



## Fonctionnement et gouvernance de l'agence Metrolinx

### Audit de l'optimisation des ressources 2020

#### Pourquoi nous avons effectué cet audit

- L'achalandage de Metrolinx pour les trains GO et UP et les autobus GO a atteint 76,3 millions en 2019-2020.
- De plus, Metrolinx supervise des projets d'immobilisations du transport en commun, y compris des projets de train léger, et exploite le système de tarification PRESTO.
- De 2015-2016 à 2019-2020, les subventions de fonctionnement financées par la province ont augmenté de 80 %, soit 187 millions de dollars.

#### Pourquoi cet audit est-il important?

- Des services de transport en commun fiables, efficaces et abordables sont cruciaux pour la population et pour le développement économique et la croissance des régions.
- Metrolinx a reçu de la province d'importantes subventions de fonctionnement qui ont augmenté au fil des ans. La gestion des subventions passe par des activités efficaces et rentables.

#### Nos constatations

- Le bilan de ponctualité de l'agence Metrolinx quant aux trains du Réseau GO – sa capacité de maintenir les trains à l'heure – est de 92 % à 95 % depuis cinq ans, et d'environ 95 % de façon constante relativement aux autobus. En ce qui touche les trains, le Bureau a constaté que les retards et annulations sont essentiellement liés aux services fournis par le Canadien National, le Chemin de fer Canadien Pacifique et Bombardier. L'agence Metrolinx dispose de données restreintes sur les retards et les annulations dans le transport par autobus pour déterminer comment rehausser la fiabilité des services d'autobus.
- Metrolinx a établi une relation de 14 ans avec Accenture pour la mise en place d'un système de tarification électronique à l'échelle de la RGTH, les services PRESTO. Le contrat initial signé par le ministère des Transports en 2006 s'élevait à 232 millions de dollars. Après 2012, pendant que les services PRESTO prenaient de l'ampleur, elle a retenu les services d'Accenture pour exécuter des travaux supplémentaires d'une valeur de plus de 1,7 milliard de dollars aux termes de l'entente en cours sans recourir à un processus d'approvisionnement concurrentiel. Bien que l'agence Metrolinx entretienne un processus d'approvisionnement concurrentiel relativement aux services actuellement fournis par Accenture dans l'attente de l'expiration du contrat PRESTO en 2022. Or, la participation d'Accenture à l'exécution des travaux du projet pilote sur le paiement ouvert dans le cadre de l'entente actuelle pourrait lui procurer un avantage de plus que les fournisseurs de services concurrents.
- Conformément à certains paramètres, les passagers des trains du Réseau GO peuvent demander un remboursement s'il y a un retard ou annulation dans le transport ferroviaire. Toutefois, la satisfaction des usagers à l'égard du processus de présentation des réclamations a été faible et Metrolinx a reçu plus de 19 800 plaintes de clients au cours des cinq dernières années. Parmi celles-ci, il y avait des plaintes sur les différends liés aux demandes d'indemnité rejetées et les critères d'admissibilité, ainsi que des suggestions en faveur de l'automatisation du processus de remboursement.
- Metrolinx a un conseil d'administration relativement nouveau qui possède une expertise dans des domaines pertinents. Cependant, Metrolinx doit mieux échelonner les nominations en vue d'un roulement harmonieux au conseil d'administration. De plus, le protocole d'entente conclu par Metrolinx avec le Ministère ne témoigne pas des rapports actuels de responsabilisation ni des rôles que jouent respectivement l'agence Metrolinx et le Ministère en matière de planification des transports.
- L'estimation des coûts de 5,5 milliards de dollars annoncée avant l'annulation du TLR de Hamilton en décembre 2019 était raisonnable compte tenu des coûts couverts, mais les deux estimations antérieures utilisées pour obtenir l'approbation du Conseil du Trésor en décembre 2016 et en mars 2018 ont été considérablement sous-estimées. Dès 2016, le Ministère savait que l'estimation du coût total du TLR de Hamilton serait supérieure au montant de 1 milliard de dollars en coûts d'immobilisations que le gouvernement provincial s'était engagé publiquement à financer en 2015, mais il n'a pas communiqué ces renseignements à la population ou à la ville de Hamilton lors de l'annonce initiale faite en 2015, mais seulement à l'automne 2019.
- De 2015-2016 à 2019-2020, les subventions de fonctionnement financées par la province ont augmenté de 80 %, soit 187 millions de dollars. Bien que l'augmentation soit en partie attribuable à son mandat élargi en matière de services, l'examen du fonctionnement de Metrolinx effectué en février 2020 a révélé des occasions de réduire les coûts d'exploitation.

## Conclusions

- Si le bilan de ponctualité des trains qu'elle met en service se compare à celui de sociétés de transport en commun dans d'autres États, Metrolinx pourrait améliorer encore davantage son bilan de ponctualité. En ce qui concerne les services d'autobus, elle doit améliorer la qualité et l'exhaustivité des données sur les retards et les annulations.
- Le recours de Metrolinx à la société Accenture depuis plus de 14 ans pour tous les aspects de la conception, de la mise en œuvre et de l'exploitation du système de tarification électronique PRESTO a mené à une grande dépendance envers ce fournisseur de services.
- Les frais de fonctionnement de l'agence Metrolinx ont augmenté depuis cinq ans, ce qui a entraîné une hausse de ses déficits de fonctionnement, et des pressions financières accrues causées par la pandémie de COVID-19 s'exercent désormais sur elle.
- Le conseil d'administration de l'agence Metrolinx devra continuer de surmonter les épreuves auxquelles celle-ci fait constamment face, notamment en raison des répercussions de la COVID-19.

Le rapport est accessible à l'adresse [www.auditor.on.ca](http://www.auditor.on.ca)