



Communiqué

Pour diffusion immédiate

le 7 décembre 2020

La vérificatrice générale constate que les trains et les autobus du Réseau GO de Metrolinx sont à l'heure, mais que l'intégration des tarifs à l'échelle de la région du Grand Toronto, elle, accuse un retard

(TORONTO) Au cours des cinq dernières années, les trains du réseau GO de Metrolinx sont arrivés à destination finale dans les cinq minutes de l'heure d'arrivée prévue dans plus de 90 % des cas, d'après le *Rapport annuel de 2020* de la vérificatrice générale de l'Ontario; un rendement qui se compare à celui d'autres commissions de transport des États Unis et du Royaume Uni. L'audit a révélé en outre qu'au cours des cinq dernières années, les autobus sont arrivés à destination dans les 15 minutes de l'heure d'arrivée prévue dans 95 % des cas.

L'audit a permis de constater que les retards et annulations étaient attribuables principalement aux services fournis par des tiers.

Cependant, l'audit a révélé en outre qu'après 14 ans, le système de carte tarifaire PRESTO n'a toujours pas été entièrement adopté à l'échelle de la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH). Les usagers n'ont toujours pas accès à deux éléments clés du système PRESTO : la commodité d'une tarification intégrée à l'échelle de la RGTH et la possibilité d'utiliser leur propre carte de débit ou de crédit pour effectuer des paiements sans contact. Dans le rapport, la vérificatrice s'est également penchée sur les coûts estimatifs liés à l'annulation du réseau de TLR de Hamilton. L'audit indique que l'engagement de financement initial de 1 milliard de dollars pris en 2015 par le gouvernement de l'époque ne couvrait que les coûts de construction et était fondé sur un rapport de projet environnemental de 2012 commandé par la ville de Hamilton. L'audit a conclu que l'estimation des coûts de 5,5 milliards de dollars annoncée avant l'annulation du réseau de TLR de Hamilton en décembre 2019 était plus raisonnable.

« Dès le mois de décembre 2016, le ministère des Transports savait que les coûts estimatifs du projet étaient sensiblement supérieurs à son engagement public de 1 milliard de dollars pris en 2015, lequel se rapportait strictement aux coûts de construction. Les hausses des coûts n'ont pas été rendues publiques ni communiquées à la Ville de Hamilton avant l'automne 2019 », affirme M^{me} Lysyk.

Dans le cadre de son audit des systèmes de technologie de l'information (TI) et de la cybersécurité de Metrolinx, la vérificatrice générale a constaté que les usagers admissibles à un remboursement du coût d'un passage ne reçoivent pas toujours celui-ci ainsi qu'ils y ont droit en cas de retards de 15 minutes ou plus d'un train ou d'annulations qui relèvent de la maîtrise de Metrolinx. En ce qui concerne les 4 500 retards et annulations de trains causés par un incident de TI, seulement 23 pour cent des usagers admissibles ont demandé et obtenu des remboursements s'élevant au total à environ 450 000 \$. Metrolinx n'a pas remboursé le reste, soit 2,2 millions de dollars. L'audit a permis de conclure en outre que Metrolinx a fortement recours à des entrepreneurs externes pour mener les activités et fournir les services de TI et qu'au cours des cinq dernières années, elle a versé en salaires et avantages sociaux à des employés contractuels approximativement 157 millions de dollars, soit plus de la moitié des salaires et avantages sociaux qu'elle a versés à ses employés à temps plein.

-30-

Renseignements :
Bonnie Lysyk
Vérificatrice générale
(647) 267-9263

Pour lire le rapport, visitez www.auditor.on.ca

 @OntarioAuditor

..../2

Contexte et autres constatations

- En 2019-2020, les coûts de fonctionnement de l'agence Metrolinx s'élevaient au total à 1 151 milliards de dollars et, au 31 décembre 2019, elle employait 4 197 équivalents temps plein. Depuis 2014-2015, Metrolinx accuse des déficits de fonctionnement croissants qui sont épongés par la province. Au moment de l'audit, l'analyse préliminaire révélait une croissance marquée du montant de la subvention provinciale dont Metrolinx aura besoin en 2020-2021, à savoir potentiellement jusqu'à 600 millions de dollars.
- Les usagers n'ont toujours pas accès à la commodité d'un système de tarification intégrée dans la RGTH. Bien que Metrolinx ait fait des progrès dans l'instauration de rabais et d'ententes de tarifs conjoints avec les organismes de transport en commun dans le secteur de l'indicatif régional 905, nous avons toutefois constaté qu'il n'y avait actuellement aucune intégration des tarifs entre le réseau GO et la CTT, de même qu'entre la CTT et les organismes municipaux de transport en commun voisins.
- Metrolinx entretient depuis 14 ans une relation avec Accenture, qui doit lui fournir un système de carte tarifaire à l'échelle de la RGTH (PRESTO). Lorsque le système PRESTO a pris de l'ampleur après 2012, Metrolinx a fait appel aux services d'Accenture pour effectuer des travaux supplémentaires de plus de 1,7 milliard de dollars aux termes de l'entente qui existait déjà, sans avoir recours au processus d'approvisionnement concurrentiel. À la date de l'audit, près de deux milliards de dollars avaient été versés à Accenture. Metrolinx prévoit d'obtenir par la voie d'un processus concurrentiel les services qu'Accenture fournit à l'heure actuelle lorsque le contrat du système PRESTO expirera en 2022.
- Le protocole d'entente conclu par Metrolinx avec le ministère des Transports est désuet et ne témoigne ni des rapports actuels de responsabilisation ni des rôles que jouent respectivement Metrolinx et le Ministère dans la planification des transports.
- L'agence Metrolinx compte sur un conseil d'administration compétent dans l'exercice de la surveillance. Cependant, compte tenu de la complexité de ses activités, Metrolinx doit mieux échelonner ses nominations afin d'assurer un meilleur roulement du conseil. Douze des 14 membres actuels du conseil d'administration ont été nommés au cours des deux dernières années seulement.