



Charte des usagers

Rapport d'étape annuel
Avril 2010 – mars 2011



Une Division de METROLINX

Lettre de Gary McNeil

Chers passagers,

Nous avons lancé, en novembre 2010, la toute première Charte des usagers de GO Transit, laquelle énonce nos cinq promesses : faire de notre mieux, être à l'heure, toujours prendre votre sécurité au sérieux, vous garder au courant, vous assurer un service en tout confort et vous servir rapidement et avec courtoisie.

Nous apportons des améliorations continues à l'ensemble du réseau de GO Transit afin de tenir ces promesses. Nous écoutons vos suggestions de près, car nous tenons à vous assurer une expérience facile, sécuritaire et confortable sur notre réseau. Ainsi, nous rehaussons notre fiabilité, accroissons le nombre de places de stationnement et diffusons des avis sur l'état de notre service.

Nous évaluons notre rendement en fonction de divers indicateurs et nous nous renseignons sur le niveau de votre satisfaction par le biais de divers sondages et de vos commentaires. Chaque promesse de la Charte des usagers est dotée d'un indicateur de rendement – reportez-vous au tableau à la fin du rapport – et nous mettons tout en œuvre pour respecter ces objectifs annuels.

Nous prisons vos commentaires et les prenons au sérieux. Ils ont déjà motivé bon nombre d'améliorations de notre réseau. En outre, nous venons de lancer le groupe de clients en ligne, *Parler* à GO. Je vous incite à y adhérer et à y participer activement pour que vous puissiez orienter les améliorations que nous apportons à notre réseau.

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport d'étape annuel 2010-2011, qui présente le succès que nous avons remporté l'année dernière à respecter nos engagements, expose les améliorations que nous avons mises en œuvre dans l'ensemble du réseau GO et fait ressortir les mesures que nous avons adoptées pour tenir les promesses que nous vous avons faites.

Nous vous remercions de nous avoir choisis pour vos déplacements.

Gary McNeil
President, GO Transit



Notre promesse : Nous ferons de notre mieux pour être à l'heure

Nous vous amènerons à votre destination au moment voulu. Notre but est d'être à l'heure et nous vous invitons à vérifier notre succès à rencontrer cet objectif. En outre, nous vous tiendrons au courant de tout retard éventuel.

Les améliorations que nous avons mises en œuvre

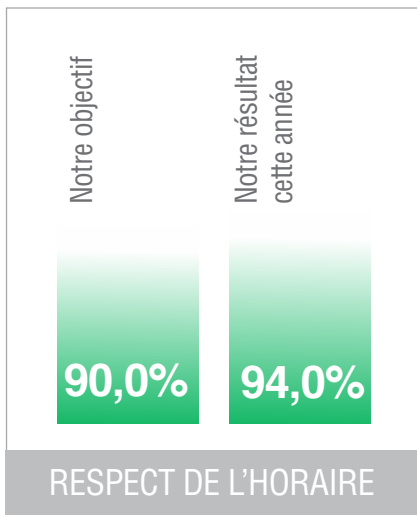
En mars 2011, GO a acheté le corridor ferroviaire de la gare Union à Pickering. Cette acquisition lui accorde un contrôle accru sur l'état des voies ferrées et la vitesse à laquelle circulent les trains. GO est maintenant le propriétaire de 61 % des voies ferrées sur lesquelles ses trains circulent.

Nous avons apporté des améliorations aux feux de signalisation à la gare GO Bramalea. GO Transit a collaboré, en mars 2011, avec la région de Peel pour permettre aux autobus d'activer un feu de signalisation à proximité de la gare et de sortir de la gare sur Steeles Avenue de manière plus rapide et sécuritaire.

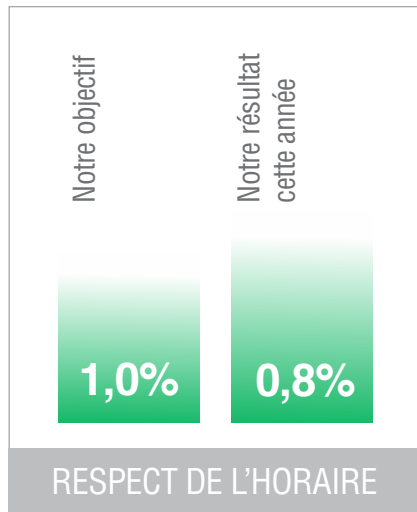
Depuis janvier 2011, notre parc de locomotives se compose exclusivement du modèle MP40, lequel remplace le modèle F-59, plus ancien. Les nouvelles locomotives MP40 exploitent la technologie diesel la plus efficace et la plus propre actuellement disponible sur le marché et répondent à toutes les normes sur les émissions du groupe deux de l'EPA. Elles sont capables, en outre, de remorquer 12 voitures à étage, plutôt que le nombre standard de 10. Nous avons donc augmenté le nombre de trains à 12 voitures de 14 % et, ce faisant, d'offrir 1 932 places de plus à nos passagers.

Notre plan de préparation hivernale et notre programme de remplacement des signaux et aiguillages (plus de 40 améliorations mises en œuvre dans le corridor ferroviaire de la gare Union) nous ont permis de dépasser notre objectif en matière de respect de l'horaire tous les mois depuis décembre 2009.

En décembre 2009, nous avons mis en œuvre de nouveaux protocoles pour minimiser les effets du froid, de la neige et de la glace sur les voies ferrées. Nous avons ainsi réussi à améliorer notre rendement sur le plan du respect de l'horaire de 10,9 % l'hiver dernier par rapport à l'hiver précédent.



LE POURCENTAGE DE TRAJETS EN TRAIN À L'HEURE DE POINTE QUI RESPECTENT L'HORAIRE PRÉVU À CINQ MINUTES PRÈS



LE POURCENTAGE DE NOS TRAJETS PRÉVUS QUI SONT ANNULÉS OU RETARDÉS DE PLUS DE 20 MINUTES

Notre promesse : Nous prendrons toujours votre sécurité au sérieux

Cela signifie que nos gares sont bien éclairées et nos véhicules bien entretenus, que vous vous sentez en sécurité dans nos parcs de stationnement et, au cas où un incident surviendrait, que vous obtenez l'aide dont vous avez besoin de notre personnel compétent. Somme toute, prendre la sécurité au sérieux signifie que nous mettrons tout en œuvre pour que vous rentriez chez vous sain et sauf.



Les améliorations que nous avons mises en œuvre

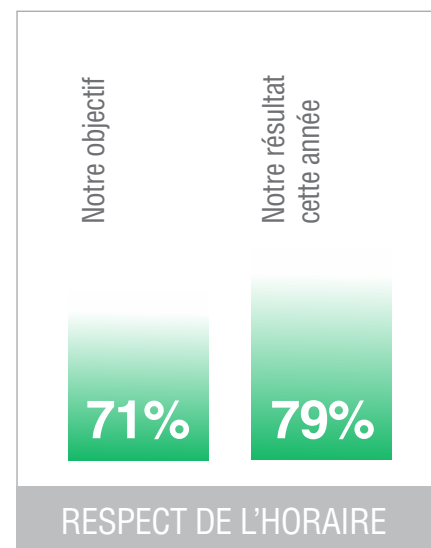
Un logiciel de télévision en circuit fermé (CCTV) a été installé sur les propriétés de GO Transit au cours de l'hiver 2011. Grâce à ce système, ainsi qu'à la présence accrue des agents de GO Transit et à une campagne de sensibilisation du public, nous avons réduit le nombre de voitures volées de 50 % par rapport aux sommets atteints de 2002 à 2008. Sur les quelque 15 millions de véhicules garés dans les parcs de stationnement de GO Transit cette année, seulement 54 incidents de vandalisme ou de vol ont été enregistrés.

Nous avons mené une campagne de sécurité du stationnement pendant la période des Fêtes de 2010 pour vous donner quelques conseils en matière de sécurité. Nous avons également augmenté le nombre d'agents de sécurité à bord des trains pour votre sécurité.

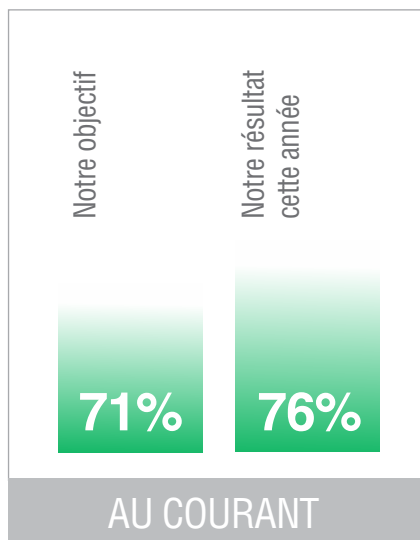
À l'automne 2010, nous avons adopté de nouvelles politiques de sécurité qui visent l'application des règlements de stationnement, l'enlèvement de véhicules abandonnés et la gestion d'activités répréhensibles sur les lieux de GO Transit.

Vous nous avez dit que vous souhaitiez renforcer la sécurité à bord des trains et nous vous avons écoutés. Nous avons accru la présence de nos agents de sécurité sur l'ensemble du réseau et effectuons des inspections plus fréquentes des titres de voyage.

Nos agents de sécurité ont commencé à porter leur nouvel uniforme en juin 2010. Celui-ci rehausse leur visibilité et permet aux passagers qui ont besoin d'aide de les repérer plus facilement.



LA SATISFACTION DES CLIENTS À L'ÉGARD DE LA SÉCURITÉ ASSURÉE PAR GO TRANSIT, SELON LES RÉSULTATS DE NOTRE SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE



LA SATISFACTION DES CLIENTS À L'ÉGARD DE LA COMMUNICATION DE GO TRANSIT, SELON LES RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA COMMUNICATION

« Notre chauffeur d'autobus a utilisé le système de sonorisation pour tenir ses passagers au courant et, ce faisant, il a assuré un service à la clientèle de qualité supérieure. »

Passager d'autobus GO de Milton



Notre promesse : Nous vous tiendrons au courant

Qu'il s'agisse de l'information dont vous avez besoin pour planifier votre trajet, d'actualités susceptibles d'influer sur votre trajet, ou d'un avis de gare que vous devriez entendre, nous privilégierons la clarté et la cohérence dans nos communications.

Les améliorations que nous avons mises en œuvre

Nous avons entrepris la mise à niveau du widget Planificateur d'itinéraire de Google en février 2011 pour faciliter la planification de vos trajets.

En janvier 2011, nous avons mis en œuvre la capacité qui permet à nos passagers de recevoir des messages texte sur l'état du service. Plus de 67 000 passagers sont abonnés à notre service E-News.

Une équipe de communication s'est associée avec les opérations d'autobus en janvier 2011 afin de fournir une information plus opportune sur les retards d'autobus par le biais du service e-News.

Nous avons lancé de nouveaux sites Web en avril 2010 pour vous tenir au courant de l'Étude sur l'électrification, du Projet de Georgetown South et de Smart Commute.

Nous avons amélioré, en avril 2010, les moyens nous utilisons pour diffuser des mises à jour sur l'état du service par l'entremise de nos ambassadeurs du service à la clientèle à bord des trains et de la page de notre site Web qui traite de l'état du service. Nous sommes ainsi en mesure de communiquer une information plus opportune et uniforme à nos passagers pendant les interruptions de service.

Le planificateur d'itinéraire de Google a été lancé en février 2010 et vous propose un autre moyen pratique de planifier vos trajets.

Nous avons remanié notre site Web en janvier 2010; nous avons simplifié sa navigation et avons modernisé son apparence pour faciliter la recherche d'information.

Les employés de GO Transit tiennent, depuis mars 2010, des séances-bilan lorsque des interruptions majeures du service surviennent, afin de déterminer les améliorations éventuelles à apporter aux plans de rétablissement du service.

Notre promesse : Nous vous assurerons un service en tout confort

Nous aspirons à ce que votre trajet soit aussi facile que possible. Votre billet vous accorde une place dans un véhicule moderne et bien équipé et la possibilité de prendre quelques moments de repos bien mérités. Votre confort est une de nos priorités.

Les améliorations que nous avons mises en œuvre

Nous avons annoncé, en mars 2011, que nous agrandissions notre parc ferroviaire. Nous avons acheté 50 voitures à étage pour passagers qui nous permettront de transporter 8 000 navetteurs de plus par jour d'ici l'an prochain. Les premières voitures sont attendues à l'automne 2011.

En mars 2011, nous avons acheté 21 nouveaux autobus à Motor Coach Industries (MCI) pour remplacer des autobus désuets et nous préparer à une croissance du service.

Un nouvel arrêt d'autobus a été inauguré à la gare GO Bradford en mars 2011 pour améliorer les correspondances avec les trains, faciliter l'accès au parc de stationnement et établir un service d'autobus accessible à cet endroit.

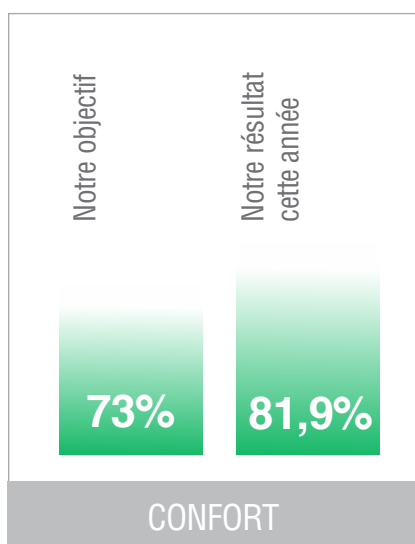
Le service de correspondance ferroviaire de l'itinéraire d'autobus 37 d'Orangeville est devenu entièrement accessible à des arrêts désignés en janvier 2011.

Des nouveaux services et protocoles de nettoyage des autobus ont été mis en œuvre en janvier 2011, fait qui n'est pas passé inaperçu de nos passagers. Selon les résultats de notre dernier sondage, la satisfaction des clients à l'égard de la propreté des autobus a augmenté de 7 % par rapport à l'année dernière.

En février 2011, nous avons commencé la construction d'un nouveau pont piétonnier qui franchira Hwy 401 à Pickering et qui offrira aux navetteurs un meilleur accès à la gare. Le pont raccordera la gare GO de Pickering, située au sud de l'autoroute, au Pickering Town Centre et au nouveau centre-ville de Pickering. Date d'achèvement prévue du projet : automne 2011.

En janvier 2011, nous avons ajouté et allongé un certain nombre de trajets d'autobus le long des corridors Milton, Georgetown, Hwy 407 et North afin de répondre à la croissance de la demande au chapitre des passagers.

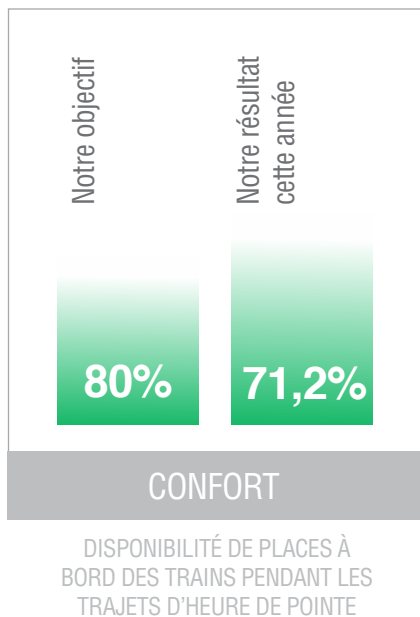
Les parcs de stationnement en élévation aux gares Whitby et Aurora ont été dotés d'un compteur électronique de places de stationnement disponibles,



LA SATISFACTION DES CLIENTS À L'ÉGARD DE LA SÉCURITÉ ASSURÉE PAR GO TRANSIT, SELON LES RÉSULTATS DE NOTRE SONDEGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

« J'attends avec impatience de retourner à la maison en train à 18 h parce que je sais que Alanna fera de son mieux pour rendre mon trajet plus facile et plus agréable. »

Passager de train GO de Barrie



« Il est rare, de nos jours, de rencontrer une personne qui aime son travail et qui le fait au meilleur de ses capacités, le sourire toujours aux lèvres, afin d'assurer aux passagers une expérience inoubliable. »

Passager de train GO de Barrie

qui vous indique le nombre de places disponibles dans le parc avant que vous n'y entriez. Ce dispositif sera installé par la suite à la gare Centennial et à des parcs futurs de stationnement en élévation.

Nous avons ouvert des nouvelles installations d'autobus à Aberfoyle, Brampton et Halton Hills depuis l'automne 2010 afin d'améliorer la fiabilité du service d'autobus. GO rangeait autrefois bon nombre de ses autobus à l'extérieur. Ces nouvelles installations lui permettront de maintenir une température ambiante confortable dans ses autobus avant le début de chaque trajet.

En novembre 2010, nous avons lancé un outil en ligne qui indique la disponibilité des places dans nos trains.

Nous avons ajouté 22 autobus à étage additionnels à notre parc de véhicules depuis l'automne 2010 afin de répondre à la demande accrue de places.

Notre promesse : Nous vous servirons rapidement et avec courtoisie

Le service à la clientèle fait partie intégrante du rôle de tous les employés de GO Transit. Si vous avez un problème, nous ferons de notre mieux pour le régler sur-le-champ. Si vous avez des questions avant ou pendant votre trajet, nous y répondrons. Autrement dit, lorsque vous avez besoin d'aide, vous n'avez qu'à la demander.

Les améliorations que nous avons mises en œuvre

La carte PRESTO peut désormais être utilisée à toutes les gares ferroviaires.

Nous avons inauguré notre nouvelle gare GO Pickering le 28 février et avons fêté l'événement en organisant une journée d'appréciation de la clientèle. La nouvelle gare est munie de nouvelles toilettes, salles d'attente et billetteries, ainsi que d'une nouvelle aire de dépose-minute pour permettre de déposer et d'aller chercher les navetteurs plus facilement.

Pendant le mois de février, le Comité consultatif sur le service à la clientèle de GO Transit, qui se compose de 10 membres, a participé au recrutement et à la sélection des nouveaux agents d'audience indépendants, qui seront responsables de l'arbitrage des contraventions contestées.

Nous avons animé 14 journées d'appréciation de la clientèle à nos gares en 2010 afin de vous remercier de continuer à voyager avec nous.

En décembre 2010, nous avons prolongé les heures de vente de billets au terminus d'autobus de la gare Union afin de faciliter l'achat de billets avant l'embarquement.

Nous avons actualisé notre formulaire de commentaires sur le Web au printemps 2010. Vous pouvez désormais nous donner des précisions sur votre trajet, ce qui raccourcit les délais d'enquête et de résolution des problèmes.

Le personnel de notre centre d'appels utilise notre système automatique de localisation de véhicule depuis janvier 2010 pour aider les clients qui nous demandent où se trouve leur autobus.

Suite à vos commentaires, nous avons modifié la politique sur la signalisation aux arrêts d'autobus à l'automne 2009, pour que vous ne soyez plus obligé de « faire un signe de la main » pour demander l'arrêt de l'autobus. Les autobus de GO Transit s'arrêteront désormais à tous les arrêts partagés (GO/réseau local), qu'un usager ait fait un signe de la main ou non. Notre service de « signalisation » reste en vigueur dans les régions sans arrêt d'autobus de GO Transit.

Votre rétroaction nous permet d'apporter des améliorations continues à notre service. Nous réalisons régulièrement des sondages pour connaître notre succès à respecter nos objectifs. Vous pouvez consulter nos sondages actuels et futurs à notre page Sondages et commentaires de notre site Web gotransit.com.

5 promesses



LE POURCENTAGE D'APPELS TÉLÉPHONIQUES AUXQUELS NOUS RÉPONDONS DANS UN DÉLAI DE 20 SECONDES OU MOINS.



LE DÉLAI MOYEN DANS LEQUEL NOUS ABORDONS LES PRÉOCCUPATIONS SOULEVÉES PAR LES PASSAGERS.

CATÉGORIE DE PROMESSE	NOTRE OBJECTIF		RÉSULTAT POUR 2010/2011	RÉSULTAT POUR 2009/2010
Respect de l'horaire				
Plus de 90 % de nos trains de l'heure de pointe respecteront l'horaire prévu à cinq minutes près.	90 %	✓	94 %	91,7 %
Moins de 1 % de nos trajets prévus seront annulés ou retardés de plus de 20 minutes.	1 %	✓	0,8 %	1 %
Sécurité				
Nous accroîtrons, d'une année à l'autre, le pourcentage de passagers qui sont satisfaits de la sécurité assurée par GO Transit, selon les résultats de notre sondage auprès de la clientèle.	71 %	✓	79 %	71,3 %
Vous tenir au courant				
Nous accroîtrons, d'une année à l'autre, le pourcentage de passagers qui sont satisfaits de la communication de GO Transit, selon les résultats de notre sondage sur la communication.	71 %	✓	76 %	71 %
Expérience en tout confort				
Nous nous efforcerons d'offrir une place à tous les passagers à bord des trains pendant 80 % des trajets d'heure de pointe.	80 %	✗	71,2 %	65,7 %
Nous accroîtrons, d'une année à l'autre, le pourcentage de passagers qui sont satisfaits de la propreté des gares gérées par GO Transit, selon les résultats de notre sondage sur la satisfaction de la clientèle.	73 %	✓	81,9 %	73,1 %
Efficacité				
Nous réduirons le délai moyen requis pour aborder les préoccupations des passagers à deux jours ou moins.	2 jours	✗	2,4 jours	3,4 jours
Nous répondrons à 80 % des appels téléphoniques dans un délai de 20 secondes ou moins.	80 %	✓	84 %	81,3 %

416 869 3200
1 888 GET ON GO (438 6646)
TTY 1 800 387 3652

Pour plus de renseignements, veuillez visiter le site gotransit.com
ou composer un des numéros ci-dessus.



Une Division de METROLINX