlant de la hausse de la valeur des biens attribuable aux conditions de marché favorables et des charges d'exploitation moins élevées que prévu découlant de la réduction des niveaux de service et de la taille des trains. Les résultats favorables à l'égard du produit de la vente d'actifs et des charges d'exploitation ont été contrebalancés en partie par une baisse des produits découlant d'une reprise moins rapide que prévu de l'achalandage pour 2021-2022.

Comparaison entre les exercices clos le 31 mars 2022 et le 31 mars 2021

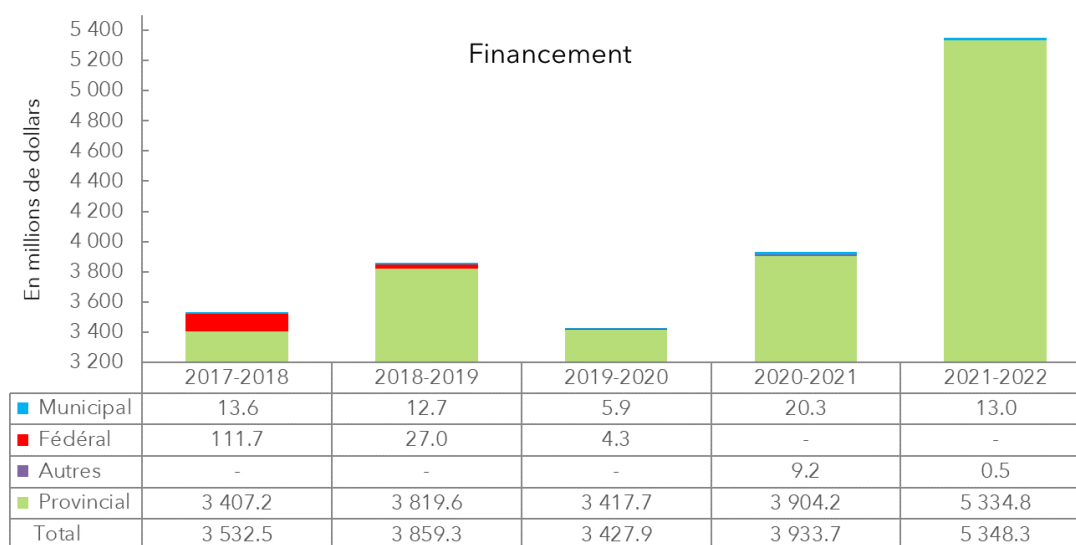
La subvention de fonctionnement de Metrolinx pour 2021-2022 a diminué de 15,4 M\$ par rapport à l'exercice précédent en raison surtout du produit de la vente d'actifs plus élevé que prévu découlant de la hausse de la valeur des biens attribuable aux conditions de marché favorables et de l'augmentation des produits liée à l'accroissement de l'achalandage par rapport à l'exercice précédent. L'augmentation de l'ensemble des produits a été contrebalancée en partie par la hausse des charges attribuable aux niveaux de service plus élevés par rapport à 2020-21. Aucune subvention de fonctionnement municipale ou fédérale n'a été reçue au cours des cinq derniers exercices.

Financement et dépenses

Financement

Metrolinx a obtenu du financement de multiples paliers gouvernementaux pour lui permettre de financer ses projets en immobilisations et ses programmes. La majorité du financement reçu dans les récentes années provenait de la province. Metrolinx a également reçu des apports de capital de municipalités et d'autres organismes.

Financement



Le financement versé par la province d'Ontario a totalisé 5 334,8 M\$ pour 2021-2022. Metrolinx a aussi reçu du financement de 13,0 M\$ fourni par des administrations municipales et de 0,5 M\$ consenti par d'autres organismes. Le financement a fortement augmenté en 2021-2022 en raison de la bonne progression du projet de construction du transport léger sur rail et des travaux préliminaires du programme Expansion de GO, et d'importants progrès ont été réalisés à l'égard des travaux de construction préliminaires et des achats de biens dans le cadre du programme lié aux métros.

Les municipalités contribuent au programme Expansion de GO. Les apports de capital des municipalités ont diminué pour s'établir à 13,0 M\$ pour l'exercice considéré, comparativement à 20,3 M\$ pour l'exercice précédent, en raison de la portée moindre des travaux admissibles réalisés.

Le financement reçu d'autres organismes s'est établi à 0,5 M\$ en 2021-2022 et est lié aux remboursements effectués par des tiers relativement à des immobilisations détenues par Metrolinx dans le cadre de ses projets en immobilisations existants. Ces remboursements sont utiles pour les projets de Metrolinx et sont la preuve des relations positives que celle-ci entretient avec les acteurs du développement.

Aucun apport n'a été reçu du palier fédéral en 2021-2022, car le gouvernement a mis fin au Fonds pour l'infrastructure de transport en commun. En outre, une entente avec le gouvernement fédéral a été finalisée en 2021-2022 concernant le programme Expansion de GO dans le cadre du Fonds Chantiers Canada.

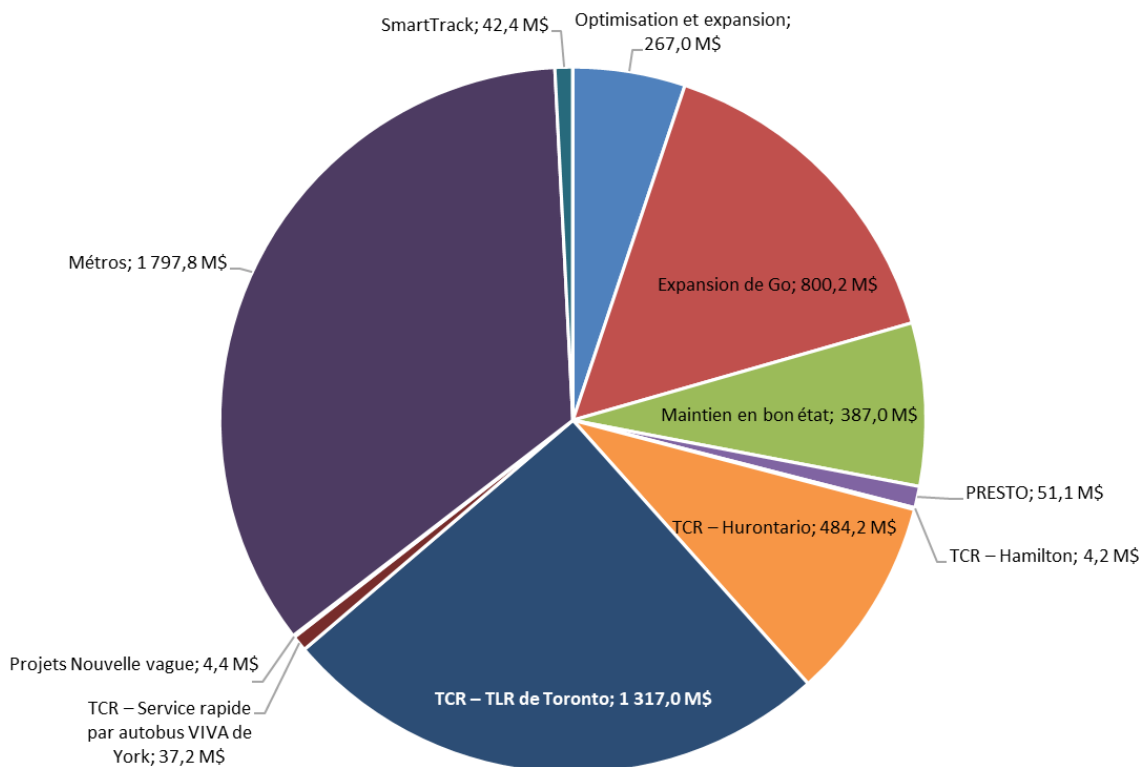
La charge d'amortissement de l'exercice s'est établie à 935,8 M\$, soit 98,0 M\$ de plus que les 837,8 M\$ inscrits à l'exercice précédent, en raison des investissements continus de Metrolinx dans des projets d'immobilisations.

Dépenses en immobilisations

En 2021-2022, Metrolinx a poursuivi son action dans le cadre de la priorité que s'est donnée la province d'accroître considérablement les investissements dans l'infrastructure de transport en commun. Au cours de

l'exercice, d'importants jalons ont été franchis relativement à des projets d'immobilisations d'envergure, notamment la mise en œuvre du programme Expansion de GO (travaux préliminaires) et les activités d'approvisionnement du projet de travaux sur le corridor ferroviaire), l'approvisionnement, la planification et l'avancement de la conception des projets de métros prioritaires ainsi que la progression de la mise en œuvre des projets de TLR d'Eglinton-Crosstown, de Hurontario et de Finch West. D'importants investissements ont aussi été réalisés au titre du programme de maintien en bon état des infrastructures existantes et pour l'amélioration de la sécurité et de la fiabilité (le « programme de maintien en bon état »). Pour 2021-2022, les dépenses en immobilisations ont totalisé 5 192 M\$ (compte tenu de rajustements pour radiations et de paiements anticipés sur avances).

Dépenses en immobilisations pour 2021-2022 par catégorie



Metrolinx poursuit un important programme de croissance qui comprend des projets distinctifs tels que le programme Expansion de GO et les TLR d'Eglinton-Crosstown, de Finch West et de Hurontario. En outre, les travaux d'approvisionnement, de planification et de conception ainsi que les travaux de construction ont nettement progressé pour les projets de métros prioritaires, soit la ligne Ontario, le prolongement vers l'ouest de la ligne de métro Eglinton-Crosstown, le prolongement de la ligne de métro vers Scarborough et le prolongement de la ligne de métro Yonge North.

Les résultats de 2021-2022 au titre des dépenses en immobilisations découlent surtout des réalisations d'étapes. En ce qui concerne les projets de métros prioritaires, le creusement des tunnels pour le prolongement de la ligne de métro vers Scarborough et le prolongement vers l'ouest de la ligne de métro Eglinton-Crosstown va bon train. Pour le prolongement de la ligne de métro vers Scarborough, les travaux d'approvisionnement des stations, des voies et des réseaux se poursuivent et la demande de propositions a été présentée aux trois soumissionnaires. En ce qui a trait au prolongement vers l'ouest de la ligne de métro Eglinton-Crosstown, la demande de qualification pour le lot d'approvisionnement du contrat d'avancement du tunnel 2 a été fermée et l'analyse de rentabilité préliminaire de la conception pour les stations, les voies et les réseaux a été publiée. Les travaux de la voie de guidage surélevée du prolongement vers l'ouest de la ligne de métro Eglinton-Crosstown ont également

fait des progrès importants tout au long du processus d'approvisionnement. L'approvisionnement de la ligne Ontario continue de progresser en ce qui a trait au matériel roulant, aux systèmes de même qu'à l'exploitation et l'entretien continus ainsi qu'aux lots d'approvisionnement visant les travaux de génie civil, les gares et les tunnels pour le tronçon sud; l'approvisionnement visant les gares et les tunnels pour le tronçon nord devrait commencer à l'hiver 2023. Pour le prolongement de la ligne de métro Yonge North, les travaux de planification et de conception se poursuivent. Les travaux de conception dans le cadre de l'ensemble de modifications visant la station Finch sont presque terminés.

Le programme Expansion de GO donne suite à l'engagement de la province de transformer le réseau ferroviaire GO Transit en un réseau de transport en commun rapide, complet et accessible toute la journée. Les travaux du programme Expansion de GO ont progressé de façon importante cette année, pour atteindre le stade de quasi-achèvement en ce qui concerne les projets liés au tunnel des autoroutes 401 et 409, à la gare Bloomington et à la restauration du patrimoine de la gare Union. Des étapes clés ont été franchies sur le plan de l'approvisionnement et sur celui des travaux de construction préalables relativement à la série de contrats visant à favoriser le nivellement le long du corridor Barrie et des corridors Lakeshore, et des contrats similaires ont été achevés ou progressent vers la phase finale de la construction du corridor Stouffville. Enfin, diverses décisions stratégiques critiques concernant la passation de marchés et l'étendue des travaux ont été prises pour des projets tels que celui des stations SmartTrack, qui amènera le service des trains GO vers de nouveaux secteurs de la ville de Toronto.

Le programme de transport en commun rapide, pour lequel les travaux de construction se déroulent à bon rythme, fournira le transport léger sur rail (TLR) et le service rapide par bus à la RGTH. Les travaux relatifs au TLR d'Eglinton-Crosstown continuent de progresser vers la phase de la mise en œuvre, et les tests et la mise en service des systèmes ont commencé. Au cours de l'exercice 2021-2022, le projet de TLR de Finch West a réalisé des progrès importants sur le plan de la mise en œuvre, notamment les tests des véhicules légers sur rail à l'installation d'entretien et d'entreposage et à l'installation de fabrication de Kingston. Mobilinx, le consortium réalisant le TRL de Hurontario, a continué de faire considérablement progresser la conception et les travaux de construction préliminaires en 2021-2022. Les principaux travaux de construction réalisés comprennent des travaux de services publics et des travaux d'égouts pluviaux, la dalle d'approche du West Bridge surplombant le ruisseau Mary Fix et une partie des piliers de la voie de guidage surélevée.

Le programme de maintien en bon état vise les actifs de technologie et d'infrastructure de Metrolinx dont la réparation, l'entretien et la réhabilitation sont régulièrement prévus. Une meilleure évaluation de l'état des actifs et une meilleure planification de leur gestion sont effectuées de manière à s'assurer que les projets du programme de maintien en bon état sont menés à bien dans le respect des dépenses prévues. L'accent est également mis sur l'amélioration de la qualité des données et sur la communication de l'information sur les contrats et sur le détail des coûts.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la modernisation de PRESTO était bien engagée et un certain nombre d'améliorations y ont été apportées afin de mieux servir GO Transit, UP Express et les sociétés de transport de la région. Ces améliorations incluent la réalisation et l'installation de terminaux de rechargement en libre-service de deuxième génération à temps de chargement plus rapide, de nouveaux appareils PRESTO et l'amélioration de l'application de clavier en ligne offerte à la clientèle. Grâce à ces améliorations, Metrolinx, en tant que facilitateur de la technologie, sera à même de lancer de nouvelles offres de paiement par carte de crédit, par carte de débit et par portefeuille mobile.

Dépenses en immobilisations (M\$)

Dépenses en immobilisations par catégorie (en millions de dollars)	2019-2020 Données réelles	2020-2021 Données réelles	2021-2022 Budget	2021-2022 Données réelles**	2021-2022 Écart
Expansion et optimisation	446,1	305,3	845,5	267,0	(581,5)
Maintien en bon état	550,4	424,6	476,7	387,0	(89,7)
Métros	66,4	453,8	872,7	1 797,8	925,1
Programme Expansion de GO	631,5	764,3	1 138,0	800,2	(337,8)
Stations SmartTrack	(3,4)	21,2	144,6	42,4	(102,2)
TCR - Service rapide par autobus VIVA de York	124,4	55,5	33,7	37,2	3,5
TCR - TLR de Toronto	1 185,4	1 425,3	1 264,5	1 317,0	52,5
TCR - Hamilton	23,7	-	10,0	4,2	(5,8)
TCR - Hurontario	278,4	323,1	681,7	484,2	(197,5)
Projets Nouvelle vague	3,8	4,0	7,7	4,4	(3,3)
PRESTO	96,3	111,5	95,0	51,1	(43,9)
Autres*	-	-	(1 527,3)	-	1 527,3
Total	3 403,0	3 888,6	4 045,7	5 192,4	1 146,7
Rajustement aux dépenses en immobilisations et paiements anticipés**	24,9	45,1	S.O.	177,1	S.O.
Total du financement	3 427,9	3 933,7		5 348,3	

* Au cours de l'exercice 2021-2022, le plan du gouvernement a continué de refléter des niveaux plus durables d'investissement dans les infrastructures par l'application d'un levier financier. L'intention est de représenter une prévision plus réaliste des échéanciers de construction pour les grands projets prévus ou en cours, dans le respect de la tendance réelle des dépenses.

** Comprend les rajustements aux dépenses en immobilisations, notamment les frais de présentation d'offre et les paiements anticipés.

Comparaison entre l'exercice clos le 31 mars 2022 et le budget

En 2021-2022, les dépenses réelles ont dépassé de 1 146,7 M\$ le budget initial de l'exercice. L'écart est surtout attribuable à l'augmentation des dépenses par rapport au budget pour le programme des métros, en particulier pour la progression des tunnels et les achats d'immobilisations, et pour le TLR de Toronto en raison du règlement de la réclamation liée au projet de TLR d'Eglinton-Crosstown. Ces dépenses accrues ont été compensées par les fonds sous-utilisés pour les dépenses visant les projets en immobilisations restants en raison de la sous-performance de la construction et des retards dans les achats de biens et dans l'approvisionnement.

Comparaison entre les exercices clos le 31 mars 2022 et le 31 mars 2021

Les dépenses en immobilisations engagées par Metrolinx pour 2021-2022 ont augmenté de 1 303,8 M\$ par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse importante découle surtout des facteurs suivants :

- Les travaux de construction en cours pour les TLR d'Eglinton-Crosstown, de Finch West et de Hurontario dans le cadre du programme de transport en commun rapide, et le paiement de la réclamation liée au projet de TLR d'Eglinton-Crosstown.
- Les travaux du programme des métros ont repris en 2021-2022, le creusement des tunnels du prolongement vers l'ouest de la ligne de métro Eglinton-Crosstown et de la ligne de métro vers Scarborough ayant été entrepris, outre d'importantes acquisitions de biens dans le cadre de ce programme au cours de l'exercice.
- Plusieurs contrats de construction ont été attribués dans le cadre du programme Expansion de GO en 2021-2022, et les travaux de construction ont repris cette année pour l'ensemble du programme.

Gestion des risques d'entreprise

Metrolinx continue d'améliorer son programme de gestion des risques d'entreprise afin d'orienter les activités de gestion des risques de l'organisme et de soutenir une prise de décision éclairée en matière de risque, d'évaluer les occasions et de s'assurer que l'organisme se conforme à la directive du gouvernement de l'Ontario en matière de gestion des risques d'entreprise et visant à faire en sorte que tous les organismes provinciaux utilisent une approche fondée sur une bonne connaissance des risques dans la gestion de leurs activités. Le processus d'identification, d'évaluation, de gestion, de surveillance et de présentation des risques est essentiel à l'atteinte continue des objectifs stratégiques de l'organisme.

La pandémie de COVID-19 continue de poser de multiples défis aux organismes. Metrolinx a ainsi adapté ses activités afin de composer avec ces défis et élaboré de nouvelles stratégies de manière à soutenir de façon plus adéquate ses besoins d'affaires ainsi que ceux de sa clientèle. Des mesures d'atténuation des risques agiles et ciblées tant au niveau stratégique que tactique se poursuivront en 2022 et dans les prochaines années. En 2021-2022, Metrolinx a confié au chef de la gestion des risques le mandat d'accélérer l'état d'avancement du programme de gestion des risques. L'organisme poursuit l'évaluation des risques au niveau de l'entreprise, des programmes et des projets, en tenant compte de son secteur d'activité, notamment l'examen de sa proposition de valeur et des stratégies d'atténuation en raison des conséquences sur l'achalandage des services d'autobus et de trains, les défis de la capacité du marché et de la chaîne d'approvisionnement, de la constitution de capital ainsi que du retour au travail.

En 2022-2023, Metrolinx continuera d'examiner régulièrement les risques importants et émergents au moyen de plusieurs forums, y compris des réunions divisionnaires, l'examen des finances divisionnaires, des réunions de l'équipe de haute direction et des réunions du conseil d'administration, et elle gèrera activement les risques en s'assurant que des plans adéquats en matière de communication, d'intégration, de collaboration et d'atténuation sont établis et mis en place. Les stratégies d'atténuation de ces risques ont été prises en compte dans les priorités stratégiques et les initiatives organisationnelles clés du plan d'affaires de Metrolinx. Les risques présentés se situent généralement sur les catégories suivantes :

- **Risques financiers** : risques liés au financement des projets et des activités, aux liquidités, à l'information financière et aux variations de prix (ou ayant une incidence sur ceux-ci).
- **Risques opérationnels** : risques liés aux activités courantes.
- **Risques liés aux projets** : risques liés à un projet achevé dans les délais et selon le budget prévus.
- **Risques liés à la sécurité** : risques liés à la sécurité des usagers et du personnel de Metrolinx, ainsi que des entrepreneurs et des collectivités auprès desquels il exerce des activités et construit des infrastructures.
- **Risques stratégiques** : risques pouvant perturber les hypothèses sur lesquelles s'appuie la stratégie de Metrolinx et se traduire par de possibles pertes financières ou une atteinte à la réputation.

Principaux risques

Metrolinx continuera également de mettre l'accent sur l'amélioration de son cadre et de son programme de gestion des risques d'entreprise et sur la réalisation de son plan en matière d'échéance. Ces améliorations comprennent l'examen et la révision des méthodes d'évaluation des risques, l'amélioration des fonctions de communication de l'information sur les risques et l'accroissement de la veille stratégique sur les risques. La fonction de gestion du risque d'entreprise continuera d'identifier et d'évaluer les risques actuels et émergents, et d'en faire rapport, et d'assurer une discussion continue sur les risques à tous les échelons de l'organisation.

Principaux risques pour Metrolinx

Risque	Aperçu général des mesures d'atténuation
Finances	
Obtenir une subvention de fonctionnement durable pour l'exercice 2021-2022 et par la suite afin de respecter les objectifs stratégiques de Metrolinx et les engagements du gouvernement.	- Metrolinx continue à gérer de façon proactive l'incidence de la pandémie de COVID-19 en mettant en œuvre des plans d'amélioration des affaires afin de transformer ses activités et de les adapter à l'évolution du secteur public, en décelant des possibilités de générer des produits supplémentaires et en générant des économies sur le plan du fonctionnement ainsi que des gains d'efficacité. - Metrolinx a collaboré étroitement avec le ministère des Transports de l'Ontario à la présentation de mises à jour sur les conséquences de la COVID-19 sur le plan financier, et il a obtenu d'autres subventions de fonctionnement du gouvernement pour 2021-2022.
Exploitation	
Risques technologiques : cybersécurité, reprise après sinistre, mise à niveau/fin de vie du matériel informatique et réalisation des projets.	- Des contrôles de sécurité accrus ont été mis en place et ils sont régulièrement mis à l'épreuve. - La demande de propositions visant le respect de la conformité du secteur à l'égard des cartes de paiement a été attribuée, et le nouveau contrat commencera en 2022-2023. Trois nouvelles demandes de propositions ont été soumises pour faire appel à des tiers afin qu'ils soutiennent les services de gestion de la cybersécurité. - Le projet de plan de reprise après sinistre suit son cours, les applications essentielles ont été définies et elles seront soumises à des tests de basculement en cas de panne en 2022-2023. - Un projet de mise à niveau de l'infrastructure technologique vieillissante est réalisé, en parallèle avec le plan de reprise après sinistre, qui fera passer l'infrastructure de Metrolinx à la prochaine génération de serveurs de centres de données, de réseaux, de stockage et de technologies infonuagiques fondamentales.
Projet	
Programme de modernisation du système d'approvisionnement de PRESTO – Transition de PRESTO au nouveau modèle d'exploitation proposé.	- Metrolinx continue d'exercer une gouvernance appropriée à l'égard du programme d'approvisionnement des paiements afin de veiller à ce que l'orientation de l'organisme et le parrainage de la direction soient alignés sur ses objectifs et ses stratégies concernant les programmes, la direction commerciale, la méthode d'approvisionnement et la gestion des risques connexe. - Pour assurer une stratégie concurrentielle sur le plan de l'approvisionnement, Metrolinx a traité la question des ressources requises, mis en place des pratiques de communication simplifiées et créé un comité responsable de la gestion de tout conflit d'intérêts éventuel. - L'engagement continu sera maintenu avec toutes les principales parties prenantes (notamment les organismes de transport en commun) de façon à harmoniser l'ensemble des livrables clés.

Risque	Aperçu général des mesures d'atténuation
La fourniture de biens pour soutenir les projets en immobilisations est menacée en raison du nombre élevé d'exigences prévu.	• Une ligne directrice portant sur l'acquisition de biens est en cours d'élaboration et traitera des risques habituels ou émergents liés à l'acquisition. • Des promoteurs dirigeants ont été mobilisés dans le but de réduire au minimum les répercussions sur le processus d'acquisition de biens par Metrolinx de même que sur les collectivités et les parties prenantes.
La capacité du marché ou la volonté de livrer le volume de travaux d'immobilisations prévu et de créer un contexte concurrentiel pour les offres pourrait être insuffisante.	• Dans le cadre de l'atténuation des risques liés aux conditions du marché, Metrolinx a réalisé ce qui suit : - Offre de contrats d'approvisionnement pour la préparation et le conditionnement de façon à maximiser l'intérêt des fournisseurs; - amélioration du processus d'approvisionnement; - organisation de séances de formation sur le marché, examen de la prise en compte des critères de préqualification et révision du mécanisme d'évaluation de l'approvisionnement. • Dans le cadre de l'atténuation des risques liés à la valeur marchande, Metrolinx a entrepris des analyses afin de mieux comprendre ce qui stimule les taux du marché et de mettre au point des stratégies d'atténuation.
Le processus actuel d'accès aux voies d'un chemin de fer fonctionnel pourrait ne pas permettre la réalisation des travaux en immobilisations prévus, ce qui aurait des répercussions négatives sur la sécurité, les coûts, le calendrier et le démarrage du service payant.	• La norme sur l'accès aux corridors ferroviaires et les règles de l'itinéraire et de l'accès sont en cours d'élaboration. • Le processus visant à mettre à l'épreuve les hypothèses d'accès aux voies utilisées pour établir les calendriers déterminés ainsi que les activités de correction du chemin critique et du chemin quasi critique du calendrier visant le projet d'expansion du corridor ferroviaire est terminé. • Un processus d'accès aux voies pour les entreprises de maintenance a été élaboré et mis en œuvre. • Un processus a été mis au point pour convenir des niveaux acceptables d'incidence sur l'exploitation pendant la réalisation des travaux en immobilisations.

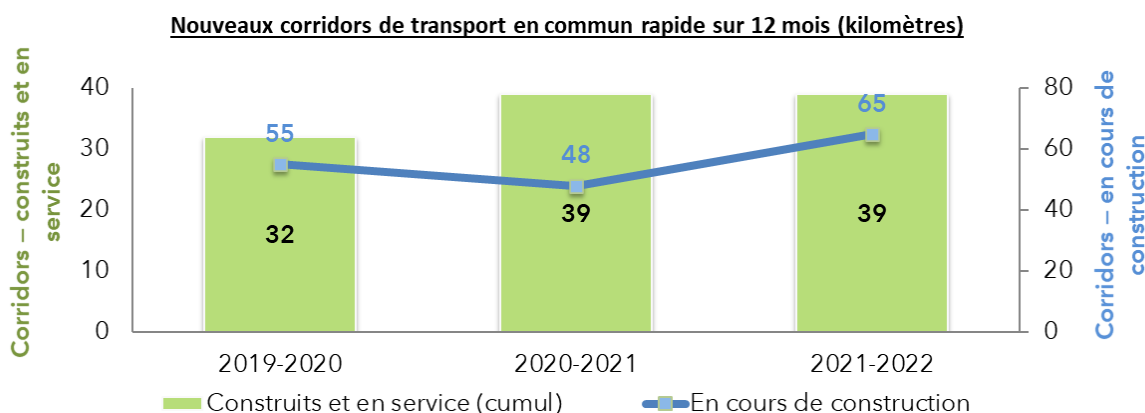
Risque	Aperçu général des mesures d'atténuation
	Sécurité
Domages causés aux actifs, interruption de service et menaces à la sécurité découlant d'événements météorologiques extrêmes.	• Une évaluation ciblée des risques pour le réseau d'actifs de Metrolinx est en cours afin de déterminer les actifs vulnérables et leurs zones géographiques. • Un plan de gestion des actifs et un plan d'état des lieux correspondant ont été réalisés. • La stratégie d'adaptation au changement climatique de Metrolinx et les rapports sur les mesures clés sont maintenant en place. • Les exigences en matière de résilience climatique ont été intégrées au projet d'Expansion GO. • L'adoption de normes de conception durable et l'élaboration d'une norme sur les données climatiques, qui précisent les sources et les scénarios climatiques à partir desquels l'infrastructure doit être conçue pour résister. • L'élaboration de méthodes pour intégrer les avantages de la résilience climatique dans les analyses de rentabilité. • L'élaboration de plans de fonctionnement saisonniers (notamment des plans de préparation pour l'hiver et pour l'été) qui établissent les procédures opérationnelles en cas d'interruptions des services découlant des conditions météorologiques.
Risques pour la sécurité publique aux passages à niveau, aux gares de transport en commun, dans les zones de construction et à bord de GO Transit.	• Réduction de 11 % des risques aux passages à niveau publics de Metrolinx et de 24 % aux passages à niveau privés grâce à des évaluations et des améliorations continues en matière de sécurité. • Collaboration avec les partenaires locaux, les municipalités et le public dans les endroits où se déroulent des travaux de construction sur la propriété ou les actifs de Metrolinx ou à proximité de ceux-ci. • Optimisation de la stratégie de déploiement des agents spéciaux en mettant l'accent sur une plus grande visibilité et une plus grande accessibilité. • Mise en œuvre de mesures de sécurité liées à la COVID-19 pour les 65 ans et plus guidées par les autorités de santé publique. • Des autobus GO ont été convertis en cliniques de vaccination mobiles afin que la population puisse se faire vacciner, peu importe où elle se trouve.
Gestion des risques émergents en matière de sécurité découlant des nouveaux projets de transport en commun.	• Incorporation des pratiques exemplaires et des normes internationales en matière de sécurité et d'équipement, notamment l'établissement de la norme de sécurité du secteur ferroviaire canadien portant sur l'évaluation et l'appréciation des risques. • Création d'un partenariat avec le Conseil canadien des normes pour le suivi et la formulation de commentaires à l'égard du programme canadien des évaluateurs indépendants de la sécurité des réseaux ferroviaires. • Mise en place d'un programme progressif d'assurance de la sécurité pour l'ensemble des projets de Metrolinx, selon la norme en matière de pratiques exemplaires EN-50126 portant sur les principes de spécification et de démonstration des exigences en matière de sécurité.

Indicateurs clés de performance

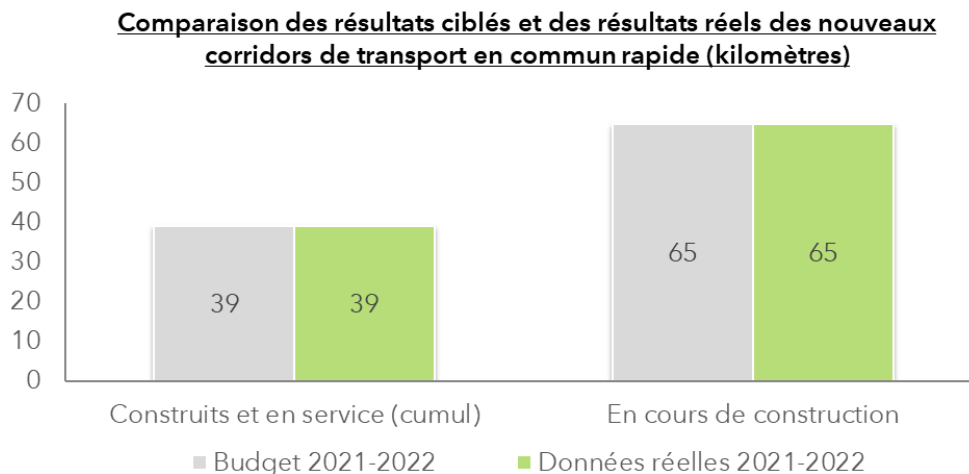
Les indicateurs clés de performance de Metrolinx servent à évaluer la performance de l'organisme et à présenter les résultats à ses parties prenantes, y compris le grand public. Ces indicateurs clés de performance sont présentés en regard des objectifs établis dans le cadre du processus de planification annuelle des activités. Une série plus détaillée d'indicateurs est utilisée à l'interne pour la gestion des activités courantes. Les indicateurs clés de performance servent à évaluer à la fois la performance d'exploitation de Metrolinx quant à la prestation de services et sa performance quant à la construction d'infrastructures.

Nouveaux corridors de transport en commun rapide

Les principaux indicateurs de performance des nouveaux corridors de transport en commun rapide servent à évaluer le nombre de kilomètres de corridors de transport en commun rapide qui sont en cours de construction, construits ou en service. Metrolinx a construit et mis en service environ 39 km de corridors de transport en commun rapide depuis 2013-2014. Metrolinx a poursuivi la progression des travaux de construction d'environ 65 km de corridors de transport en commun en 2021-2022, comme prévu. Ces travaux comprenaient la construction de 18 km sur le corridor Hurontario, de 19 km sur le corridor Eglinton et de 11 km sur le corridor Finch.



En 2021-2022, les projets de métro prioritaires ont progressé, passant de la conception à l'approvisionnement et la construction, comme prévu. Les travaux de construction des composantes des projets de prolongement de la ligne de métro vers Scarborough (environ 8 km) et de prolongement vers l'ouest de la ligne de métro Eglinton-Crosstown (environ 9 km) ont commencé en mai 2021. Les projets de métros prévus (les travaux pour environ 23 km) devraient commencer en 2022-2023 et en 2023-2024.

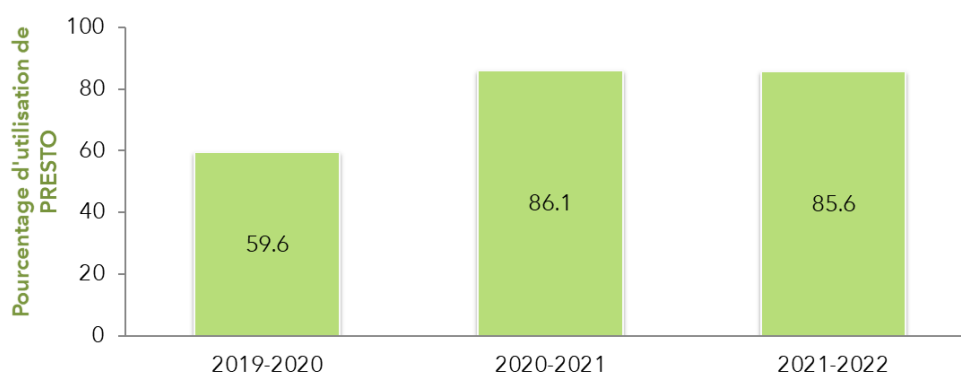


Utilisation de PRESTO

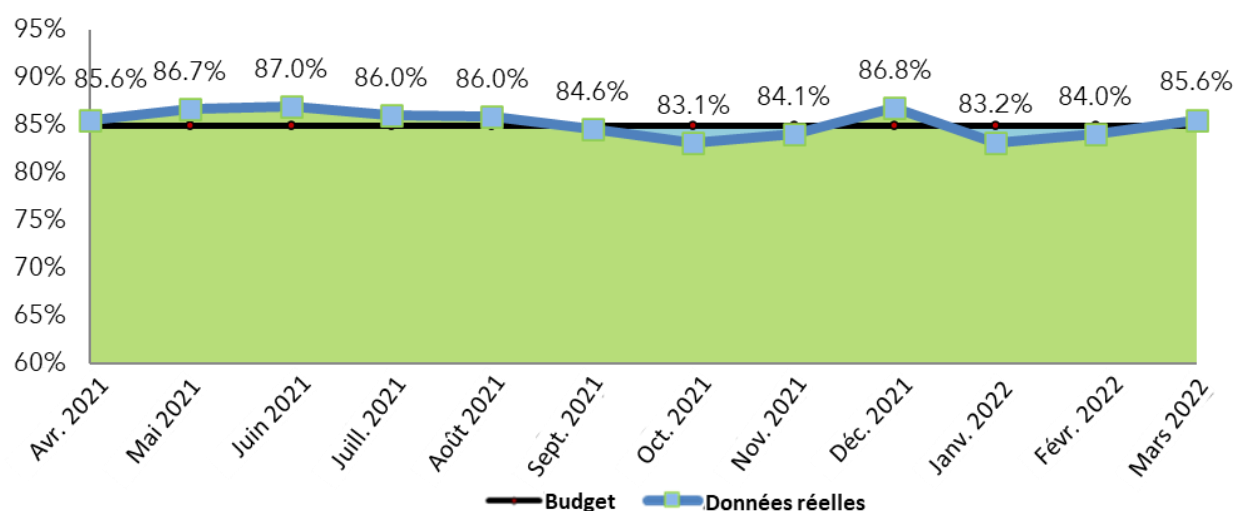
Le taux d'utilisation de PRESTO parmi nos partenaires du secteur du transport en commun a clôturé à 85,6 % pour le mois de mars, portant le taux d'utilisation annuelle pour 2021-2022 à 85,1 %, soit un taux supérieur à la cible établie au début de l'exercice de 85 %. Les résultats de mars ont été en grande partie attribuables à la Toronto Transit Commission (« TTC ») (89,1 %), qui a connu sa plus forte utilisation depuis septembre et a augmenté sa part de l'achalandage total à 70 %.

Metrolinx continue d'améliorer ses produits et services PRESTO pour faciliter et encourager l'utilisation de PRESTO parmi les usagers du transport en commun, et l'adoption du système sera renforcée par l'offre continue de nouvelles méthodes de paiement des tarifs. Ces initiatives cherchent notamment à donner la priorité à l'expansion du paiement sans contact PRESTO par carte de débit ou carte de crédit non seulement pour UP Express mais également pour GO Transit, 905 organismes de transport en commun et la TTC. Elles comprennent également l'offre de billets électroniques PRESTO à plus de 905 organismes de transport en commun par l'accès à la carte PRESTO sur les appareils mobiles, et la collaboration avec la TTC pour retirer les anciens supports tarifaires.

Taux d'utilisation de PRESTO par année (en pourcentage)



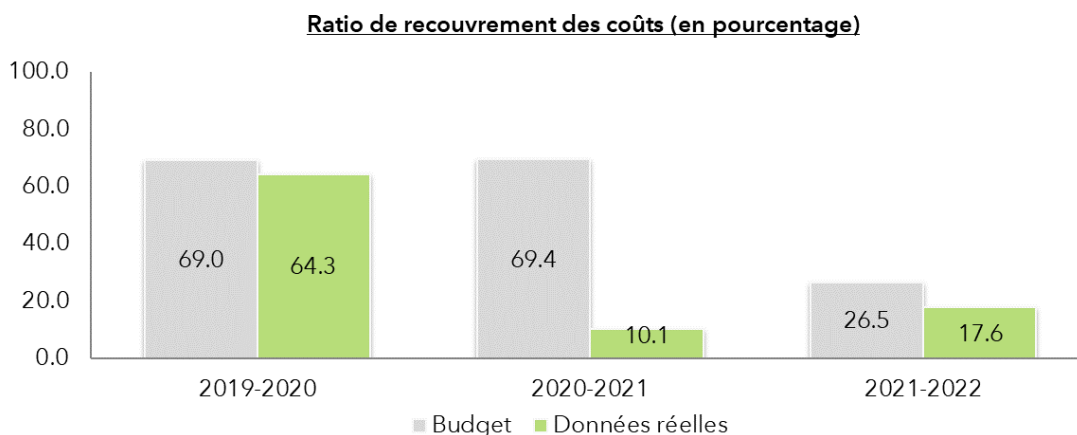
Tendance d'utilisation de PRESTO en 2021-2022 (en pourcentage)



Ratio de recouvrement des coûts

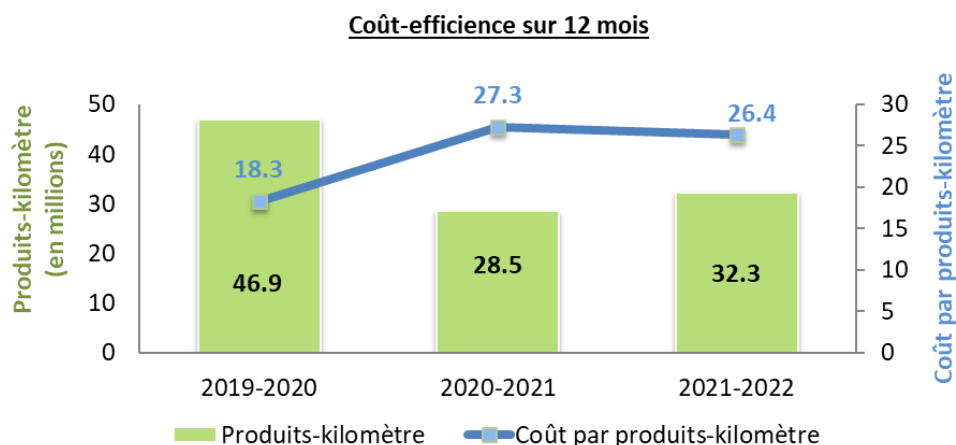
Le ratio de recouvrement des coûts, qui correspond au total des produits par rapport au total des charges d'exploitation (compte non tenu d'éléments tels que le rajustement aux dépenses d'immobilisations, les frais de présentation d'offre et les réclamations de CTS au titre des coûts directs liés à la COVID), démontre la mesure dans laquelle les activités de l'organisme sont autofinancées. Metrolinx compare son ratio de recouvrement des coûts aux données historiques et aux données de référence sectorielles. Compte tenu de l'incidence de la COVID-19, le ratio de recouvrement des coûts de Metrolinx est comparable à celui de ses pairs en Amérique du Nord. Pour 2021-2022, le ratio de recouvrement des coûts s'est établi à 17,6 % par rapport à 10,1 % pour 2020-2021 alors que l'achalandage et les produits continuent de se relever après la pandémie de COVID-19.

Le ratio de recouvrement des coûts de 17,6 % a été inférieur à l'objectif de 26,5 % en raison surtout de la présence continue de la COVID-19 et de ses répercussions sur l'achalandage et les produits. Le variant Omicron, les restrictions provinciales en matière de santé publique et les retards dans les plans de retour au bureau de la région n'étaient pas prévus lorsque les cibles ont été établies et ont nui aux plans de reprise. Pour permettre d'atténuer la pression continue sur les produits, l'organisme a modifié stratégiquement les niveaux de service et la taille des trains. De plus, Metrolinx a maintenu l'accent sur les plans d'amélioration des affaires afin de trouver des gains d'efficacité et des économies de coûts tout en continuant à offrir des services de transport en commun essentiels pour soutenir la reprise économique après la COVID-19.

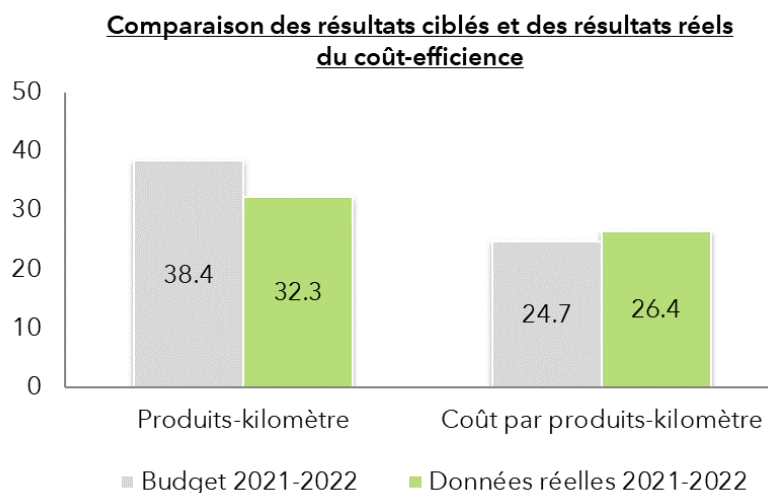


Coût-efficience des activités

Le coût par produits-kilomètre sert à mesurer la rentabilité de la prestation de service pour tous les services (GO train, GO autobus et UP Express) et tient compte des coûts directs appliqués aux services de train et d'autobus par rapport au total des produits-kilomètre fournis. Le coût par produits-kilomètre est un indicateur de l'efficacité des plans d'amélioration des activités et des rajustements apportés au service dans l'ensemble des activités durant la pandémie de COVID-19.



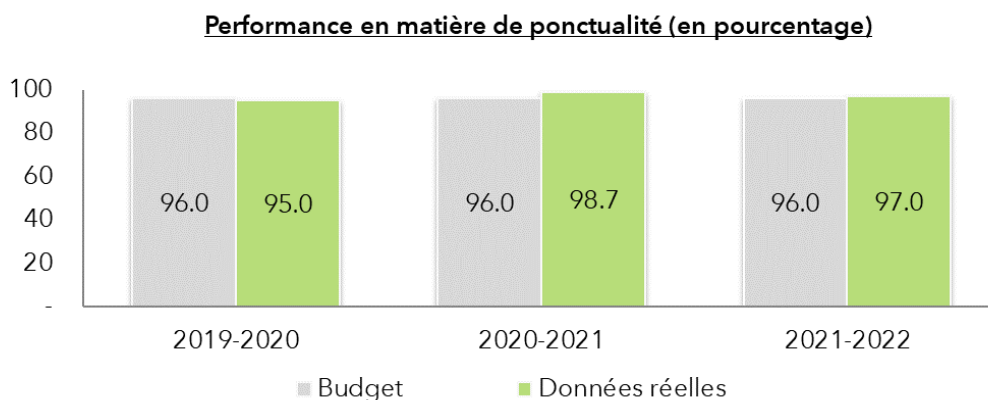
Le coût par produits-kilomètre en 2021-2022 s'est amélioré par rapport à 2020-21. Cette amélioration est surtout attribuable aux produits-kilomètre plus élevés en 2021-2022 par rapport à 2020-21, par suite de la reprise de certains services qui avaient été interrompus au début de la pandémie. Le rajustement des services en réponse au variant Omicron a cependant entraîné une diminution des produits-kilomètre en 2021-2022 par rapport aux prévisions et, par conséquent, à une hausse plus importante que prévu des coûts par produits-kilomètre en 2021-2022.



Performance en matière de ponctualité

L'indicateur de performance clé de ponctualité mesure le nombre de trajets programmés arrivant à destination à temps pour la période visée par l'évaluation. La performance en matière de ponctualité se définit comme une arrivée dans un intervalle de 5 minutes précédant ou suivant l'heure prévue dans le cas des trains, et de 15 minutes dans le cas des autobus. La performance en matière de ponctualité pour les services d'UP Express se définit comme une arrivée dans un intervalle de 5 minutes par temps de déplacement cible. La performance en matière de ponctualité dans l'ensemble des services (GO train, GO autobus et UP Express) s'est établie à 97 % à la clôture de l'exercice, ce qui satisfait à la cible combinée de 96 % et correspond à la performance continue de Metrolinx des exercices précédents.

Metrolinx a atteint sa performance en matière de ponctualité correspondant à la moyenne cumulée annuelle mobile de 97 %, GO train, UP Express et GO autobus ayant tous atteint leur cible de 95 %, de 98,4 % et de 97,4 %, respectivement. GO train, UP Express et GO autobus ont tous surpassé leurs cibles dans les deux derniers exercices bien qu'ils aient eu à composer avec des problèmes de main-d'œuvre attribuables aux congés de maladie liés à la COVID-19. Les moyennes annuelles mobiles pour GO train, UP Express et GO autobus ont toutes été maintenues, soit une moyenne annuelle mobile respective de 95 %, de 97 % et de 96 %. La détérioration de la performance en matière de ponctualité sur le plan de l'expérience client de GO train a été de 7,3 %. En ce qui concerne UP Express et GO autobus, la détérioration de la performance en matière de ponctualité s'est établie respectivement à 1,6 % et 2,5 %. Le traitement des risques liés à la détérioration de la performance en matière de ponctualité est établi d'après les facteurs les plus importants afin de s'assurer de l'atténuation des risques, ce qui en réduit les conséquences sur les taux futurs.



Satisfaction de la clientèle

Le résultat global annuel de satisfaction de la clientèle s'est établi à 84 % pour les trois marques de Metrolinx (GO, UP et PRESTO), ce qui correspond à l'objectif annuel de 84 %.

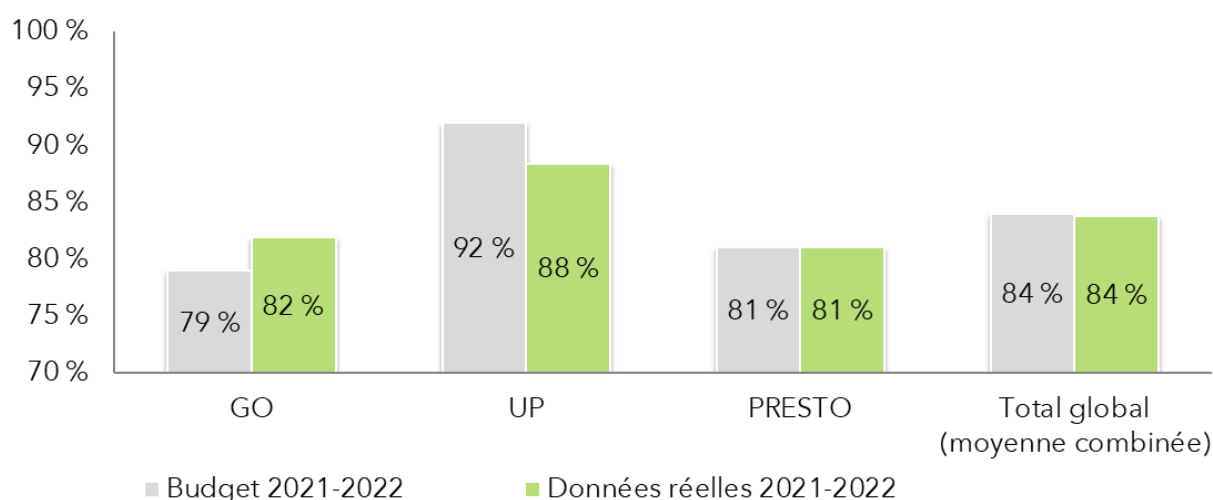
Le taux de satisfaction de la clientèle pour GO Transit a été de 82 % pour l'exercice, ce qui est supérieur à l'objectif de 2021-2022 de 79 %. Le taux de satisfaction de la clientèle pour GO Transit s'est amélioré de 6 % par rapport à l'exercice précédent. Le solide taux de satisfaction de la clientèle pour GO Transit est attribuable aux changements nécessaires apportés aux horaires qui se sont traduits par une capacité, une fréquence et des options de déplacement accrues pour les clients, selon leurs besoins. L'accent mis de manière continue sur la performance en matière de ponctualité, la sécurité et le traitement des préoccupations de la clientèle à l'égard de la COVID a permis d'accroître la satisfaction de la clientèle au cours de l'exercice.

Le taux de satisfaction de la clientèle pour UP Express s'est établi à 88 %, ce qui est inférieur à l'objectif de 92 % pour 2021-2022. Le taux de satisfaction de la clientèle pour UP Express a baissé de 4 % par rapport à l'exercice précédent. La baisse des niveaux de service offerts par UP Express attribuable à des équipes réduites et des contraintes budgétaires a mis à rude épreuve la confiance des clients. Tout au long de l'exercice, les clients ont

continué de réclamer des heures de service prolongées et une fréquence accrue. Au cours du dernier exercice, selon un sondage sur la satisfaction de la clientèle, les clients ont indiqué avoir été satisfaits de la propreté, de la fiabilité et de la commodité des services.

Le taux moyen de satisfaction de la clientèle à l'égard de PRESTO pour 2021-2022 s'est établi à 81 %, atteignant sa cible et légèrement supérieur au taux de 80 % obtenu au cours de l'exercice précédent. Afin de mettre l'accent sur l'amélioration continue, une moyenne de 41 changements soutenant la clientèle PRESTO a été apportée chaque mois. Parmi les améliorations notables, mentionnons les mises à jour des écrans des distributeurs de laissez-passer PRESTO de la TTC pour afficher plus de détails comme le montant du tarif payé, le solde du compte et le temps de transfert restant, une actualisation du site Web pour que les clients puissent trouver plus facilement de l'information, une mise à jour de l'application PRESTO pour inclure de nouvelles caractéristiques, notamment la vérification du solde sur la page d'accueil, et l'offre de 27 nouveaux emplacements de détail de la carte PRESTO à Toronto pour réduire les écarts géographiques et améliorer la couverture dans la ville.

Évaluation de la satisfaction de la clientèle

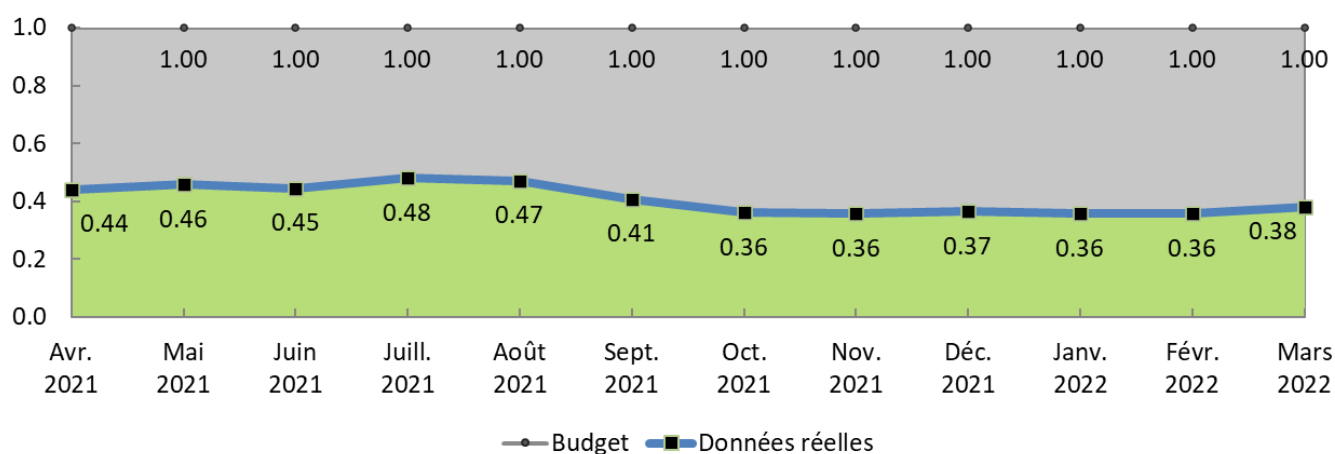


Sécurité – Taux de fréquence des accidents avec perte de travail

Le taux de fréquence des accidents avec perte de travail (le « TFAPT ») s'entend du nombre d'accidents ayant entraîné des arrêts (un employé blessé qui n'est pas en mesure de retourner au travail le lendemain) sur une moyenne de 12 mois continus. Le calcul tient également compte de la perte de salaires ou d'une incapacité ou d'une perte permanente par 100 employés de Metrolinx (200 000 heures travaillées).

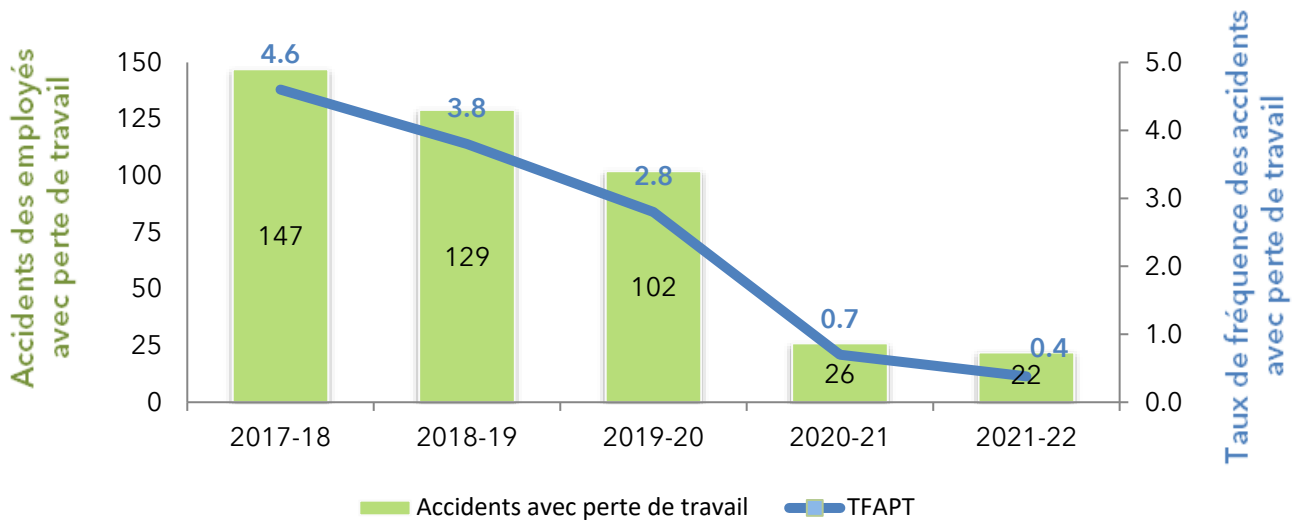
Au cours de l'exercice 2021-2022, Metrolinx a entrepris le suivi et le contrôle d'un nouveau TFAPT pour toutes les « parties », par rapport à une cible d'entreprise de 1,0 par 200 000 heures travaillées. L'ensemble des parties visées par le TFAPT comprend les employés de Metrolinx et les entrepreneurs effectuant des travaux pour Metrolinx, notamment l'exploitation des trains, l'entretien des voies et des travaux de construction. À la clôture de l'exercice, le TFAPT de l'ensemble des parties s'est établi à 0,38, ce qui est bien en deçà de la cible de 1,0.

TFAPT de l'ensemble des parties – Moyenne sur 12 mois continus



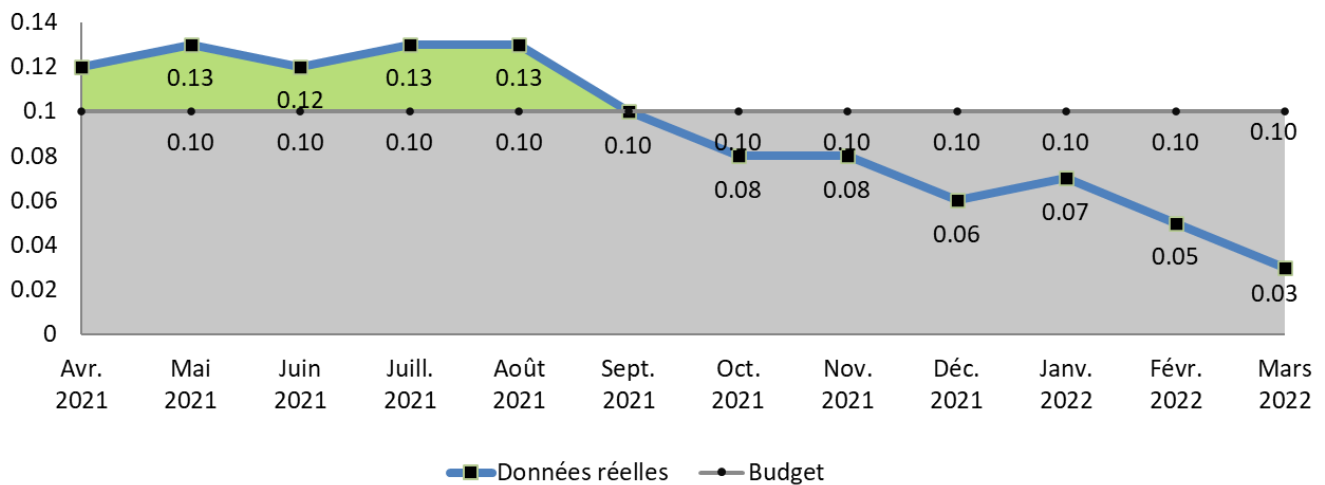
Metrolinx a continué d'évaluer le TFAPT des employés par rapport à une cible de 0,7 blessure par 200 000 heures travaillées, affichant un résultat de 0,58 à la clôture de l'exercice. Comparativement à la même période l'an dernier, il s'agit d'une baisse de 19 %, et d'une baisse de 80 % par rapport à l'exercice précédent. Depuis que Metrolinx a commencé à suivre cette mesure en 2017, on constate une baisse très importante des blessures en raison de la hausse des signalements et des enquêtes sur les incidents liés à la sécurité, ce qui a donné lieu à l'application de mesures de prévention proactives et représente une indication croissante des améliorations apportées à la gestion de la sécurité et à la culture de sécurité de Metrolinx.

TFAPT et accidents avec perte de travail de Metrolinx



Le taux de fréquence des accidents avec perte de travail pour les entrepreneurs en construction (le TFAPT pour les entrepreneurs en construction) s'entend du nombre d'accidents avec perte de travail (un travailleur blessé qui n'est pas en mesure de retourner au travail le lendemain). Le calcul tient également compte de la perte de salaires ou d'une incapacité ou d'une perte permanente par 100 entrepreneurs de Metrolinx (200 000 heures travaillées), sur une moyenne de 12 mois continus. Le LTIFR pour les entrepreneurs en construction actuels sur une période de 12 mois continus est de 0,03, ce qui représente une baisse de 76 % par rapport à l'exercice précédent. Ce résultat est inférieur à l'objectif de 0,10 de Metrolinx et à la moyenne des taux du groupe de travailleurs de la construction de l'Ontario, de 1,12, et à la moyenne des membres de l'Ontario General Contractors Association, de 0,36, ce qui est comparable aux taux de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents de travail pour les accidents avec perte de travail annuels.

TFAPT des entrepreneurs – Moyenne sur 12 mois continus



Metrolinx

États financiers
31 mars 2022

Rapport de l'auditeur indépendant

Au conseil d'administration de Metrolinx

Notre opinion

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de Metrolinx (l'« organisation ») au 31 mars 2022 ainsi que des résultats de ses activités de fonctionnement, de ses gains et pertes de réévaluation, et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables pour le secteur public.

Notre audit

Nous avons effectué l'audit des états financiers de l'organisation qui comprennent :

- l'état de la situation financière au 31 mars 2021;
- l'état des résultats pour l'exercice clos à cette date;
- l'état de l'évolution de l'actif net pour l'exercice clos à cette date;
- l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date;
- l'état des gains et pertes de réévaluation pour l'exercice clos à cette date;
- les notes annexes, qui comprennent les principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » de notre rapport. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Indépendance

Nous sommes indépendants de l'organisation conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles.

Autres informations

La responsabilité des autres informations incombe à la direction. Les autres informations se composent du rapport de gestion.

PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l.
PwC Tower, 18 York Street, bureau 2600, Toronto (Ontario) Canada M5J 0B2
Tél. : +1 416 863 1133, téléc. : +1 416 365 8215, www.pwc.com/ca/fr

« PwC » s'entend de PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l., une société à responsabilité limitée de l'Ontario.

Notre opinion sur les états financiers ne s'étend pas aux autres informations et nous n'exprimons aucune forme d'assurance que ce soit sur ces informations.

En ce qui concerne notre audit des états financiers, notre responsabilité consiste à lire les autres informations mentionnées ci-dessus et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celles-ci et les états financiers ou la connaissance que nous avons acquise au cours de l'audit, ou encore si les autres informations semblent autrement comporter une anomalie significative.

Si, à la lumière des travaux que nous avons effectués, nous concluons à la présence d'une anomalie significative dans les autres informations, nous sommes tenus de signaler ce fait. Nous n'avons rien à signaler à cet égard.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'organisation à poursuivre ses activités, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'organisation ou de cesser ses activités, ou si elle n'a aucune autre solution réaliste que de le faire.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'organisation.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.



Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long du processus. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'organisation;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'organisation à poursuivre ses activités. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'organisation à cesser ses activités;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle;

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance, entre autres informations, l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés

Toronto (Ontario)

Le 24 juin 2022

Metrolinx

État de la situation financière

Au 31 mars 2022

(en milliers de dollars)

	2022 \$	2021 \$
Actif		
À court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	704 297	511 671
Placements	-	3 589
Créances et autres montants à recevoir (note 8)	260 753	319 652
Apports à recevoir (note 9)	1 843 122	780 007
Pièces de rechange et fournitures	24 894	21 215
Charges payées d'avance	29 760	45 345
	2 862 826	1 681 479
Apports à recevoir de la Province de l'Ontario – à long terme (note 12)	2 768 328	3 114 629
Autres actifs (note 6)	97 403	76 144
Immobilisations (note 7)	32 129 154	27 887 710
Acomptes sur terrains (note 10)	255 164	253 331
Avances sur projets d'investissement (note 10)	198 298	23 096
Bail à long terme (note 11)	25 591	25 918
	38 336 764	33 062 307
Passif		
À court terme		
Dettes et charges à payer (notes 17 et 22)	2 800 752	1 604 576
Portefeuilles électroniques de la carte PRESTO (note 5)	111 655	105 225
	2 912 407	1 709 801
Dettes à long terme (note 12)	2 768 328	3 114 629
Apports reportés afférents aux immobilisations (note 13)	28 200 702	24 484 501
Passif au titre des prestations de retraite supplémentaires (note 15)	70 007	69 477
Passif au titre d'autres avantages sociaux futurs (note 16)	166 702	163 342
	34 118 146	29 541 750
Actif net		
Actifs nets investis en immobilisations (note 18)	4 381 914	3 679 636
Actifs nets investis dans le bail à long terme (note 11)	25 591	25 918
Actifs nets grevés d'une affectation interne (note 19)	26 332	26 332
Insuffisance de l'actif net	(215 219)	(211 329)
	4 218 618	3 520 557
Cumul des gains et des pertes de réévaluation	-	-
	38 336 764	33 062 307

Dépendance économique (note 2)

Engagements (note 20)

Éventualités (note 21)

Approuvé par le conseil d'administration,

Donald A. Wright

, administrateur

B. Davis

, administrateur

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

Metrolinx

État des résultats

Pour l'exercice clos le 31 mars 2022

(en milliers de dollars)

	2022 \$	2021 \$
Produits		
Produits de fonctionnement	193 090	102 036
Produits tirés de la construction effectuée pour des tiers	25 453	76 049
Apport de la Province de l'Ontario	946 172	961 560
Produits d'intérêts	7 948	4 819
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations (note 13)	963 687	868 350
	<u>2 136 350</u>	<u>2 012 814</u>
Charges		
Fournitures et services	234 149	184 458
Entretien du matériel	117 319	109 158
Installations et voies	156 818	161 149
Salaires et charges sociales	410 095	379 607
Exploitation des trains et des autobus	335 983	291 846
Charges liées à la construction effectuée pour des tiers	26 259	77 363
Amortissement des immobilisations	935 460	837 468
Amortissement de l'actif au titre du bail à long terme	327	327
Profit à la cession et à la dépréciation d'immobilisations	(68 957)	(10 870)
	<u>2 147 453</u>	<u>2 030 506</u>
Excédent des charges sur les produits	<u>(11 103)</u>	<u>(17 692)</u>

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

Metrolinx

État de l'évolution de l'actif net Pour l'exercice clos le 31 mars 2022

(en milliers de dollars)

	2022				2021	
	Investis en immobi- lisations \$ (note 18)	Investis dans le bail à long terme \$ (note 11)	Actifs nets grevés d'une affectation interne \$ (note 19)	Insuffisance \$	Total \$	Total \$
Solde à l'ouverture	3 679 636	25 918	26 332	(211 329)	3 520 557	3 496 116
Excédent des charges sur les produits	-	-	-	(11 103)	(11 103)	(17 692)
Amortissement (déduction faite de l'amortissement porté aux produits)	(1 709)	(327)	-	2 036	-	-
Actifs fournis par la Province de l'Ontario	-	-	-	-	-	571
Acquisitions de terrains, y compris les acomptes	709 164	-	-	-	709 164	41 562
Cession de terrains	(5 177)	-	-	5 177	-	-
Solde à la clôture	4 381 914	25 591	26 332	(215 219)	4 218 618	3 520 557

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

Metrolinx

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice clos le 31 mars 2022

(en milliers de dollars)

	2022 \$	2021 \$
Flux de trésorerie liés aux		
Activités de fonctionnement		
Excédent des charges sur les produits	(11 103)	(17 692)
Amortissement des immobilisations et du bail à long terme	935 787	837 795
Profit à la cession et à la dépréciation d'immobilisations	(68 957)	(10 870)
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations	(963 687)	(868 350)
Avantages sociaux futurs, déduction faite des paiements	3 890	8 724
	(104 070)	(50 393)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Placements	3 589	9 192
Créances et autres montants à recevoir	58 899	(58 173)
Pièces de rechange et fournitures	(3 679)	(337)
Charges payées d'avance	15 585	(24 784)
Dettes et charges à payer	(1 609)	32 339
Portefeuilles électroniques de la carte PRESTO	6 430	8 485
Autres actifs	(21 259)	(35 440)
	(46 114)	(119 111)
Activités d'investissement		
Achat d'immobilisations	(4 043 405)	(2 873 011)
Produit de la cession d'immobilisations	104 071	60 392
Acomptes sur terrains (note 18)	(255 164)	(253 331)
Avances sur projets d'investissement (note 10)	(198 298)	(23 096)
	(4 392 796)	(3 089 046)
Activités de financement		
Subventions reçues pour l'acquisition de terrains	709 164	41 562
Apports de capital	3 922 372	3 013 117
	4 631 536	3 054 679
Variation nette de la trésorerie, des équivalents de trésorerie et de la trésorerie soumise à restrictions	192 626	(153 478)
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture	511 671	665 149
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture	704 297	511 671
Information supplémentaire sur les flux de trésorerie		
Activités d'investissement sans effet de trésorerie		
Variation des dettes et charges à payer à l'égard des immobilisations	1 197 785	(559 329)
Variation de la dette à long terme au titre des immobilisations et de l'apport à recevoir de la Province de l'Ontario	(346 301)	1 343 646
Actifs fournis par la Province de l'Ontario	-	571
Activités de financement sans effet de trésorerie		
Variation des apports de capital à recevoir	(1 063 115)	464 572

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

Metrolinx

État des gains et pertes de réévaluation

Pour l'exercice clos le 31 mars 2022

(en milliers de dollars)

	2022 \$	2021 \$
Solde au début de l'exercice	-	(6 029)
Gains (pertes) latents attribuables aux Contrats à terme de gré à gré sur le carburant (note 24)	-	1 581
Montants reclassés dans l'état des résultats Contrats à terme de gré à gré sur le carburant (note 24)	-	4 448
Gains (pertes) de réévaluation, montant net	-	6 029
Solde à la clôture de l'exercice	-	-

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

(en milliers de dollars)

1 Nature des activités

Metrolinx est une agence d'État relevant du ministère des Transports de l'Ontario (le « MTO »), constituée sans capital-actions et exonérée d'impôts sur les bénéfices en vertu de l'article 149(1)d) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada).

Metrolinx a été créée en vertu des articles de la *Loi de 2006 sur la Régie des transports du grand Toronto*, promulguée le 24 août 2006. Le 14 mai 2009, le projet de loi 163 a été promulgué, modifiant la *Loi de 2006 sur la Régie des transports du grand Toronto*, qui a été renommée *Loi de 2006 sur Metrolinx*. Le mandat de Metrolinx consiste à diriger la coordination, la planification, le financement et le développement d'un réseau de transport multimodal intégré pour la région du Grand Toronto et de Hamilton (la « RGTH ») en vue de transfigurer la mobilité et de relier les collectivités de la région élargie du Golden Horseshoe. Grâce à la démarche régionale qu'elle a adoptée, Metrolinx amène la Province de l'Ontario (la « Province »), les municipalités et les organismes de transport locaux à trouver des solutions de transport à long terme qui soient viables sur le plan économique et durables sur le plan environnemental.

GO Transit est une unité commerciale de Metrolinx qui exploite un réseau interrégional de transport en commun composé de couloirs d'autobus et de couloirs ferroviaires intégrés. Le réseau d'autobus et de trains dessert principalement les collectivités de la région du Grand Toronto et de Hamilton, dont les villes de Toronto et de Hamilton. GO Transit dessert également les régions de Halton, de Peel, de York, de Durham, les comtés de Simcoe, de Dufferin et de Wellington, les villes de Barrie, de Guelph, de Kitchener, de London et de Niagara Falls, et la municipalité de Bradford-West Gwillimbury.

L'Union Pearson (« UP ») Express est responsable de la prestation d'un service ferroviaire express exclusif de haute qualité reliant les plus grandes plaques tournantes du transport au Canada, à savoir la gare Union, au centre-ville de Toronto, et l'Aéroport international Toronto-Pearson. L'UP Express a commencé ses activités le 6 juin 2015.

PRESTO est une unité commerciale qui exploite le système tarifaire PRESTO, une carte tarifaire électronique qui permet aux usagers de passer sans difficulté d'un réseau de transport en commun à un autre.

2 Dépendance économique

Metrolinx tire actuellement ses produits principalement de la prestation de services de transport par GO Transit et l'UP Express et de la carte PRESTO.

Metrolinx touche en outre des subventions publiques :

- des trois paliers de gouvernement, en soutien aux investissements qu'elle réalise dans ses infrastructures devant servir à la prestation de services de transport actuels et futurs;
- de la Province de l'Ontario, sous forme de subvention de fonctionnement annuelle, en guise de soutien supplémentaire à la prestation de services de transport.

Metrolinx est tributaire du versement des subventions publiques ci-dessus pour la prestation continue, le développement de ses services et l'acquittement de ses obligations.

(en milliers de dollars)

Incidence de la COVID-19

La pandémie de COVID-19 a eu des répercussions sur de nombreuses sociétés de transport en commun du monde entier en 2021, y compris sur tous les secteurs d'activité de Metrolinx, et ses répercussions continuent de se faire sentir en 2022. L'achalandage et les revenus de Metrolinx ont continué de subir les contrecoups de la pandémie au cours de l'exercice écoulé, alors que la province a connu une troisième, une quatrième puis une cinquième vague de cas de COVID-19. En avril et en mai 2021, l'achalandage a souffert de la troisième vague pandémique, qui a duré plus longtemps que prévu et durant laquelle des fermetures ont été imposées. En août et en septembre 2021, la quatrième vague, provoquée par le Delta, a retardé le retour aux bureaux du centre-ville et entravé la reprise de l'achalandage. Et juste au moment où les restrictions commençaient à être lentement levées en novembre 2021 et où l'achalandage commençait à reprendre en janvier 2022, la cinquième vague alimentée par Omicron et les diverses restrictions de santé publique, y compris l'ordonnance de rester à la maison et la fermeture des écoles, ont entraîné une autre diminution de l'achalandage et ont incité Metrolinx à réduire une fois de plus ses niveaux de service. Après Omicron, l'achalandage et les recettes tarifaires ont légèrement rebondi en février et mars 2022, par suite de l'assouplissement des restrictions en matière de santé et de sécurité.

En tant qu'agence d'État relevant du gouvernement de l'Ontario, Metrolinx reçoit de ce même gouvernement des subventions annuelles visant à couvrir la différence entre ses produits d'exploitation et ses charges d'exploitation, ainsi que du financement destiné au renouvellement et à l'expansion des infrastructures. Vu les mesures de santé et de sécurité et le retour retardé dans les bureaux du centre-ville à la suite des différentes vagues de COVID-19, l'achalandage continue d'être sensiblement inférieur aux niveaux d'avant la pandémie, ce qui a entraîné une autre forte baisse des produits d'exploitation pour l'exercice 2021 et 2022.

3 Sommaire des principales méthodes comptables

Présentation des états financiers

Les présents états financiers ont été préparés par la direction conformément aux Normes comptables pour le secteur public pour les organismes du secteur public, y compris ceux sans but lucratif, recommandées par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (« CCSP ») des Comptables professionnels agréés du Canada (« CPA Canada »).

Instruments financiers

Les instruments financiers sont des actifs ou des passifs financiers de Metrolinx qui, de façon générale, lui procurent le droit de recevoir de la trésorerie ou un autre actif financier d'une autre partie, ou l'obligent à payer de la trésorerie ou tout autre actif financier à une autre partie.

(en milliers de dollars)

Les instruments financiers présentés à l'état de la situation financière de Metrolinx sont évalués comme suit :

Trésorerie et équivalents de trésorerie	Coût amorti
Placements	Coût amorti
Créances et autres montants à recevoir	Coût amorti
Apports à recevoir	Coût amorti
Apports à recevoir de la Province de l'Ontario - à long terme	Coût amorti
Instruments dérivés	Juste valeur
Dettes et charges à payer	Coût amorti
Portefeuilles électroniques de la carte PRESTO	Coût amorti
Dettes à long terme	Coût amorti

La juste valeur de la trésorerie et des équivalents de trésorerie, des placements, des créances et des apports à recevoir, des dettes et charges à payer et des portefeuilles électroniques de la carte PRESTO se rapproche de leur valeur comptable en raison de la nature à court terme de ces instruments financiers. La juste valeur représente le montant qui serait échangé entre des parties agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence, et la meilleure indication de ce montant est le prix coté sur un marché, le cas échéant. Les justes valeurs de Metrolinx sont estimées par la direction, laquelle se fonde en général sur la conjoncture du marché existant à un moment donné. De par leur nature, les estimations sont subjectives et elles impliquent des incertitudes et l'exercice d'une bonne part de jugement.

De temps à autre, Metrolinx conclut des contrats visant du carburant diesel afin de gérer les risques liés au prix du carburant diesel. Ces instruments dérivés sont comptabilisés à l'état de la situation financière à titre d'actif ou de passif, et sont évalués à la juste valeur. Les profits et pertes latents sur la juste valeur des instruments dérivés sont comptabilisés à l'état des gains et pertes de réévaluation.

Metrolinx ne détient ni n'émet d'instruments financiers dérivés à des fins de transaction ou de spéculation, et des contrôles sont en place pour détecter et empêcher ces activités.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les fonds en caisse, les soldes bancaires déduction faite des découverts, et les placements à court terme très liquides dont l'échéance est d'au plus trois mois au moment de leur acquisition.

Placements

Les placements consistent en des placements à court terme très liquides ayant une échéance supérieure à trois mois, mais inférieure à un an au moment de leur acquisition.

Pièces de rechange et fournitures

Les pièces de rechange et les fournitures sont comptabilisées au coût ou à la valeur nette de réalisation, selon le moins élevé des deux montants. Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen pondéré.

(en milliers de dollars)

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût. Le coût d'une immobilisation inclut tous les coûts directement liés à son acquisition, à sa construction, à sa mise en valeur ou à son amélioration. Les salaires et les charges sociales des membres du personnel qui participent directement à l'acquisition, à la mise en valeur ou à la construction d'une immobilisation sont incorporés au coût de l'immobilisation.

Metrolinx a adopté une approche fondée sur l'ensemble de l'immobilisation pour la capitalisation et l'amortissement de ses bâtiments et de son matériel roulant (trains et autobus). Selon cette approche, toutes les composantes structurelles d'une immobilisation (éclairage, ascenseurs, climatisation, etc.) sont amorties sur la durée de vie utile calculée pour l'ensemble de l'immobilisation.

Si la mise en valeur ou la construction d'une immobilisation est abandonnée ou reportée à une date indéterminée, les coûts déjà inscrits à l'actif sont passés en charges, à moins que l'immobilisation puisse servir à d'autres fins ou que le recouvrement des coûts auprès d'un tiers puisse être raisonnablement estimé et que le recouvrement soit probable aux termes des ententes à cet égard.

Les immobilisations résultant d'un contrat lié au modèle de diversification des modes de financement (« DMF ») pour la conception, la construction, le financement, l'entretien et l'exploitation comportent une composante représentant les coûts en capital liés à la conception et à la construction qui seront payés lorsque la construction des immobilisations sera presque achevée, et le reste des coûts sera payé sur la durée de vie utile, avec comptabilisation d'un apport correspondant à recevoir de la Province de l'Ontario. Les paiements de service annuel et les paiements sur le cycle de vie sont versés annuellement sur la durée du contrat.

Amortissement

Metrolinx calcule l'amortissement des diverses catégories d'actifs sur leur durée de vie utile estimée, selon la méthode de l'amortissement linéaire, comme suit :

Bâtiments, dont les abribus et les loges de changeurs	De 5 à 40 ans
Améliorations locatives	Durée du bail
Locomotives et autre matériel roulant ferroviaire	De 20 à 30 ans
Améliorations aux installations d'emprise ferroviaire	20 ans
Travaux de voie et installations	20 ans
Autobus, dont les autobus à impériale	10 ans
Aires de stationnement	20 ans
Matériel informatique et logiciels	De 5 à 10 ans
Sauts-de-mouton	50 ans
Autres, dont le mobilier et le matériel	De 3 à 12 ans

Les travaux de construction en cours comprennent les frais directement liés à la construction et à la mise en valeur. Aucun amortissement n'est comptabilisé avant la mise en service des actifs.

(en milliers de dollars)

Bail à long terme

Le bail à long terme représente le paiement par anticipation dans le cadre du contrat de location de la gare Union. Le montant est amorti selon le mode linéaire sur 100 ans, soit la durée du contrat de location majorée d'une période de renouvellement.

Prestations de retraite supplémentaires et autres avantages sociaux futurs

Metrolinx verse des prestations de retraite par l'entremise du Régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario (« OMERS »). La charge d'une période correspond aux cotisations devant être versées pour cette période.

Metrolinx verse des prestations de retraite supplémentaires calculées selon la méthode de répartition des prestations, laquelle rend compte des prestations prévues pour les services rendus jusqu'alors. Les ajustements découlant de modifications apportées au régime d'avantages sociaux, de gains et pertes de réévaluation et de révisions d'hypothèses sont amortis en résultat sur la durée de service résiduelle moyenne des salariés actifs. Le coût des services passés est porté en charges lorsqu'il est engagé.

Metrolinx propose également d'autres avantages sociaux futurs calculés selon la méthode de répartition des prestations, laquelle rend compte des prestations prévues pour les services rendus jusqu'alors. Les ajustements découlant de modifications apportées au régime d'avantages sociaux, de gains et pertes de réévaluation et de révisions d'hypothèses sont amortis en résultat sur la durée de service résiduelle moyenne des salariés actifs. Le coût des services passés est porté en charges lorsqu'il est engagé.

Produits d'exploitation

Les produits d'exploitation sont constitués des produits tarifaires générés par les services de transport en commun, notamment les services d'autobus et de train, ainsi que des produits non tarifaires tirés de services auxiliaires comme les partenariats, les stationnements, la publicité, la vente de cartes de transport, la location d'espaces commerciaux et les autres services connexes. Les produits tirés des services de transport en commun sont comptabilisés lorsque le service de transport est rendu. Les autres produits sont comptabilisés lorsque la transaction ou l'événement a eu lieu, que Metrolinx s'attend à obtenir des avantages économiques futurs et que l'obligation de prestation liée aux services ou aux biens sous-jacents a été remplie.

Produits et charges liés à la construction effectuée pour des tiers

Les produits tirés de la construction effectuée pour des tiers comprennent les produits tirés des remboursements par des tiers d'immobilisations détenues ultimement par des tiers. Les produits sont comptabilisés lorsqu'une transaction ou un événement est survenu et que Metrolinx s'attend à obtenir des avantages économiques futurs. Les charges liées à la construction effectuée pour des tiers comprennent les dépenses engagées pour des immobilisations qui appartiendront ultimement à des tiers. Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

(en milliers de dollars)

Apports

Metrolinx suit la méthode du report pour comptabiliser les apports. Les apports non affectés, y compris les subventions de fonctionnement, sont comptabilisés dans les produits de la période à laquelle ils se rapportent.

Les apports reportés afférents aux immobilisations correspondent aux fonds reçus aux fins de l'acquisition d'immobilisations autres que des terrains. Ces apports reportés sont comptabilisés dans les produits sur la période d'amortissement des immobilisations auxquelles ils se rapportent.

Les apports reçus pour l'acquisition de terrains, y compris les acomptes sur terrains, sont comptabilisés comme des augmentations directes de l'actif net.

Actifs nets grevés d'une affectation interne

Les actifs nets grevés d'une affectation interne constituent une source de financement réservée pour les obligations prévues et destinée à procurer une certaine marge de manœuvre pour faire face aux éventualités. Toutes les réserves sont approuvées par le conseil d'administration et sont présentées à l'état de la situation financière à titre d'actifs nets.

Passif au titre des sites contaminés

Metrolinx évalue tous les terrains qu'elle détient en vue de déterminer si des biens fonciers ne servant pas à la prestation de services de transport en commun et de services connexes sont contaminés, selon la définition de contamination donnée par les normes et exigences réglementaires. Un passif découle de la présence de contaminations, s'il y a lieu, mais également des perturbations qu'elles occasionnent alors ou qu'elles pourraient occasionner ultérieurement pour les biens fonciers en cause. La totalité des terrains ont été répertoriés et évalués en application de la norme. Le coût de l'assainissement est calculé à partir des meilleures informations disponibles et il est examiné et révisé de façon continue.

Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers selon les principes comptables généralement reconnus du Canada exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants présentés au titre des actifs et des passifs, des actifs et passifs éventuels à la date de clôture ainsi que des produits et des charges indiqués pour la période considérée. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations. Les éléments qui font l'objet d'estimations importantes sont l'amortissement des immobilisations, certains passifs à payer, les passifs au titre des sites contaminés, les passifs au titre des prestations de retraite supplémentaires et d'autres avantages sociaux futurs.

(en milliers de dollars)

4 Instruments financiers et gestion du risque

Les actifs et passifs financiers de Metrolinx sont exposés aux risques suivants :

Risque de crédit

Metrolinx est exposée à un risque de crédit en raison de ses créances. La direction est d'avis que le risque est en l'occurrence négligeable étant donné que la plupart des créances sont à recevoir des gouvernements des paliers fédéral, provincial et municipal et d'autres organismes sous contrôle commun de la Province de l'Ontario.

Risque de taux d'intérêt

Metrolinx n'est pas exposée à un risque de taux d'intérêt important lié à ses passifs à long terme, car ceux-ci sont principalement contractés auprès d'entités apparentées et ne portent pas intérêt ou résultent de contrats de DMF.

Autre risque de prix

Metrolinx consomme du carburant diesel et subit donc l'effet des fluctuations des cours du pétrole brut, qui pourraient avoir une incidence importante sur les coûts de prestation de services de transport. Ce risque peut être atténué, à l'occasion, par des contrats d'achat à terme de carburant diesel servant à fixer les frais d'exploitation futurs engagés par Metrolinx relativement à son utilisation de carburant diesel. L'extrême volatilité du marché observée au cours de l'exercice considéré a empêché Metrolinx de conclure des contrats d'achat à terme et, par conséquent, au 31 mars 2022, il n'y avait aucun contrat d'achat de diesel en vigueur.

5 Soldes de portefeuilles électroniques de la carte PRESTO

Les soldes des portefeuilles électroniques de la carte PRESTO, d'un total de 111 655 \$ (105 225 \$ en 2021), ont été inclus sous le poste Trésorerie et équivalents de trésorerie. Les soldes des portefeuilles électroniques étant détenus au nom des titulaires de carte de transport, un passif est comptabilisé à l'état de la situation financière.

6 Autres actifs

Les autres actifs incluent un montant de 66 144 \$ (66 144 \$ en 2021) qui est lié à des garanties de qualité accrue pour une période de 30 ans. Au 31 mars 2022, les actifs sous-jacents auxquels les garanties se rapportent n'avaient pas été mis en service.

(en milliers de dollars)

7 Immobilisations

	2022		2021
	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
	\$	\$	\$
Terrains	3 559 599	-	3 559 599
Bâtiments	2 453 483	823 545	1 629 938
Améliorations locatives	109 202	61 927	47 275
Locomotives et autre matériel roulant ferroviaire	3 730 325	1 431 559	2 298 766
Améliorations aux installations d'emprise ferroviaire	1 633 187	967 936	665 251
Sauts-de-mouton, voies et installations	4 467 498	1 270 582	3 196 916
Travaux de construction en cours	17 435 835	-	17 435 835
Autobus	479 292	243 126	236 166
Aires de stationnement	1 190 171	462 207	727 964
Matériel informatique et logiciels	2 335 675	1 367 494	968 181
Autres	1 766 789	403 526	1 363 263
	39 161 056	7 031 902	32 129 154
			27 887 710

Les travaux de construction en cours portent sur les éléments suivants :

	2022	2021
	\$	\$
Expansion du couloir ferroviaire	1 904 722	1 755 757
Gare Union	637 679	605 958
Parc ferroviaire	48 414	151 263
Système PRESTO	45 563	102 703
Transport léger sur rail et Service rapide par bus	10 953 910	9 183 964
Métros	1 635 830	452 293
Autres	2 209 717	1 722 515
	17 435 835	13 974 453

Les travaux de construction en cours ont trait à des projets qui devraient être mis en service dans un horizon de un an à neuf ans.

(en milliers de dollars)

Projets liés au métro

La Province a adopté en juillet 2019 un règlement modifiant la *Loi de 2006 sur Metrolinx* pour officialiser sa prise de contrôle de la planification, de la conception, de la construction et de l'exploitation de certains projets liés au métro qui étaient auparavant contrôlés par la Ville de Toronto (la « Ville ») et par la Toronto Transit Commission (la « TTC »). Ainsi, ces projets sont devenus la responsabilité exclusive de Metrolinx. En septembre 2019, les contrats liés au métro ont été transférés de la TTC à Metrolinx, ce qui a permis à Metrolinx de s'occuper de l'approvisionnement et de la gestion des activités de conception et d'aménagement.

En février 2020, la Ville et la Province ont signé un accord préliminaire (le « partenariat Ontario-Toronto pour le transport en commun »), lequel indique notamment que la Province procédera avec la Ville à un examen financier et à un exercice de rapprochement relatifs aux investissements effectués par la TTC pour financer la planification, la conception et les travaux de génie des projets liés au métro. Sous réserve des résultats de l'exercice, la Province s'engage à rembourser à la Ville les coûts raisonnables engagés pour ces projets.

La Province et la Ville s'emploient actuellement à mettre la touche finale au partenariat en élaborant une structure de gouvernance et un cadre de gestion afin de codifier les rôles et responsabilités de chacune des parties quant à l'exécution des projets de transport en commun rapide, aux apports liés aux immobilisations, à l'exploitation, aux exigences d'entretien et aux autres paramètres de gouvernance. En outre, l'examen financier et l'exercice de rapprochement mentionnés ci-dessus ne sont pas encore terminés. C'est pourquoi Metrolinx n'a constaté dans ses états financiers de l'exercice clos le 31 mars 2022 aucun montant relatif aux frais engagés par la TTC avant le 1^{er} septembre 2019.

8 Créances et autres montants à recevoir

Les créances et autres montants à recevoir se ventilent comme suit :

	2022	2021
	\$	\$
Taxe de vente harmonisée recouvrable	86 144	60 428
Remboursements par des tiers	55 690	129 425
Autres créances	44 132	55 012
	185 966	244 865
Coûts de projets irrécupérables à recouvrer de la Ville de Toronto	74 787	74 787
	260 753	319 652

Les créances et autres montants à recevoir comprennent un montant de 74 787 \$ (74 787 \$ en 2021) lié à la conception du couloir de transport léger sur rail (« TLR ») Scarborough de la Ville de Toronto engagé par Metrolinx au 31 mars 2016 et ne comprennent pas les coûts liés à une quelconque modification ou résiliation de contrats avec des tiers fournisseurs. Le 8 octobre 2013, le conseil de ville de Toronto a voté en faveur du remplacement du projet de TLR en cours de construction, en vertu de l'entente-cadre, par le métro de Scarborough. La Ville de Toronto a convenu de défrayer Metrolinx des dépenses engagées à l'égard du TLR Scarborough, y compris tous les coûts éventuels liés au contrat de fourniture de véhicules du

(en milliers de dollars)

TLR. En conséquence, les coûts engagés à ce jour ont été reclassés des travaux de construction en cours aux créances ne portant pas intérêt. Ces créances devraient être réglées dans le cadre des négociations avec la Ville relativement à la transaction de prise en charge du métro (note 7).

9 Apports à recevoir

Les apports à recevoir se ventilent comme suit :

	2022 \$	2021 \$
Apports à recevoir de la Province de l'Ontario	1 735 760	664 637
Apports à recevoir de municipalités (note 13)	95 461	100 144
Apports à recevoir du gouvernement du Canada	11 839	12 863
Apports à recevoir d'autres organismes	62	2 363
	<u>1 843 122</u>	<u>780 007</u>

10 Acomptes sur terrains et avances sur projets d'investissement

Les acomptes sur terrains et les avances sur projets d'investissement comprennent les éléments suivants :

	2022 \$	2021 \$
Région de York	243 896	249 063
TTC	3 368	3 368
Autres acomptes sur terrains	7 900	900
Total des acomptes sur terrains	<u>255 164</u>	<u>253 331</u>

	2022 \$	2021 \$
Région de York	14 512	23 096
Alstom Transport Canada Inc.	116 265	-
Commission de transport Ontario Northland	39 025	-
Autres avances sur projets d'investissement	28 496	-
Total des avances sur projets d'investissement	<u>198 298</u>	<u>23 096</u>

Metrolinx a conclu avec la York Region Rapid Transit Corporation (la « YRRTC »), la Municipalité régionale de York (la « Région de York »), la Ville de Toronto et la TTC des protocoles d'entente décrivant les projets, les prévisions de coûts et les responsabilités des parties prenantes. Les protocoles d'entente définissent également les frais admissibles et les droits de propriété des projets visés par les ententes. Le 14 avril 2011, une entente-cadre a été conclue avec la YRRTC et la Région de York, couvrant les frais admissibles qui ont été et qui seront engagés dans la construction de la voie pour service rapide par bus (« SRB »). Le protocole

(en milliers de dollars)

d'entente avec la Ville de Toronto et la TTC a été prorogé jusqu'au 30 septembre 2012 ou jusqu'à la date à laquelle Metrolinx, la TTC et la Ville auront conclu des ententes juridiques définitives, selon la première de ces dates. Le 28 novembre 2012, une entente-cadre a été signée avec la TTC et la Ville de Toronto portant sur les coûts de la construction des couloirs de TLR Eglinton, Scarborough, Finch West et Sheppard East. L'entente-cadre couvre également la gouvernance du projet et les coûts liés au DMF du centre de maintenance ferroviaire de l'Est.

Dans le cadre de ces ententes, des avances ont été versées à la Région de York et à la TTC en vue de leur fournir un fonds de roulement pour le versement d'acomptes sur terrains totalisant 247 264 \$ (252 431 \$ en 2021) et d'avances sur projets d'investissement totalisant 14 512 \$ (23 096 \$ en 2021) visant le financement des projets de développement entrepris par la Région de York et la TTC au nom de Metrolinx. Les acomptes sur terrains susmentionnés concernent l'obtention future de servitudes perpétuelles requises pour l'exploitation de la voie de SRB de la Région de York. Les avances sur projets d'investissement doivent être détenues dans un compte distinct, et tout intérêt cumulé sera imputé au projet.

Les autres avances sur projets d'investissement comprennent les avances versées à Alstom Transport Canada Inc. et à la Commission de transport Ontario Northland pour la remise à neuf de 150 wagons à deux niveaux dans le cadre du projet d'expansion du réseau GO, pour un montant total de 84 058 \$ (néant en 2021), les avances versées à Alstom Transport Canada Inc. pour les modifications de la signalisation de la ligne Ontario, pour un montant total de 71 232 \$ (néant en 2021), et diverses autres avances pour un montant total de 28 496 \$ (néant en 2021).

11 Bail à long terme

	2022		2021
	Coût \$	Amortissement cumulé \$	Montant net \$
Tenure à bail, gare Union	32 704	7 113	25 591
			25 918

12 Dette à long terme et apports à recevoir de la Province de l'Ontario - À long terme

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2015, Metrolinx et Infrastructure Ontario avaient conclu un contrat de DMF avec Plenary Infrastructure visant la conception, la construction, le financement et l'entretien de l'installation de Whitby (auparavant connue sous le nom de centre de maintenance ferroviaire de l'Est). Ce contrat de DMF a une durée de 30 ans et une valeur globale de 921 794 \$. Le montant de ce contrat comprend également des paiements liés au cycle de vie effectués sur la durée du contrat et totalisant 76 593 \$.

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2016, Metrolinx et Infrastructure Ontario avaient conclu un contrat de DMF avec Crosslinx Transit Solutions visant la conception, la construction, le financement et l'entretien de sa ligne de TLR Eglinton Crosstown. Ce contrat de DMF a une durée de 30 ans et une valeur globale de 9 103 676 \$.

(en milliers de dollars)

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2019, Metrolinx et Infrastructure Ontario ont conclu un contrat de DMF avec Mosaic Transit Partners General Partnership visant la conception, la construction, le financement et l'entretien de sa ligne de TLR Finch West. Ce contrat de DMF a une durée de 35 ans et une valeur globale de 2 479 323 \$.

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2020, Metrolinx et Infrastructure Ontario ont conclu un contrat de DMF avec Mobilinx Hurontario General Partnership visant la conception, la construction, le financement et l'entretien de la ligne de TLR Hurontario. Ce contrat de DMF a une durée de 35 ans et sa valeur globale s'élève à 4 599 026 \$. De plus, un contrat de conception/construction d'une valeur de 175 016 \$ a été accordé à GCRS Davenport General Partnership relativement au projet de saut-de-mouton du croisement de Davenport.

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2022, Metrolinx et Infrastructure Ontario ont conclu les contrats suivants :

- Lakeshore West - avec Ellisdon Infrastructure LSW RER Inc., 443 871 \$ pour la conception, la construction et le financement de certaines améliorations de l'infrastructure des gares GO, du saut-de-mouton de Burloak Drive et de la passerelle pour piétons de Drury Lane en vue d'accueillir les services ferroviaires express régionaux prévus;
- Prolongement vers l'ouest de la ligne de métro Eglinton Crosstown - avec West End Connectors Developer General Partnership (WEC), 729 182 \$ pour la conception, la construction et le financement de l'aménagement du Tunnel 1 dans le cadre du prolongement vers l'ouest de la ligne de métro Eglinton Crosstown;
- Prolongement de la ligne de métro de Scarborough - avec Strabag Scarborough Project Inc., 757 135 \$ pour la conception, la construction et le financement de l'aménagement du tunnel dans le cadre du prolongement de la ligne de métro de Scarborough.

Les coûts engagés au 31 mars 2022 relativement à ces contrats sont comptabilisés dans les travaux de construction en cours et sont indiqués ci-après.

	TLR Hurontario \$	Whitby \$	TLR d'Eglinton Crosstown \$	TLR de Finch West \$	Davenport Diamond \$	Prolon- gement vers l'ouest de Lakeshore \$	Prolon- gement vers l'ouest de la ligne de métro Eglinton Crosstown \$	Prolon- gement de la ligne de métro de Scarborough \$	2022 \$	2021 \$
Coûts engagés à ce jour	905 003	518 570	5 816 028	1 181 981	126 136	48 096	363 125	245 437	9 204 376	7 677 244
Moins le montant payé ou à payer d'ici 1 an	235 670	334 625	4 969 864	307 133	65 331	-	278 113	245 312	6 436 048	4 562 615
Montants à payer à long terme	669 333	183 945	846 164	874 848	60 805	48 096	85 012	125	2 768 328	3 114 629

Un apport correspondant à recevoir de la Province pour les coûts engagés jusqu'à ce jour est comptabilisé dans les apports reportés afférents aux immobilisations.

(en milliers de dollars)

13 Apports reportés afférents aux immobilisations

Les variations des apports reportés afférents aux immobilisations pour l'exercice se présentent comme suit :

	2022 \$	2021 \$
Solde à l'ouverture	24 484 501	21 460 662
Apports reçus ou à recevoir au cours de la période pour l'acquisition d'immobilisations		
Province de l'Ontario	4 666 346	3 862 673
Municipalités	13 042	20 342
Gouvernement du Canada	-	-
Autres organismes	500	9 174
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations	(963 687)	(868 350)
Solde à la clôture	<u>28 200 702</u>	<u>24 484 501</u>

Metrolinx reçoit insuffisamment de financement municipal pour ce qui est de son programme d'investissement. La Province a fourni un crédit-relais de 4 374 \$ (30 949 \$ en 2021), dont le cumul s'établit à 1 421 116 \$ (1 416 742 \$ en 2021). La Province cherchera à combler cette insuffisance de financement avec ses partenaires municipaux.

La Ville de Toronto a accepté de fournir une contribution de 95 461 \$ relativement aux travaux de saut-de-mouton et de relocalisation des services publics effectués par Metrolinx dans le corridor Georgetown South (GTS). Une entente de principe conclue en janvier 2018 entre la Province et la Ville de Toronto permet à Metrolinx de récupérer les coûts admissibles qu'elle a engagés pour le compte de la Ville. La créance correspondante devrait être réglée dans le cadre des négociations avec la Ville relativement à la transaction relative au métro (note 7). Par conséquent, cette créance a été classée dans les actifs à court terme au 31 mars 2022.

14 Cotisations de retraite

Metrolinx offre des prestations de retraite à la quasi-totalité de ses salariés permanents par l'entremise du régime multi-employeurs à prestations définies OMERS. La charge au titre des cotisations de retraite pour l'exercice clos le 31 mars 2022 est de 48 046 \$ (42 286 \$ en 2021).

(en milliers de dollars)

15 Passif au titre des prestations de retraite supplémentaires

Compte tenu du rapatriement de l'ex-réseau GO Transit dans le giron de la Province en 2002, les salariés syndiqués et non syndiqués ont demandé à cette dernière de corriger le déficit de prestations à verser aux salariés de GO Transit. En 1999, lorsque GO Transit avait été transférée de la Province à la Commission des services du grand Toronto, les régimes provinciaux avaient été gelés et un nouveau régime, constitué dans le cadre du régime OMERS. Il avait été alors convenu que GO Transit serait responsable de l'obligation au titre des prestations définies et, en conséquence, GO Transit a procédé à une évaluation actuarielle en date du 31 mars 2022. La charge de retraite comptabilisée pour l'exercice écoulé est de 3 530 \$ (4 160 \$ en 2021).

Le coût des prestations de retraite supplémentaires est établi par calcul actuariel selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services. Le taux d'actualisation retenu pour déterminer l'obligation au titre des prestations définies a été établi en fonction des rendements des obligations provinciales de l'Ontario. L'écart actuariel est amorti sur la durée de service résiduelle moyenne des salariés actifs.

Les données concernant les prestations de retraite supplémentaires de Metrolinx se détaillent comme suit :

	2022 \$	2021 \$
Obligation au titre des prestations définies	66 552	74 800
Juste valeur de l'actif du régime	(4 134)	(4 048)
Situation de capitalisation – déficit du régime	62 418	70 752
Gain (perte) actuariel net non amorti	7 589	(1 275)
Passif au titre des prestations définies	<u>70 007</u>	<u>69 477</u>

L'obligation au titre des prestations définies se ventile comme suit :

	2022 \$	2021 \$
Obligation au titre des prestations définies à l'ouverture	74 800	77 916
Coût des services rendus au cours de la période	650	664
Charge d'intérêts sur l'obligation au titre des prestations définies	1 961	1 853
Prestations versées	(2 921)	(2 746)
Gain actuariel sur l'obligation au titre des prestations définies	(7 938)	(2 887)
Obligation au titre des prestations définies à la clôture	<u>66 552</u>	<u>74 800</u>

(en milliers de dollars)

La charge de retraite se détaille comme suit :

	2022	2021
	\$	\$
Coût des services rendus au cours de la période	650	664
Charge d'intérêts sur l'obligation au titre des prestations définies	1 961	1 853
Rendement réel de l'actif du régime	(7)	(11)
Écart entre le rendement prévu et le rendement réel de l'actif du régime	7	11
Amortissement de la perte actuarielle	919	1 643
	3 530	4 160

Les principales hypothèses actuarielles retenues pour l'évaluation de l'obligation au titre des prestations complémentaires de retraite de Metrolinx sont les suivantes :

	2022	2021
Taux d'actualisation	3,25 %	2,65 %
Taux de croissance de la rémunération	2,5 %	2,5 %
Taux annuel d'inflation	2 %	2 %
Durée de service résiduelle moyenne prévue	3 ans	4 ans

16 Passif au titre d'autres avantages sociaux futurs

Metrolinx offre un régime d'assurance vie et soins de santé postérieur à l'emploi, ainsi que des prestations de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (la « CSPAAAT ») et des prestations de cessation d'emploi pour les retraités. Le régime n'est pas capitalisé et prévoit le versement de cotisations d'un montant négligeable de la part des salariés. La quasi-totalité des salariés actifs à temps plein sont admissibles aux prestations d'assurance vie et soins de santé. Un nombre limité de salariés est admissible à des prestations de cessation d'emploi.

La date d'évaluation de l'actif du régime et des obligations au titre des prestations définies est le 31 mars de chaque année. L'évaluation actuarielle la plus récente des autres avantages sociaux futurs a été effectuée au 31 mars 2022. Les avantages complémentaires de retraite comptabilisés pour l'exercice se chiffrent à 6 886 \$ (9 862 \$ en 2021).

(en milliers de dollars)

Le coût des avantages complémentaires de retraite est établi par calcul actuariel selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services en fonction de l'âge de départ à la retraite des salariés et de projections du coût des soins de santé. Le taux d'actualisation retenu pour déterminer l'obligation au titre des prestations définies a été établi en fonction des rendements des obligations provinciales de l'Ontario. L'écart actuariel est amorti sur la durée de service résiduelle moyenne des salariés actifs. Le coût des services passés est porté en charges lorsqu'il est engagé. Les données concernant les avantages complémentaires de retraite de Metrolinx se ventilent comme suit :

	2022 \$	2021 \$
Obligation au titre des prestations définies	119 003	142 874
Situation de capitalisation - déficit du régime	119 003	142 874
Gain actuariel net non amorti	47 699	20 468
Passif au titre des prestations définies	166 702	163 342

L'obligation au titre des prestations définies se ventile comme suit :

	2022 \$	2021 \$
Obligation au titre des prestations définies à l'ouverture	142 874	143 917
Coût des services rendus au cours de la période	4 573	4 662
Charge d'intérêts sur l'obligation au titre des prestations définies	3 888	3 642
Prestations versées	(3 526)	(3 199)
Gain actuariel sur l'obligation au titre des prestations définies	(28 806)	(6 148)
Obligation au titre des prestations définies à la clôture	119 003	142 874

La charge au titre des avantages complémentaires de retraite se ventile comme suit :

	2022 \$	2021 \$
Coût des services rendus au cours de la période	4 573	4 662
Charge d'intérêts sur l'obligation au titre des prestations définies	3 888	3 642
Amortissement (du gain) de la perte actuariel	(1 575)	1 558
	6 886	9 862

(en milliers de dollars)

Les principales hypothèses actuarielles retenues pour l'évaluation de l'obligation au titre des avantages complémentaires de retraite de Metrolinx sont les suivantes :

	2022	2021
Taux d'actualisation des avantages complémentaires de retraite	3,3 %	2,7 %
Taux d'actualisation des obligations au titre de la CSPAAT	3,2 %	2,4 %
Taux d'actualisation des prestations de cessation d'emploi à la retraite	3,1 %	2 %
Durée de service résiduelle moyenne prévue pour les avantages complémentaires de retraite	16 ans	16 ans
Durée de service résiduelle moyenne prévue pour les obligations de la CSPAAT	10,5 ans	10,5 ans
Durée de service résiduelle moyenne prévue pour les prestations de cessation d'emploi à la retraite	5 ans	5 ans
Taux de croissance de la rémunération	3 %	2,75 %
Taux annuel d'inflation	2 %	2 %
Taux tendanciel initial moyen pondéré du coût des soins de santé	4,69 %	4,24 %
Taux tendanciel final moyen pondéré du coût des soins de santé	3,18 %	3,02 %
Augmentation des prestations pour soins dentaires	2,75 %	2,75 %

17 Passifs au titre des sites contaminés

Metrolinx présente des passifs environnementaux liés à la gestion et à l'assainissement de sites contaminés lorsqu'elle est tenue ou susceptible d'être tenue d'engager de tels coûts. Un passif au titre des sites contaminés de 3 957 \$ (3 600 \$ en 2021) a été comptabilisé en fonction d'évaluations ou d'estimations environnementales à l'égard des sites pour lesquels aucune évaluation n'a été effectuée.

18 Actifs nets investis en immobilisations

	2022	2021
	\$	\$
Immobilisations	32 129 154	27 887 710
Acomptes sur terrains	255 164	253 331
Avances sur projets d'investissement	198 298	23 096
Moins les apports reportés afférents aux immobilisations servant à l'acquisition d'immobilisations	(28 200 702)	(24 484 501)
	4 381 914	3 679 636

(en milliers de dollars)

19 Actifs nets grevés d'une affectation interne

Les actifs nets grevés d'une affectation interne s'établissent comme suit :

	2022 \$	2021 \$
FDIFM	21 051	21 051
Obligation en matière d'emploi	889	889
Franchise autoassurée	2 013	2 013
Stabilisation	2 379	2 379
	<u>26 332</u>	<u>26 332</u>

Le fonds de restructuration pour les dépenses en immobilisations et de fonctionnement des municipalités (« FDIFM ») a été constitué pour soutenir le financement d'investissements importants.

La réserve pour obligation en matière d'emploi a été constituée pour soutenir le financement général des obligations liées à l'emploi de Metrolinx.

La réserve pour franchise autoassurée a été constituée pour soutenir le financement de toute demande relative à la partie du programme d'assurance de Metrolinx qui demeure autoassurée.

La réserve de stabilisation a été constituée pour soutenir le financement des variations des budgets de fonctionnement et d'investissement de Metrolinx d'un exercice à l'autre.

20 Engagements

- a) Les paiements minimaux au titre des contrats de location-exploitation de biens immobiliers pour les cinq prochaines années et par la suite s'établissent comme suit :

	\$
2023	40 629
2024	36 825
2025	32 542
2026	29 987
2027	25 813
2028 et par la suite	<u>538 962</u>
	<u>704 758</u>

(en milliers de dollars)

- b) La prestation d'une grande part des services de Metrolinx est assurée par des parties externes. Ces services sont régis par les ententes conclues avec la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (le « CN »), le Chemin de fer Canadien Pacifique (le « CP »), Alstom, PNR Rail Works Inc. (« PNR »), Toronto Terminals Railway Ltd. (« TTR »), ainsi que par un certain nombre d'ententes de service de moindre importance. Metrolinx a conclu les ententes importantes ci-après représentant des montants d'environ 400 000 \$ par année:
- convention d'exploitation-cadre avec le CN prenant fin le 31 mai 2023;
 - convention de navette avec le CP prenant fin le 31 décembre 2024;
 - contrat d'entretien du matériel avec Alstom prenant fin le 31 décembre 2024;
 - contrat visant les équipes de train avec Alstom prenant fin le 31 décembre 2024;
 - contrat d'entretien de routine des voies et de la signalisation avec PNR prenant fin le 30 juin 2022;
 - entente de service de gestion du couloir ferroviaire avec TTR prenant fin le 30 juin 2023.
- c) Metrolinx a également engagé un montant d'environ 5 767 000 \$ dans divers projets d'investissement en immobilisations et acquisitions.

Les paiements d'immobilisations ou de service annuels résiduels relatifs aux contrats de DMF s'élevaient, en dollars constants, aux montants suivants en date du 31 mars 2022 :

	Montant du contrat \$	Montant déboursé \$	Obligation non réglée \$	Obligations devant être réglées au plus tard le 31 mars					
				2023 \$	2024 \$	2025 \$	2026 \$	2027 \$	2028 et par la suite \$
Eglinton	9 542 259	4 114 617	5 427 642	1 035 962	59 230	118 011	119 830	123 657	3 970 952
Whitby	921 794	378 009	543 785	17 643	17 809	17 980	18 454	18 668	453 231
Tunnel 401/409	132 965	130 315	2 650	2 650	-	-	-	-	-
Station d'autobus de Kipling	102 373	71 759	30 614	30 614	-	-	-	-	-
Station Rutherford	242 066	89 819	152 247	152 247	-	-	-	-	-
Station Stouffville	257 198	100 738	156 460	156 460	-	-	-	-	-
Croisement de Davenport	177 600	32 538	145 062	128 364	16 698	-	-	-	-
Finch	2 485 511	293 627	2 191 884	194 222	904 037	31 971	32 284	32 283	997 087
Hurontario	4 601 444	191 050	4 410 394	585 704	312 301	758 546	63 613	63 613	2 626 617
Prolongement vers l'ouest d'Eglinton	769 621	120 148	649 473	-	153 154	133 064	363 255	-	-
Prolongement de Scarborough	758 668	1 105	757 563	-	239 762	136 762	381 039	-	-
Prolongement vers l'ouest de Lakeshore	443 871	-	443 871	-	125 561	-	-	121 511	196 799
Total	20 435 370	5 523 725	14 911 645	2 303 866	1 828 552	1 196 334	978 475	359 732	8 244 686

Les droits contractuels sont des droits à des ressources économiques découlant de contrats ou de conventions qui donneront lieu à l'avenir à des produits et à des actifs. Metrolinx dispose de droits contractuels découlant de conventions conclues avec diverses sociétés de transport pour le système tarifaire PRESTO. Ces conventions prévoient le versement d'une commission à Metrolinx en fonction du pourcentage de produits recueillis au moyen de PRESTO. Les modalités des conventions sont de durées variées s'échelonnant de 9 à 15 ans au départ.

Au 31 mars 2022, Metrolinx avait des lettres de crédit en cours totalisant 53 \$ (53 \$ en 2021).

(en milliers de dollars)

21 Éventualités

Diverses poursuites ont été intentées contre Metrolinx pour des incidents survenus dans le cours normal des activités. La direction a étudié ces réclamations et provisionné les montants indiqués dans les circonstances. Dans les cas où l'issue d'un litige ne peut être déterminée, la comptabilisation commencera à partir du moment où il deviendra probable que le litige fera l'objet d'un règlement et où le montant de ce dernier pourra être déterminé.

22 Information relative aux apparentés et opérations et soldes entre apparentés

Metrolinx reçoit des subventions gouvernementales de la part de la Province, en soutien aux investissements qu'elle réalise dans des infrastructures devant servir à la prestation de services de transport actuels et futurs, ainsi qu'une subvention de fonctionnement annuelle supplémentaire à la prestation de services de transport. Les soldes exigibles de la Province ou à verser à cette dernière sont présentés séparément à l'état de la situation financière.

En outre, Metrolinx a conclu les opérations suivantes avec des apparentés en contrepartie de services qu'ils lui ont fournis.

- a) Opérations de 78 843 \$ (85 967 \$ en 2021) avec Infrastructure Ontario pour des services de conseils en matière de transaction et d'approvisionnement liés à un contrat de DMF, de 2 938 \$ (14 639 \$ en 2021) avec le ministère des Transports pour des services liés au projet, et de 47 491 \$ (3 589 \$ en 2021) avec la Commission de transport Ontario Northland pour des services de réfection. Au 31 mars 2022, les dettes et charges à payer comprenaient des montants de 32 822 \$ (49 237 \$ en 2021) à payer à Infrastructure Ontario, de 5 350 \$ (9 995 \$ en 2021) à payer au ministère des Transports, et de 32 100 \$ (618 \$ en 2021) à payer à la Commission de transport Ontario Northland.
- b) Le ministère doit un montant de néant (225 \$ en 2021) à l'égard de deux parcelles de terrain fournies par Metrolinx au cours d'exercices antérieurs.

Les opérations dont il est fait mention précédemment sont évaluées à la valeur d'échange, laquelle représente le montant de la contrepartie convenue par les parties.

(en milliers de dollars)

23 Garanties

Dans le cours normal des activités, Metrolinx conclut des ententes qui répondent à la définition de garantie.

- a) Metrolinx a conclu des conventions qui prévoient l'indemnisation de tiers, comme des contrats d'achat et de vente, des ententes de confidentialité, des lettres de mission avec des conseillers et des consultants, des ententes de sous-traitance, des contrats de location, des conventions sur les technologies de l'information, et des ententes de service. Ces conventions d'indemnisation pourraient obliger Metrolinx à dédommager ses contreparties pour les pertes subies par suite du non-respect de déclarations faites ou de manquement à des règlements ou par suite de sanctions légales résultant de poursuites judiciaires dont elles pourraient faire l'objet en conséquence d'une opération donnée. Les conditions de ces garanties ne sont pas expressément définies, et il n'est pas possible d'estimer de façon raisonnable le montant maximal du remboursement auquel elles pourraient donner lieu.
- b) Une indemnisation est prévue pour tous les administrateurs et dirigeants de Metrolinx, à l'égard notamment de tous les coûts entraînés par le règlement de poursuites ou d'actions en justice occasionnées par leur association avec Metrolinx, sous certaines réserves. Metrolinx a souscrit une assurance responsabilité civile pour les administrateurs et les dirigeants, afin d'atténuer le coût d'éventuelles poursuites ou actions en justice à leur encontre. La durée de l'indemnisation n'est pas explicitement définie, mais elle se limite à la période au cours de laquelle la partie indemnisée a agi à titre de fiduciaire, d'administrateur ou de dirigeant de Metrolinx. Le montant maximal qu'il pourrait être nécessaire de payer à cet égard ne peut être estimé de façon raisonnable.

La nature de ces ententes d'indemnisation empêche Metrolinx d'estimer de façon raisonnable le risque maximal encouru, en raison de la difficulté que pose l'évaluation des obligations liées à des événements futurs incertains, et de la couverture illimitée offerte aux contreparties.

Par le passé, Metrolinx n'a effectué aucun paiement d'importance aux termes de ces ententes d'indemnisation ou d'ententes similaires, et n'a donc provisionné aucun montant à leur égard.

24 Contrats à terme de gré à gré sur le diesel

Au 31 mars 2022, Metrolinx n'avait conclu aucun contrat à terme visant du diesel.

Annexes

Annexe A. Objectifs stratégiques de Metrolinx

Nos quatre priorités stratégiques continuent de guider notre travail: Tout le monde en sécurité, des personnes engagées, un partenaire commercial de confiance et des clients satisfaits. Pour l'exercice 2021-2022, nous avons concentré nos efforts sur 15 objectifs stratégiques, reflétant les domaines clés de notre activité sur lesquels nous voulions nous appuyer et que nous voulions renforcer. Le rapport d'étape suivant donne un aperçu de nos performances dans ces domaines.

Tout le monde en sécurité	
Objectif stratégique (OS)	Situation à la fin de l'exercice 2020-21 et commentaire sur résultats
OS 1. Atteindre un taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail pour toutes les parties de 1,0/200 000 heures travaillées et réduire le taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail pour la construction à 0,1/200 000 heures travaillées.	À la clôture de l'exercice, le LTIFR toutes parties confondues était de 0,38, ce qui est bien en deçà de l'objectif de 0,5 % 1,0. Metrolinx a commencé à suivre et à surveiller un nouveau LTIFR pour "toutes les parties", par rapport à un objectif d'entreprise de 1.0 pour 200 000 heures de travail. Le LTIFR toutes parties confondues comprend les employés de Metrolinx et les entrepreneurs effectuant des travaux pour Metrolinx tels que l'exploitation des trains, les travaux sur les voies et la construction.
OS 2. Atteindre un taux d'infractions aux règles d'exploitation des trains (TORV) de 0,9/million de kilomètres-train pour GO et UP et de 1,3/million de kilomètres pour tous les opérateurs tiers.	Les opérations ferroviaires ont atteint un TORV de 1,0/million de trains-kilomètres sur les réseaux GO et UP, alors que l'objectif était de 0,9 million de kilomètres en tant que cible permanente. Le rail continue à mettre en place des actions pour améliorer le TORV au-delà de l'objectif de 0,9. En mars 2022, le rail a passé 12 mois sans signal de passage en situation de danger (SPAD) pour la deuxième année consécutive dans le cadre du contrat avec Alstom.
OS 3. Mettre en œuvre un programme de tournées d'engagement en matière de sécurité le 1er septembre 2021, exigeant un minimum d'une tournée de sécurité toutes les quatre semaines par chaque dirigeant qui est un directeur ou plus.	Le programme a été mis en œuvre avec succès et 288 visites ont été effectuées.
Des personnes engagées	
Objectif stratégique	Situation à la fin de l'exercice 2021-2022
OS 4. Soutenir nos collaborateurs au cours d'une année de changements importants et atteindre un taux d'engagement de 80 %	Nous avons atteint cet objectif en recevant un taux d'engagement de 80 % dans notre enquête annuelle sur l'engagement des employés, menée en février-mars 2022.
OS 5. Poursuivre la mise en place d'une culture d'inclusion et atteindre un score d'inclusion de 78 %, tout en atteignant un équilibre entre les sexes pour les cadres supérieurs et plus à 43 % et 37 % dans l'ensemble de Metrolinx.	Femmes en pourcentage des cadres supérieurs et plus: les prévisions actuelles indiquent que nous n'atteindrons pas l'objectif de l'exercice (38,3 % au 25 mars 2022) et la part a diminué au cours des trois derniers mois. Pourcentage de femmes dans l'ensemble de Metrolinx : les prévisions actuelles indiquent que nous n'atteindrons pas l'objectif fixé pour l'exercice financier (36,8 % au 25 mars 2022), mais nous sommes sur une trajectoire ascendante.

OS 6. Améliorer les personnes compétentes et confiantes qui sont satisfaites de leur formation et de leur développement et des informations, des outils et des ressources à 70%.	En 2021-2022, Metrolinx a constaté une amélioration du score global pour les personnes compétentes et confiantes par rapport à l'année précédente. Cependant, à 68%, l'organisation n'a pas atteint l'objectif de 2 points.
Partenaire commercial de confiance	
Objectif stratégique	Situation à la fin de l'exercice 2021-2022
OS 7. Réaliser notre programme d'infrastructure d'immobilisations en respectant le budget, conformément au plan d'immobilisations et dans une limite de 5 % du budget fiscal du 1 ^{er} trimestre.	Les chiffres réels de fin d'année pour l'exercice 2021-2022 sont les suivants 5 172 millions de dollars, ce qui représente une sous-utilisation de 7,2 % par rapport au budget de l'exercice. La comparaison entre les chiffres réels de fin d'année les prédictions budgétaires établies au début de l'exercice montrent que certains projets d'immobilisations n'ont pas atteint les taux de dépenses prévus, en raison notamment de la sous-performance des entrepreneurs, des retards provoqués par des achats immobiliers et des retards dans l'approvisionnement.
OS 8. Respecter le calendrier des 40 étapes critiques des programmes d'infrastructure.	Au total, 32 étapes importantes ont été franchies avant la fin de l'année fiscale. Sur les huit jalons non atteints, certains ont été affectés par des retards de performance échappant largement au contrôle du programme, tandis que d'autres ont été affectés par des décisions proactives et stratégiques de la direction visant à prolonger les délais des projets pour obtenir des résultats de meilleure qualité.

OS 9. Atteindre nos objectifs de P&L grâce à des objectifs de besoins opérationnels totaux pour l'organisation de 1 002 millions de dollars, Opérations (GO/UP) de 745 millions de dollars, PRESTO de 1 000 millions de dollars, etc. 96 millions de dollars et, pour les communautés axées sur le transport en commun, un excédent de 37 millions de dollars.	Le besoin total de fonctionnement de Metrolinx est de 929 millions de dollars, ce qui représente une amélioration de 73 millions de dollars par rapport à l'objectif de 1 002 millions de dollars, grâce à une combinaison de facteurs: • Réduction des dépenses • Des frais d'appel d'offres moins élevés • Augmentation du produit de la vente d'actifs en raison de conditions de marché favorables ; partiellement compensée par • Manque à gagner dû à la baisse de l'achalandage due au COVID-19. Il convient de noter que le total des besoins de fonctionnement de 929 millions de dollars exclut les demandes de la CTS pour les coûts directs de COVID-19 et les radiations des travaux de construction en cours (CIP) de l'année précédente, qui sont financés séparément par la province. Le besoin opérationnel total de fin d'année pour les opérations (GO/UP) s'élève à 769 M\$, soit 24 M\$ de plus que l'objectif de 745 M\$, en raison de l'impact de la variante Omicron, des restrictions en matière de santé publique et des plans de retour au travail retardés de la région. Le besoin total de fonctionnement pour les communautés axées sur le transport en commun reflète un excédent de 99 millions de dollars, soit 62 millions de dollars de plus que l'objectif fixé, à savoir 37 millions de dollars en raison du produit plus élevé que prévu de la vente d'actifs, compte tenu des conditions favorables du marché. Les besoins opérationnels de PRESTO à la fin de l'année fiscale étaient de 114 millions de dollars, soit 18 millions de dollars de plus que l'objectif de 96 millions de dollars, en grande partie à cause de la baisse des revenus de commissions résultant d'une reprise plus lente que prévue du nombre d'utilisateurs du COVID-19 dans toutes les agences de transport.
OS 10. Mettre en œuvre trois projets de réduction des déchets dans chaque division et six dans chacune des divisions suivantes: Exploitation (GO et UP), Exploitation (Transit rapide), PRESTO et CPG.	Toutes les divisions ont appliqué la méthode LEAN et ont utilisé des méthodes pratiques de résolution de problèmes pour identifier et éliminer les déchets. En conséquence, la majorité des divisions ont mené à bien leurs projets de réduction des déchets et en ont retiré des avantages directs ou indirects. Les autres divisions sont en train d'achever leurs plans.

OS 11. Mettre en œuvre, d'ici à décembre 2021, des améliorations vérifiées en matière de cybersécurité qui garantissent l'absence de failles importantes et mettre en œuvre un basculement complet d'ici à mars 2022.	Des progrès significatifs ont été réalisés en 2021-2022, mais le calendrier général a connu des retards pour des raisons externes. Améliorations vérifiées de la cybersécurité L'équipe de cybersécurité I&TI de Metrolinx travaille sur quatre appels d'offres importants afin d'engager des partenaires solides pour aider et gérer notre cybersécurité (c.-à-d. la conformité à la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement, les services gérés de détection et de réponse, l'assainissement de la technologie opérationnelle et la zone démilitarisée des services gérés). Une quantité importante de temps a été consacrée à ces appels d'offres afin de s'assurer que les bonnes demandes sont saisies pour les fournisseurs et que ces derniers complètent et augmentent l'expertise interne de Metrolinx. L'appel d'offres concernant l'industrie des cartes de paiement a été attribué en février 2022 et débutera en mai 2022. Les trois autres sont en cours et se poursuivront au premier trimestre de l'exercice 2022-2023. Une attestation de conformité à la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (Payment Card Industry Data Security Standard) a été réalisée avec succès et l'évaluation du cadre du National Institute of Standards Technology (Institut national de normalisation) (NIST) visant à établir une base pour les processus de cyberdéfense de Metrolinx est également terminée. Protection complète contre le basculement Des progrès significatifs sont réalisés avec l'ouverture du nouveau centre de données à Barrie, en Ontario, pour soutenir la reprise après sinistre. Les problèmes mondiaux et les pénuries de semi-conducteurs ont eu un impact sur les calendriers initiaux ; la nouvelle prévision pour tester le basculement pour 20 applications critiques est de juin 2022 et les 34 applications supplémentaires d'octobre 2022.
Satisfaction de la clientèle	
Objectif stratégique	Situation à la fin de l'exercice 2021-2022
OS 12. Construire notre réputation auprès des clients résidents à 66% et améliorer nos impressions positives avec des parties prenantes à 66%.	Les deux études de recherche se sont terminées à la fin du mois de mars. Les résultats pour les deux seront prêts pour le 13 avril.
OS 13. Reconstruire l'achalandage pour atteindre 27 millions de passagers d'ici mars 2022 et augmenter l'adoption de PRESTO à 85%.	Le nombre d'utilisateurs de GO EX2021-2022 était de 14,4 millions, la récupération (% de EX2019-2020) est de 20,0%. L'achalandage de l'UP Express 825k et reprise de 19,8% Total de l'achalandage 15,2 M L'adoption de PRESTO par nos partenaires des agences de transport est de 85,1%, ce qui est légèrement supérieur à l'objectif de 85%.

OS 14. Assurer une performance de ponctualité de la moyenne annuelle mobile de 95% pour GO Rail, 96% pour GO autobus, 97% pour UP, et une disponibilité des équipements de paiement de 99,65% pour PRESTO.	Résultat consolidé de la ponctualité 2021/2022: 97% GO autobus: 97,4% GO Rail: 95% UP Express: 98,4% La disponibilité des équipements de paiement PRESTO a dépassé à la fois l'objectif contractuel (99,50 %) et l'objectif extensible interne (99,65 %). Les lecteurs de paiement ont atteint une disponibilité agrégée de 99,88 % dans l'ensemble de l'écosystème, tandis que les machines de charge ont atteint 99,82 %, pour une moyenne combinée de 99,85 % depuis le début de l'année.
OS 15. Obtenir une satisfaction des clients de 79 % pour GO, 92 % pour UP, 81 % pour PRESTO, soit une moyenne globale de 84 %.	Nous avons atteint l'objectif combiné de 84 % pour les trois marques, malgré une nouvelle année difficile pour COVID-19. Cette année, le sondage de satisfaction de la clientèle GO a atteint un niveau record de 88% en mai 2021 et, d'une année sur l'autre, le sondage de satisfaction de la clientèle a atteint le niveau le plus élevé jamais atteint de 83 %, ce qui est bien supérieur à l'objectif de 79 %. De même, PRESTO a atteint son objectif de 81 % en matière de sondage de satisfaction de la clientèle GO. En ce qui concerne UP Express, nous avons un score actuel de 88%, en dessous de l'objectif - mais toujours fort et en grande partie grâce à la réduction des niveaux de service en cas de pandémie pendant COVID-19.

Annexe B. Rapport GRI

Metrolinx s'engage à surveiller et à rendre compte de son rendement en tant qu'organisme fiable et transparent. Cet engagement comprend la communication publique de ses performances en matière de réalisation des objectifs énoncés dans le plan quinquennal de développement durable.

Le rapport suivant a été élaboré conformément au cadre de la Global Reporting Initiative (GRI). Le cadre du GRI est le cadre d'établissement des rapports sur le développement durable le plus largement adopté dans le monde. Le GRI est également un cadre approuvé par les Nations unies qui permet aux entités de gérer et de rendre compte de leurs impacts environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), en atténuant les risques, en instaurant la confiance et en faisant connaître les initiatives réussies

Rapport de la Global Reporting Initiative (GRI) - 2021-2022

Divulgations générales

Réf. GRI	Divulgaration	ODD des Nations Unies	Réponse à la divulgation 2021-2022
102-1	Nom de l'organisation	S/O	Metrolinx
102-2	Activités, marques, produits et services	Objectif 9: Industrie, innovation et infrastructures Objectif 11: Villes et communautés durables	Aperçu de Metrolinx: https://www.metrolinx.com/fr/default.aspx Plan de transport régional 2041: https://www.metrolinx.com/fr/regionalplanning/rtp/ Carte du projet: https://maps.metrolinx.com/projectmap_fr/ Charte du client: https://www.metrolinx.com/fr/aboutus/customercharter/overview.aspx
102-3	Localisation du siège	S/O	Toronto, Ontario
102-4	Localisation de Opérations	S/O	Metrolinx exerce ses activités en Ontario, au Canada.
102-5	Propriété et forme juridique	S/O	Metrolinx, un organisme du gouvernement de l'Ontario établi en vertu de la Loi de 2006 sur Metrolinx (la " Loi "), est responsable de l'exploitation du système de transport régional dans la zone de transport régional qui comprend la région du Grand Toronto (RGT), Hamilton et la région de Niagara. La mission de l'organisation est de défendre, développer et mettre en œuvre un réseau de transport en commun intégré pour notre région qui améliore la prospérité, la durabilité et la qualité de vie.
102-6	Marchés desservis	Objectif 11: Villes et communautés durables	Carte des opérations et du transport en commun: https://www.gotransit.com/fr/planification-de-trajet/carte-du-reseau
102-7	Échelle de l'organisation	Objectif 8: Travail décent et économie Croissance	Voir « Faits saillants financiers » du rapport annuel 2021-2022, page 11.
102-8	Informations sur les employés et autres travailleurs	Objectif 8: Travail décent et croissance économique	Au 31 mars 2022, il y avait au total 4 993 employés actifs (à l'exclusion des étudiants, des coopératives et des stagiaires) travaillant sur 97 sites. • Nombre total d'employés par type d'emploi, par sexe: F: 1,720, M: 3,070 ; Temps partiel: F: 116, M:87

			Les données ont été extraites du système d'enregistrement des ressources humaines.
102-9	Chaîne d'approvisionnement	Objectif 8: Travail décent et croissance économique Objectif 9 : Industrie, innovation et infrastructures Objectif 12: Consommation responsable et Production	En 2021-2022, Metrolinx a poursuivi l'administration du programme d'avantages et de soutiens communautaires, y compris les ententes sur les avantages communautaires pour les projets Eglinton Crosstown, Finch Ouest et Hurontario LRT.
102-10	Changements significatifs de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Objectif 8: Travail décent et croissance économique Objectif 9: Industrie, innovation et infrastructure Objectif 10: Réduction des inégalités Objectif 12: Consommation responsable et Production	Aucun changement à signaler en 2021-2022.
102-11	Principe ou approche de précaution	Objectif 8: Travail décent et croissance économique Objectif 9: Industrie, innovation et infrastructure Objectif 10: Réduction des inégalités Objectif 12: Consommation et production responsables	Metrolinx est réglementée par les gouvernements fédéral et provincial et la loi habilitante est la Loi sur Metrolinx de 2006. Le Bureau du chef de la gestion des risques d'entreprise a établi des lignes directrices, des processus et des outils pour aider Metrolinx et ses unités commerciales à identifier les risques liés à l'atteinte de ses objectifs stratégiques. Metrolinx maintient une politique et un cadre de GRE complets afin d'assurer des processus solides pour l'identification, l'atténuation, la surveillance et la communication des risques à tous les niveaux, y compris la haute direction et le conseil d'administration. La politique de GRE est une déclaration d'engagement du conseil d'administration et de la direction de Metrolinx visant à assurer l'introduction, l'adoption et la mise en œuvre d'un système de gestion des risques efficace dans l'ensemble de l'entreprise. La GRE soutient et améliore les processus de prise de décision, de planification et d'établissement des priorités afin de s'assurer que des mesures appropriées soient prises pour traiter continuellement les risques auxquels la société est confrontée et aligner les ressources de Metrolinx pour soutenir l'atteinte des objectifs. La politique de GRE est basée sur le cadre intégré de GRE du COSO de 2017 et sur la norme ISO 31000, et elle est conforme à la Directive sur la gestion des risques d'entreprise du secteur public de l'Ontario, avril 2020.

102-12	Initiatives externes	Objectif 8: Travail décent et croissance économique Objectif 9: Industrie, innovation et infrastructure Objectif 10: Réduction des inégalités Objectif 12: Consommation et production responsables	En 2021-2022, l'initiative d'achat de transport (TPI) a livré son 2000 ^e autobus en deux fois moins de temps qu'il n'en a fallu pour atteindre sa 1000 ^e livraison d'autobus. Le programme a été élargi pour inclure un nouveau partenariat avec Brantford Transit, ce qui porte à 54 le nombre d'organismes de transport en commun participants. La croissance totale des commandes d'autobus est de 9,8 % par rapport à l'exercice précédent, et s'étend à 30 régions. TPI a lancé un nouvel appel d'offres pour une plateforme de minibus de 6 mètres contribuant à soutenir l'achalandage des transports en commun spécialisés. Au milieu de l'année 2021, TPI a organisé une session d'information sur les autobus électriques afin de comprendre le niveau d'intérêt et de préparation de la TA pour cette nouvelle propulsion. Sur la base des résultats de ces réunions, le TPI a élaboré sa feuille de route pour l'acquisition conjointe d'autobus électriques à batterie. La première étape de la feuille de route consiste à demander des services de conseil pour réaliser une étude de faisabilité et un plan de transition vers l'électrification de la flotte.
102-13	Adhésion à des associations	Objectif 17: Partenariats pour les objectifs	Association américaine des transports publics (APTA) Association of Certified Fraud Examiners (ACFE) Groupe de livraison ferroviaire de l'Association of Train Operating Companies (ATOC) Conseil canadien pour les partenariats public-privé (CCPPP) Association canadienne du marketing (ACM) Association canadienne du transport urbain (ACTU) Comptables professionnels agréés (CPA) Canada Construction Users Roundtable (CURT) Government Audit Group Canada (Association of IIA) Information Security Forum (ISF) Information Systems Audit and Control Association (ISACA) Institut des administrateurs de sociétés (ICD) Institut des auditeurs internes (IIA) Association internationale des chefs de police (IACP) Barreau de l'Ontario (LSO) Ontario Association Chiefs of Police (OACP) Ontario Construction User Council (OCUC) Ontario Public Transit Association (OPTA) Rail Safety Standards Board (RSSB) Association des chemins de fer du Canada (ACFC) Toronto Region Tourism Toronto Association des transports du Canada (TAC/ATC) Veuillez noter que la liste des adhésions actives de Metrolinx est en constante évolution et sujette à changement. Une liste des adhésions actuellement actives peut-être fournie sur demande.
102-14	Déclaration de l'aîné Décideur	Objectif 8: Travail décent et croissance économique Objectif 9: Industrie, innovation et infrastructures Objectif 11: Villes et communautés durables	Voir « Message du PDG » dans le rapport annuel 2021-2022, page 5

102-16	Valeurs, principes, normes et règles de comportement	Objectif 11: Villes et communautés durables Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 16: Paix, justice et force Institutions	Aperçu de Metrolinx : https://www.metrolinx.com/en/aboutus/metrolinxoverview/metrolinx_overview.aspx https://www.metrolinx.com/fr/aboutus/seniormanagementteam/senior_management_team.aspx
102-18	Structure de gouvernance	Objectif 8: Travail décent et croissance économique Objectif 9: Industrie, innovation et infrastructures	Conseil d'administration https://www.metrolinx.com/fr/aboutus/board/board_of_directors_bios.aspx Équipe de direction https://www.metrolinx.com/fr/aboutus/seniormanagementteam/senior_management_team.aspx Voir l'aperçu de Metrolinx ci-dessus dans la réf. 102-16 de la GRI et « Gouvernance » dans le rapport annuel 2021-2022, page 41
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 16: Paix, justice et institutions fortes	Principales catégories de parties prenantes et de partenaires: Les employés de Metrolinx, le gouvernement fédéral ou provincial, le gouvernement municipal, les fournisseurs ou vendeurs, les systèmes de transport en commun locaux, les associations industrielles ou professionnelles, les clients, les organisations non gouvernementales et les universitaires. Metrolinx s'engage également à engager et à consulter les communautés et les nations autochtones – qui sont d-quêteurs de droits et non des parties prenantes – ainsi que les organisations autochtones.
102-41	Convention s collectives	Objectif 8: Travail décent et croissance économique Objectif 10: Réduction des inégalités Objectif 12: Consommation responsable et Production	Pourcentage du total des employés couverts par des conventions collectives: 39.8% dans 2 syndicats: Amalgamated Transit Union Local 1587 et International Association of Machinists & Aerospace Workers Local 235.
102-42	Identifier et sélectionner les parties prenantes	Objectif 17: Partenariats pour les objectifs	Les parties prenantes de Metrolinx sont diverses et dépendent de la division qui s'engage et du sujet abordé. De manière générale, toutes les parties prenantes de Metrolinx sont identifiées en fonction de leur emplacement dans la zone du mandat de Metrolinx, conformément aux dernières exigences législatives.

102-43	Approche de l'engagement des parties prenantes	Objectif 17: Partenariats pour les objectifs	L'engagement avec les parties prenantes/partenaires élus et non élus consiste, sans s'y limiter, en un engagement sous la forme de réunions communautaires, de forums de collaboration régionale, d'allocutions, de séances d'information à l'intention des élus, de réunions municipales, de présentations du Conseil, d'assemblées publiques, de porte-à-porte dans les quartiers, de distribution de matériel, de partenariats de contenu, de bulletins électroniques et d'engagement numérique. La fréquence de l'engagement dépend du forum, du sujet et de la partie prenante, et dans certains cas, elle est définie dans un document de référence. L'engagement avec les communautés, les nations, les organisations et les entreprises autochtones, ainsi qu'avec les partenaires de la communauté autochtone urbaine, consiste, entre autres, à partager le matériel du projet et les documents techniques, à donner la possibilité de participer aux évaluations environnementales, à organiser des réunions de partage d'informations, à établir des relations significatives, à solliciter des commentaires sur les stratégies et les plans de l'entreprise, à participer à des événements communautaires. La fréquence de l'engagement avec de nombreuses communautés et nations autochtones est au moins mensuelle.
102-44	Principaux sujets et préoccupations soulevés	Objectif 17: Partenariats pour les objectifs	L'engagement des parties prenantes/partenaires est principalement axé sur les opérations existantes, les initiatives, le service, la construction actuelle et les projets futurs au sein de Metrolinx. Les principaux sujets et préoccupations sont abordés dans les résumés des réunions, les rapports, les notes d'information, les mesures à prendre et les indicateurs clés de performance. Les représentants élus et non élus des municipalités et des systèmes de transport en commun sont des groupes de parties prenantes clés.
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés Déclarations	Objectif 8: Travail décent et croissance économique Objectif 17: Partenariats pour les objectifs	Voir "États financiers" dans le rapport annuel 2021-2022, page 67
102-46	Définir le contenu du rapport et les limites des sujets	Objectif 17: Partenariats pour les objectifs	En septembre 2019, Metrolinx a mené une enquête sur l'importance relative afin de déterminer les sujets sociaux, environnementaux et économiques les plus importants pour nos parties prenantes internes et externes. Ces sujets clés sont devenus le point de mire des objectifs de Metrolinx en matière de durabilité au cours de la dernière année et ont été mis à jour lors des groupes de référence régionaux de Metrolinx organisés en juin 2019 et en mars 2020. Les sujets matériels ont également été informés et mis à jour par un comité consultatif interne qui s'est réuni cinq fois entre septembre 2019 et octobre 2020.

102-47	Liste des sujets matériels	Objectif 8: Travail décent et croissance économique Objectif 9: Industrie, innovation et infrastructure Objectif 10: Réduction des inégalités Objectif 11: Villes et communautés durables Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 13: Action pour le climat Objectif 14: La vie sous l'eau Objectif 15: La vie sur terre Objectif 16: Paix, justice et institutions fortes Objectif 17: Partenariats pour le Objectifs	Questions de la plus haute importance matérielle pour les parties prenantes internes et externes: - Utilisation de la triple ligne de fond dans la planification et la conception - Construire des infrastructures durables et résilientes adaptées aux impacts du changement climatique - Construire des communautés axées sur le transport en commun - Réduire les émissions de GES grâce aux carburants de substitution et aux énergies renouvelables - Relier les destinations clés grâce au transport en commun - Veiller à ce que les transports en commun soient abordables, accessibles et fiables - Mise en place d'une politique d'achat durable
102-48	Retraitements de Information	S/O	Aucun retraitement important n'a été fourni.
102-49	Changements dans les rapports	S/O	Il n'y a pas eu de changements importants dans les sujets importants ou les limites des sujets depuis le précédent rapport annuel 2020-2021 de Metrolinx.
102-50	Période de référence	S/O	Le rapport GRI détaille les informations et les données des deux exercices 2020-21 (avril à mars) et 2021-2022 (avril à mars). Les données sur l'énergie et les émissions ont été rapportées sur la base de l'exercice 2020-21 et le reste des données a été rapporté sur la base de l'exercice 2021-2022.
102-51	Date du dernier rapport	S/O	Avant ce rapport, le rapport annuel le plus récent suivait le cadre de la GRI couvrant les activités jusqu'au 31 mars 2021.
102-52	Cycle de rapport	S/O	Nous publions notre rapport GRI sur une base annuelle.
102-53	Point de contact pour les questions relatives à la Rapport	S/O	Pour tout commentaire, toute question ou toute information supplémentaire concernant ce rapport, veuillez nous contacter au 416-874-5900.
102-54	Réclamations de rapports conformes avec GRI	S/O	Le présent rapport a été préparé conformément aux normes de la GRI: Option de base.

102-55	Index du contenu de la GRI	S/O	Ce tableau sert d'index du contenu de la GRI, avec l'inclusion des objectifs de développement durable correspondants des Nations unies. Veuillez consulter ce site web à titre de référence: https://www.un.org/sustainabledevelopment/
102-56	Assurance externe	S/O	Cet indice GRI est auto-déclaré. Une expertise professionnelle externe a été obtenue pour la consommation d'énergie et l'effet de serre pour l'exercice 2020-21

Informations spécifiques - Performance économique

Réf. GRI	Divulcation	ODD des Nations Unies	Réponse à la divulgation 2021-2022
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Objectif 9: Industrie, innovation et infrastructure Objectif 11: Villes et communautés durables Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 17: Partenariats pour les objectifs	L'obtention d'un financement gouvernemental et la présentation de rapports sur le rendement économique direct de Metrolinx sont les principales préoccupations des intervenants internes et externes de Metrolinx. En tant qu'organisme gouvernemental, le financement gouvernemental a un impact direct sur les opérations de Metrolinx.
103-2	L'approche de gestion et ses composantes	Objectif 8: Travail décent et croissance économique Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 17: Partenariats pour les objectifs	Les détails des performances économiques sont présentés dans les états financiers du présent rapport annuel. La direction de Metrolinx est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle juge nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.
103-3	Évaluation de la gestion approche	S/O	Voir la section « Rapport de l'auditeur indépendant » du rapport annuel 2021-2022, page 68.
201-1	Valeur économique directe générée et distribué	S/O	Voir la section « État des flux de trésorerie » du rapport annuel 2021-2022, page 74.
201-4	Aide financière reçue du gouvernement	Objectif 8: Travail décent et croissance économique Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 17: Partenariats pour les objectifs	Voir les sections « Subvention de fonctionnement » et « Financement et dépenses en immobilisations » du rapport annuel 2021-2022, pages 49 à 54.

Informations spécifiques - Impacts économiques indirects

GRI réf.	Divulgateion	ODD des Nations Unies	Réponse à la divulgation 2021-2022
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Objectif 8: Travail décent et croissance économique Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 17: Partenariats pour les objectifs	Les parties prenantes et les partenaires ont indiqué que « veiller à ce que le transport en commun soit abordable » est une question importante. L'Initiative d'approvisionnement en transport en commun (IAT) de Metrolinx est là pour aider à atteindre cet objectif. TPI continue de prouver sa valeur tangible par le biais du service à la clientèle, de la gestion de l'approvisionnement, de la gestion des contrats et de l'optimisation des ressources, ce qui permet aux municipalités de maximiser l'argent du transport en commun et les économies pour les contribuables ontariens. Ce programme a permis aux municipalités d'économiser environ 38,6 millions de dollars sur l'ensemble des achats conjoints grâce aux économies et aux évitements de coûts réalisés dans le cadre du programme depuis 2006.
103-2	L'approche de gestion et ses composantes	Objectif 8: Travail décent et croissance économique Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 17: Partenariats pour les objectifs	L'entente de gouvernance (EG) est l'entente entre Metrolinx et les municipalités participantes qui décrit les principes de facilitation des approvisionnements conjoints, les rôles et les responsabilités. Chaque projet établit son propre comité directeur avec des représentants des agences de transport en commun participantes. Cette structure favorise un lien étroit entre l'équipe de projet de TPI et le comité de pilotage pour la prise de décisions stratégiques en matière d'approvisionnement. L'AG 2019-2024 intègre quelques changements pour refléter les processus actualisés et la maturité du programme. https://www.metrolinx.com/fr/projectsandprograms/tpi/tpi.aspx
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 17: Partenariats pour les objectifs	Le nouvel accord de gouvernance de l'IPT, d'une durée de cinq ans, est en vigueur depuis le 1er avril 2019. 35 résolutions de règlement ont été approuvées par les conseils dans le cadre de la nouvelle entente. Le taux de satisfaction globale des clients est passé à 93,7 %, contre 93,4 % lors de l'exercice précédent.
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 17: Partenariats pour les objectifs	Le TPI est un excellent exemple de partenariat réussi. Le travail en collaboration dans toute la province a profité aux AT participantes sur le plan fiscal et par leur capacité à utiliser l'expertise de TPI. https://www.metrolinx.com/fr/projectsandprograms/tpi/tpi.aspx

Informations spécifiques - Gestion de l'environnement

GRI réf.	Divulgaration	ODD des Nations Unies	Réponse à la divulgation 2021-2022
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 13: Action pour le climat Objectif 15: La vie sur terre	La réduction des émissions de gaz à effet de serre et des polluants atmosphériques est une question importante pour Metrolinx et les parties prenantes/partenaires. D'un point de vue opérationnel, Metrolinx a mesuré et calculé les émissions de gaz à effet de serre et les émissions des principaux contaminants atmosphériques, en valeur absolue et en intensité, et en a rendu compte. Les émissions sont calculées pour la période du 1er avril 2020 au 31 mars 2021. Les principales sources prises en compte sont la combustion du carburant diesel des locomotives UP Express, des locomotives ferroviaires GO et des autobus GO, ainsi que l'électricité et le gaz naturel utilisés dans les installations et les stations de Metrolinx pour l'alimentation et le chauffage. La consommation de carburant pour UP, GO rail et GO autobus est basée sur une combinaison de factures de carburant, tandis que les données opérationnelles et l'énergie utilisée dans les stations et les installations sont basées sur les factures des services publics. Les mesures suivantes pour l'exercice 2020-2021 sont les points de données les plus récents soutenus par un examen et des calculs de tiers: • Champ d'application 1 (GRI 305-1) • Champ d'application 2 (GRI 305-2) • CAC (GRI 305-7)
103-2	L'approche de gestion et ses composantes	Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 13: Action pour le climat Objectif 15: La vie sur terre	Durabilité et innovation https://www.metrolinx.com/fr/aboutus/sustainability/default.aspx
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 13: Action pour le climat Objectif 15: La vie sur la terre	La stratégie de durabilité de Metrolinx (2015-2020) prévoit une réduction de la consommation d'énergie et des émissions. De nouveaux projets d'objectifs ont été élaborés en 2021 pour une publication et un rapport en 2022.

302-1	Consommation d'énergie au sein de l'organisation	Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 13: Action pour le climat Objectif 15: La vie sur terre	Consommation énergétique opérationnelle totale (certaines exclusions s'appliquent) au sein de l'organisation pour l'exercice 2019-20: 2 730 108 GJ Ventilation de la consommation d'énergie opérationnelle totale: Diesel pour GO Rail: 965 371 GJ Diesel pour GO autobus: 554 932 GJ Diesel pour UP Express: 54 750 GJ Diesel pour les véhicules non rentables: 6 793 GJ Essence pour les véhicules non rentables: 18 460 GJ Gaz naturel pour les stations, les installations et les couloirs: 498 948 GJ Électricité pour les stations, les installations et les couloirs: 630 854 GJ
			Source du facteur de conversion: Régulateur de l'énergie du Canada - Tableaux de conversion de l'énergie (modifié 2016-05-02) Exclusions: l'énergie consommée lors des déplacements de la flotte on génératrice de revenus, la consommation d'énergie de certains équipements, les données sur la consommation d'énergie dans la construction, l'immobilier et les bureaux sont actuellement incomplètes et ne sont donc pas comprises dans ce calcul. Les futurs rapports viseront à améliorer l'exhaustivité des données.
302-3	Intensité énergétique	Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 13: Action pour le climat Objectif 15: La vie sur terre	La consommation d'énergie interne est normalisée par million de kilomètres en sièges payants. Les ratios présentés ci-dessous concernent l'exercice 2020-21: Intensité énergétique totale des installations, des stations et des corridors: 221 GJ/MRSK Intensité énergétique de GO Rail : 295 GJ/MRSK Intensité énergétique des autobus GO : 320 GJ/MRSK UP Express intensité énergétique: 534 GJ/MRSK Source du facteur de conversion: Régulateur de l'énergie du Canada - Tableaux de conversion de l'énergie (modifié 2016-05-02) Exclusions: l'énergie consommée pendant les déplacements de la flotte non génératrice de revenus, la consommation d'énergie de certains équipements, les données sur la consommation d'énergie dans la construction, l'immobilier et les bureaux sont actuellement incomplètes ; elles ne sont donc pas incluses dans ce calcul Les futurs rapports viseront à améliorer l'exhaustivité des données.

305-1	Émissions directes de GES (portée 1)	Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 13: Action pour le climat Objectif 15: La vie sur terre	Émissions de l'exercice 2020-21. Émissions directes brutes du champ d'application 1: 144 108 tCO₂e. (Rapport annuel 2021-2022, page 34) • Année de base pour le calcul: Exercice du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013 • La raison de ce choix: Première année avec des ensembles de données complets • Changements significatifs dans le calcul et les limites des émissions: Aucun au cours de la période • Variation d'une année sur l'autre: La diminution des émissions absolues de portée 1 est due à la réduction des services de transport en commun en réponse à la pandémie de COVID- 19 et à ses effets sur les déplacements régionaux • Normes, méthodologies, hypothèses et/ou outils de calcul utilisés: Les émissions sont calculées selon la méthodologie décrite dans le protocole sur les gaz à effet de serre, Corporate Accounting and Reporting Standard • Approche de consolidation des émissions: Contrôle opérationnel • Pour plus de détails sur les sources, veuillez consulter le document 103-1 • Source des facteurs d'émission: Les facteurs d'émission de GES sont tirés du Rapport d'inventaire national, et les facteurs d'émission des PCA sont tirés de RailCan ou de la base de données GHGenius. Pour les stations et les installations d'entretien, les émissions de GES provenant de la consommation d'électricité et de gaz naturel achetés ont été calculées à l'aide des facteurs d'émission du rapport d'inventaire national • Source du potentiel de réchauffement de la planète (PRP): GIEC AR5 Chapitre 8, page 22
305-2	Émissions indirectes de GES liées à l'énergie (portée 2)	Objectif 12: Consommation et production responsables	Émissions déclarées pour l'exercice 2020-21, fondées sur les émissions provenant de la production d'électricité en Ontario. Émissions indirectes brutes du champ d'application 2: 5 257 tCO₂e. • Année de base pour le calcul: Exercice financier du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013
		Objectif 13: Action pour le climat Objectif 15: La vie sur terre	• Changements significatifs dans le calcul et les limites des émissions: Aucun au cours de la période • Variation d'une année sur l'autre: L'une des raisons de cette augmentation est l'inclusion de l'installation d'entretien ferroviaire de Whitby (WRMF) dans l'inventaire des émissions pour la première fois au cours de l'exercice 2020/2021. • Se reporter au document 305-1 pour des informations sur les gaz inclus, les raisons du choix de l'année de référence, les sources de facteurs d'émission et de PRP, ainsi que la méthodologie utilisée.

305-4	Intensité des émissions de GES	Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 13: Action pour le climat Objectif 15: La vie sur terre	Les émissions du champ d'application 1 sont normalisées par 1 million de sièges kilomètres payants pour les flottes. Les ratios présentés ci-dessous concernent l'exercice 2020-21: Intensité totale des émissions de GES des flottes et des installations (champ d'application 1): 28 tonnes de CO₂e/MRSK Intensité des émissions de GES de GO Rail: 23 tonnes de CO₂e/MRSK Intensité des émissions de GES des GO autobus: 23 tonnes de CO₂e/MRSK Intensité des émissions de GES de l'UP Express: 41 tonnes de CO₂e/MRSK Source du facteur de conversion: Régulateur de l'énergie du Canada - Tableaux de conversion de l'énergie (modifié 2016-05-02) Exclusions: l'énergie consommée lors des déplacements de la flotte non génératrice de revenus, la consommation d'énergie de certains équipements, les données sur la consommation d'énergie dans la construction, l'immobilier et les bureaux sont actuellement incomplètes ; elles ne sont donc pas incluses dans ce calcul Les futurs rapports viseront à améliorer l'exhaustivité des données.
305-7	Azote oxydes d'azote (NOX), oxydes de soufre (SOX), et Autre air significatif émissions	Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 13: Action pour le climat Objectif 15: La vie sur terre	L'émission totale de PCA déclarée pour l'exercice 2020-21 est la suivante: 1 074 789 kg. • NO_x = 775 348 kg • SO_x = 36,823 kg • COV = 6,198 kg • PM₁₀ = 20 195 kg • CO = 202,482 kg • HC = 33,744 kg • Les gaz inclus dans les calculs des PCA sont les COV, le CO, les NO_x, les SO_x et les PM₁₀. Le POP et le HAP ne sont pas matériellement pertinents pour les opérations de Metrolinx. Se reporter au document 305-1 pour des informations sur les gaz inclus, les raisons du choix de l'année de référence, les sources de facteurs d'émission et de PRP, ainsi que la méthodologie utilisée. Les facteurs d'émission proviennent de GHGenius.
307-1	Non-respect des lois et réglementations environnementales	Objectif 12: Consommation et production responsables Objectif 13: Action pour le climat Objectif 14: La vie sous l'eau Objectif 15: La vie sur la terre	Nombre total de déversements opérationnels à signaler, à l'exclusion des déversements en bordure de route des autobus, au cours de l'année civile 2021: 13. Tous les déversements ont été corrigés et signalés, sauf s'ils ont été immédiatement contenus et corrigés. Un rejet important de R22 s'est produit au cours de l'année civile, qui a été signalé au ministère de l'Environnement, de la Conservation et des Parcs et à Environnement Canada.

Informations spécifiques - Gestion sociale

Réf. GRI	Divulgateur	ODD des Nations Unies	Réponse à la divulgation 2021-2022
103-1	Explication du sujet matériel et de ses limites	Objectif 8: Travail décent et croissance économique Objectif 9: Industrie, innovation et infrastructures Objectif 10: Réduction des inégalités Objectif 11: Villes et communautés durables Objectif 12: Consommation responsable et Production	Metrolinx reconnaît que les investissements majeurs dans l'infrastructure de transport en commun devraient également apporter des avantages aux communautés dans lesquelles elle travaille, et nous nous sommes engagés à fournir des possibilités d'emploi, d'apprentissage et de fournisseurs locaux aux résidents et aux entreprises locales où nos projets sont en cours de construction.
103-2	L'approche de gestion et ses composantes	Objectif 8: Travail décent et croissance économique Objectif 10: Réduction des inégalités Objectif 11: Villes et communautés durables Objectif 12: Consommation et production responsables	Le transport en commun est un catalyseur majeur du développement et de la croissance des communautés. Les projets prioritaires de transport en commun sont soutenus par un programme de quatre piliers Stratégie de soutien communautaire qui a été approuvée par le conseil d'administration de Metrolinx le 17 février 2022 et qui est actuellement mise en œuvre. L'accent est mis sur: 1) promouvoir la formation en apprentissage et les possibilités de développement de la main-d'œuvre, 2) établir et favoriser des relations avec les entreprises locales afin de minimiser et d'atténuer les perturbations résultant des impacts de la construction, 3) trouver des moyens de laisser les environs dans un état amélioré pendant ou après la construction (p. ex. parcs, paysages de rue, améliorations de la végétation, etc.), et 4) aider les municipalités et les communautés à maximiser les avantages possibles des nouveaux investissements et infrastructures de transport en commun, en dehors des améliorations du domaine public.
413-1	Opérations avec engagement des communautés locales, évaluations d'impact et programmes de développement	Objectif 8: Travail décent et croissance économique Objectif 10: Réduction des inégalités Objectif 11: Villes et communautés durables Objectif 12: Consommation et production responsables	L'entente sur les avantages pour la collectivité de l'Eglinton Crosstown et du TLR de Finch Ouest prévoit que 10 % de toutes les heures de travail des métiers et de l'artisanat seront consacrées aux apprentis, y compris ceux qui sont issus de communautés historiquement défavorisées et de groupes méritant l'équité. En 2021, dans le cadre du projet Eglinton Crosstown l'on a embauché 219 apprentis et accompagnateurs et le projet Finch Ouest a embauché 121 personnes, soit un total combiné de 340 embauches. Le nombre total d'embauches de professionnels, d'administrateurs et de techniciens pour les deux projets était de 256. Pour soutenir les entreprises locales et les entreprises sociales, près de 20 millions de dollars ont été investis dans les projets, dont plus de 11,1 millions pour Finch Ouest et plus de 8,2 millions pour Eglinton Crosstown au 31 décembre 2021.