



Transcription de la vidéo

Audit de l'optimisation des ressources : Fonctionnement et gouvernance de l'agence Metrolinx (2020)

Dans le cadre de notre Rapport annuel 2020, nous avons effectué un audit de l'optimisation des ressources concernant le fonctionnement et la gouvernance de Metrolinx (Metrolinx).

Metrolinx est un organisme gouvernemental qui exploite les trains et les autobus du Réseau GO dans la région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH) et l'Union Pearson (UP) Express. Il est chargé de planifier et de déployer le système tarifaire PRESTO à l'échelle de la RGTH avec un fournisseur de services externe pour l'exploitation de PRESTO.

Au 31 décembre 2019, Metrolinx comptait environ 4 100 employés à temps plein. En 2019-2020, les coûts d'exploitation de Metrolinx ont totalisé 1,15 milliard de dollars. De 2015-2016 à 2019-2020, Metrolinx a enregistré une augmentation de 80 % ou de 187 millions de dollars au chapitre des dépenses subventionnées par la province.

Nous avons examiné les activités de transport par train et autobus de Metrolinx, la façon dont il gère PRESTO, ainsi que ses processus d'estimation du coût des projets de train léger (TLR) et la gouvernance globale de l'organisation.

Nous avons constaté que le respect des horaires pour les trains GO de Metrolinx se situait entre 92 % et 95 % au cours des cinq dernières années et que pour les autobus, il s'élevait à environ 95 %. Ce rendement est comparable à celui des organismes de transport en commun d'autres administrations. Bien que le respect global des horaires pour les trains et les autobus soit positif, Metrolinx pourrait continuer de se concentrer sur l'amélioration des circuits où il y a plus de retards et d'annulations.

Metrolinx a mis sur pied le Programme de garantie de service en vertu duquel les clients sont remboursés pour les retards et les annulations de service. Le programme a été élaboré afin d'améliorer la satisfaction des clients et de les fidéliser, mais la satisfaction des clients à l'égard du processus de présentation des réclamations a été faible.

Metrolinx dépend largement de son fournisseur de services – Accenture – pour l'élaboration et l'exécution de PRESTO. Lorsque les services de PRESTO ont été élargis après 2012, Metrolinx a retenu les services d'Accenture pour des travaux supplémentaires d'une valeur de plus de 1,7 milliard de dollars en vertu de l'entente existante, sans processus d'approvisionnement concurrentiel. Depuis le lancement de PRESTO en 2010, les usagers n'ont toujours pas de tarifs intégrés dans la région du Grand Toronto et de



Hamilton et n'ont pas la possibilité d'utiliser leurs propres cartes de débit ou de crédit pour effectuer des paiements.

Nous avons également examiné les estimations de coûts de certains projets de TLR de Metrolinx. Nous avons constaté que l'estimation des coûts de 5,5 milliards de dollars pour le TLR de Hamilton était raisonnable. Deux estimations de coûts antérieures utilisées pour obtenir l'approbation du gouvernement au cours des années précédentes étaient sous-évaluées et n'ont pas été rendues publiques. Le ministère des Transports et Metrolinx savaient dès 2016 que le coût du TLR de Hamilton serait supérieur au milliard de dollars engagés en 2015 – cela n'a pas non plus été rendu public.

Notre rapport contient **13** recommandations, qui renferment **26** mesures, y compris que Metrolinx :

- cerne et analyse systématiquement les causes profondes de tous les retards et annulations de trains;
- assure le suivi des retards et annulations du service d'autobus et expose en détail les raisons;
- passe en revue le programme de garantie de service et donne suite aux commentaires des clients sur le processus de réclamation;
- veille à ce que les contrats de PRESTO soient attribués au moyen d'un processus concurrentiel;
- collabore avec Infrastructure Ontario pour estimer le coût des projets de TLR en utilisant les pratiques exemplaires de l'industrie.

Au sujet de la gouvernance de Metrolinx :

- échelonner les nominations des membres du conseil;
- mettre à jour le protocole d'entente pour tenir compte des responsabilités actuelles de Metrolinx et du gouvernement.