



# Charte des usagers

Rapport d'étape annuel  
Avril 2013 à mars 2014



## Lettre de Greg Percy

Chers passagers,

En 2010, nous avons mis en place la Charte des usagers de GO Transit dans laquelle nous vous avons fait cinq promesses : faire de notre mieux pour être à l'heure, prendre toujours votre sécurité au sérieux, vous tenir au courant, vous assurer un service en tout confort et vous servir rapidement et avec courtoisie.

Pour tenir ces promesses, nous apportons des améliorations continues au système GO. Que ce soit en augmentant le service et en ajoutant des places de stationnement ou en communiquant l'état du service et en offrant une expérience plus paisible, nous répondons à vos besoins. Nous nous engageons à vous offrir une expérience pratique, sécuritaire et confortable avec GO.

Nous mesurons notre succès grâce à des sondages et à vos commentaires. Chaque promesse de la Charte des usagers comporte un indicateur de rendement (voir la fin du présent rapport) et nous nous efforçons de respecter les objectifs fixés tous les ans. Nous continuons de surveiller nos objectifs à mesure que notre système croît et faisons évoluer nos mesures au besoin.

Vos commentaires sont pris en compte. Nombre de nos initiatives sont le résultat direct de l'engagement des clients. Par l'entremise de notre groupe consultatif en ligne, Parler à GO, qui compte plus de 7 500 membres, nous avons réalisé 57 sondages et recueilli plus de 66 000 réponses. Je vous incite à participer à ce groupe, car vos commentaires influencent les améliorations que nous apportons sur l'ensemble de notre réseau.

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport d'étape annuel 2013-2014 qui fait notre bilan pour l'année dernière, expose les améliorations que nous avons mises en œuvre sur le système GO et fait ressortir toutes les initiatives que nous entreprenons pour tenir les promesses que nous vous avons faites.

Merci de choisir GO Transit.

Greg Percy  
Président, 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 atteindre cet objectif. En outre, nous vous tiendrons au courant de tout retard éventuel.

## Les améliorations que nous avons mises en œuvre

Les conditions du dernier hiver, le pire dans l'histoire récente de l'Ontario, ont nui à notre rendement de respect de l'horaire. Dans le cadre de l'examen habituel des événements extraordinaires, Opérations GO a dressé un compte rendu exhaustif sur la ponctualité du service pendant les conditions météorologiques extrêmes de l'hiver. Ce compte rendu a mené à diverses améliorations, comme l'ajout de génératrices d'urgence à des endroits mieux situés et le suivi des procédures d'épandage de sel et de déneigement.

Tout au long de l'année, nous avons mené à bien divers projets permettant d'améliorer la circulation et d'augmenter les services dans l'ensemble du réseau GO. Des mises à niveau de la signalisation ont été effectuées sur le corridor Barrie, des sauts-de-mouton ont été installés dans tous les corridors et des voies supplémentaires ont été ajoutées. De tels changements témoignent de notre engagement, soit que nos trains arrivent à destination à temps.

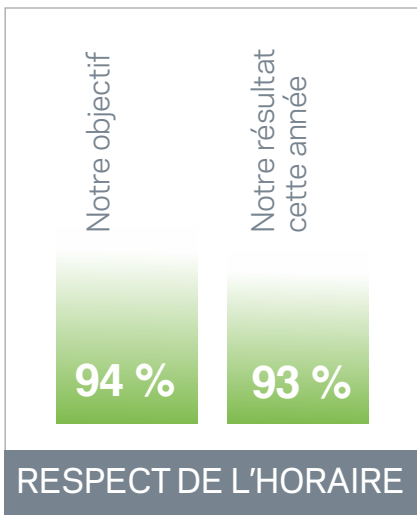
En novembre, nous avons terminé les sauts-de-mouton à Strachan Avenue. Les trois voies ont été déplacées avec succès dans le nouveau corridor nord abaissé pour améliorer la sécurité et la circulation.

En août, nous avons lancé notre campagne « Acheter son billet avant l'embarquement » pour encourager les passagers des autobus à utiliser PRESTO ou à acheter leurs billets dans un distributeur automatique de billets ou auprès d'un préposé de la gare. Cela contribue à la ponctualité des départs et des arrivées de nos autobus.

D'avril à novembre 2013, les partenariats de GO Transit avec Bombardier, le CN et le Canadien Pacifique, de même que les améliorations apportées à la signalisation et aux voies ferrées, ont contribué au respect de l'horaire des trains pour plus de 95 %.

« Merci d'avoir rétabli le service et l'horaire des trains de Lakeshore West si rapidement après la grosse tempête de lundi! Je m'attendais à ce que les retards et les correspondances d'autobus entre Long Branch et Port Credit se poursuivent toute la semaine. J'étais aux anges quand j'ai su que l'horaire des trains d'aujourd'hui était déjà rétabli! Merci! »

Passager de train GO



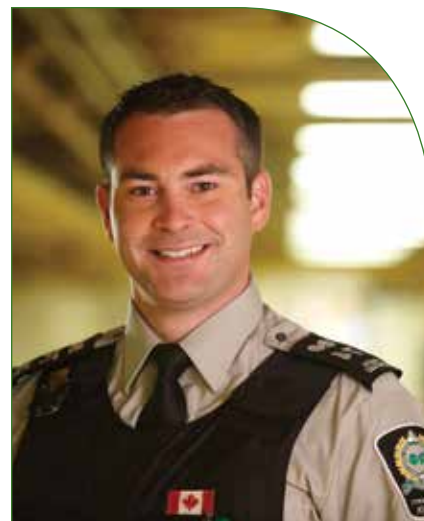
LE POURCENTAGE DE TRAJETS EN TRAIN À L'HEURE DE POINTE QUI RESPECTENT L'HORAIRE PRÉVU À CINQ MINUTES PRÈS



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 et stations sont bien éclairées et nos véhicules, bien entretenus. Cela signifie également que vous vous sentez en sécurité dans nos parcs de stationnement. Si un incident survient, nous ferons en sorte que vous obteniez l'aide dont vous avez besoin de la part de notre personnel compétent. Somme toute, cela signifie que nous mettrons tout en œuvre pour que vous rentriez chez vous sain et sauf.



## Les améliorations que nous avons mises en œuvre

Chaque année, le service chargé de l'application des règlements de GO Transit organise plusieurs campagnes pour sensibiliser les passagers aux déplacements en toute sécurité sur le réseau.

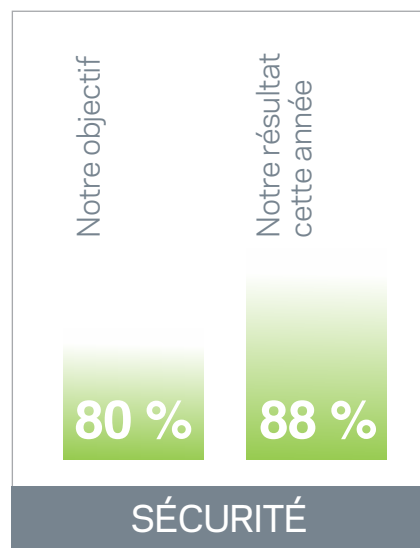
D'octobre à décembre, les agents chargés de l'application des règlements ont pris part à une campagne de sensibilisation massive pour la traversée des passages à niveau, en collaboration avec les services de police locaux.

En novembre et en décembre, nous avons tenu le programme de prévention des vols de véhicules « Verrouillez-la » qu'appuie le service chargé de l'application des règlements de GO Transit de concert avec la Police provinciale de l'Ontario. Les statistiques démontrent que la plupart des vols dans les véhicules se produisent lorsque les victimes n'avaient pas pris le temps de placer leurs objets de valeur hors de vue. Grâce à l'engagement communautaire, ils peuvent être évités.

En septembre, dans le cadre de la campagne sur la sécurité dans les stationnements, les agents chargés de l'application des règlements ont informé les usagers de nos zones de remorquage et leur ont offert des conseils utiles de sécurité pour garer leur voiture.

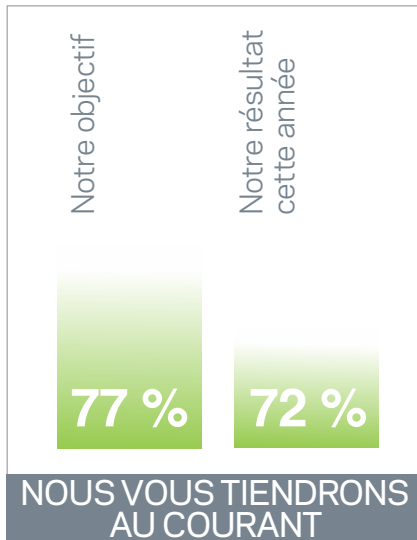
En mai, les heures de la station d'autobus de la gare Union ont été prolongées. La station d'autobus est maintenant ouverte jusqu'à 2 h 40 tous les jours de la semaine, sauf les jours fériés. Nos usagers profitent ainsi d'un endroit sécuritaire où attendre leur autobus.

« J'aimerais en profiter pour adresser mes remerciements à votre agent chargé de l'application des règlements pour son aide et son professionnalisme au sujet de l'incident d'aujourd'hui : mon véhicule a démarré à distance pendant qu'il était garé au stationnement à étages multiples de la gare GO d'Oakville. Je suis reconnaissant d'avoir été appelé à mon travail à Toronto pour m'informer de la situation et que l'agent se soit assuré que ma voiture ne bougerait pas entre-temps en la bloquant avec sa voiture de patrouille jusqu'à mon arrivée sur place. »



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

Passager de train GO



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

« Ma voiture est tombée en panne hier soir et il fallait que je me rende au travail aujourd'hui. J'ai utilisé votre site Web pour découvrir comment me rendre, combien cela me coûterait et la durée du trajet. Sur mon téléphone. À 23 h 30! Excellent site Web. Merci. »

Passager d'un autobus GO



## 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 de l'annonce d'une gare que vous devez entendre, nous privilégierons la clarté et la cohérence dans nos communications.

## Les améliorations que nous avons mises en œuvre

En octobre, nous avons lancé une nouvelle page sur le site Web, « Le service en un coup d'œil » (Service-At-A-Glance), qui fournit un aperçu rapide et facile des activités de notre système sur un seul écran.

En septembre, nous avons été l'hôte d'événements « Renseignez-vous avant de partir » à la gare Union et à la station d'autobus de GO Transit de la gare Union, qui présentaient les différents moyens offerts aux usagers pour se tenir informés des services de GO.

En juillet, nous avons lancé des horaires en ligne plus conviviaux :

- Des horaires à date précise ont remplacé les horaires à la semaine et à la fin de semaine, les services spéciaux figurent maintenant sur les horaires en ligne, les usagers ont maintenant une vision globale des services accessibles pour la journée de leurs déplacements.
- La possibilité de filtrer les renseignements en fonction des services de train ou d'autobus et de consulter des grilles horaires personnalisées pouvant être imprimées.
- Une plus grande distinction entre les trajets par train et par autobus dans les horaires grâce à une amélioration des icônes et de la palette de couleurs.
- Des plans sont fournis pour chaque parcours.
- Une plus grande facilité d'utilisation.
- Conforme aux normes sur l'accessibilité.

En avril, nous avons mis en branle un projet pilote de six mois en collaboration avec IMA Outdoor afin d'offrir à nos usagers un accès Wi-Fi gratuit dans certaines stations GO Transit. L'accès Wi-Fi est maintenant offert dans 13 de nos stations. En octobre, nous avons prolongé le projet pilote aux stations participantes.

## 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 ainsi que la possibilité de prendre quelques moments de repos bien mérités. Votre confort nous tient à cœur.

## Les améliorations que nous avons mises en œuvre

En janvier, nous avons ajouté plusieurs nouveaux trajets de train :

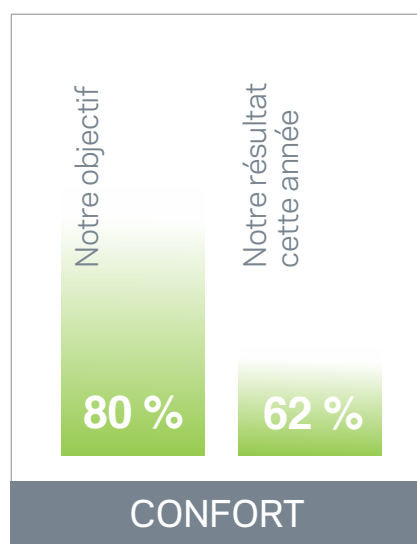
- Lakeshore West - trois nouveaux trajets le matin.
- Kitchener - deux nouveaux trajets (un trajet de retour en direction/en provenance de Mount Pleasant) et un trajet le matin prolongé jusqu'à Georgetown (huit arrêts supplémentaires).
- Lakeshore East aura un nouveau trajet le matin, avec des arrêts à Whitby, Ajax et Pickering, puis en express vers Union.

Pour contribuer à alléger le nombre important de passagers dans les trajets d'autobus le vendredi après-midi avant le long week-end de l'Action de grâce, GO Transit a offert un service de retour plus tôt sur les lignes de Richmond Hill et de Stouffville.

En septembre, nous avons ouvert la gare GO d'Unionville nouvellement rénovée. Le bâtiment a été agrandi pour accueillir plus de passagers. La zone d'attente est plus grande, la billetterie a été déplacée afin de faciliter les files d'attente des usagers et de nouvelles toilettes accessibles ont été aménagées.

En septembre, le bâtiment de la gare GO de Pickering a reçu la certification LEED® Or (Leadership in Energy and Environmental Design) Canada dans la catégorie nouvelles constructions et rénovations majeures. Le bâtiment a été entièrement rénové et offre maintenant plusieurs commodités aux passagers. Il comporte de nombreuses caractéristiques respectueuses de l'environnement.

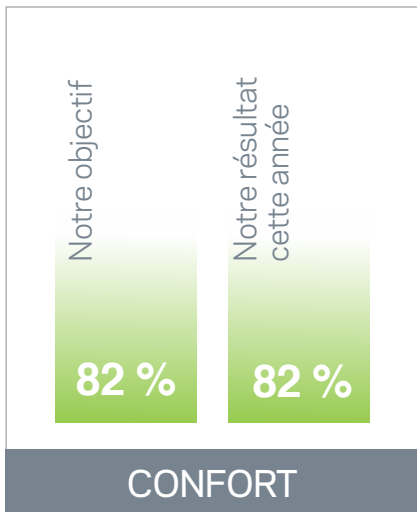
En septembre, un nouveau parc de stationnement à six étages comprenant 1 470 nouvelles places couvertes a ouvert à Erindale. Une nouvelle gare est reliée au parc, une première pour GO Transit. Pour accroître la facilité d'utilisation de l'espace, une nouvelle ceinture de trafic pour autobus, un accès au bâtiment de la gare, des zones publiques améliorées, des espaces verts, des voies piétonnes, un pont piétonnier surélevé/fermé et un accès couvert à la gare ainsi qu'un tunnel accessible ont été ajoutés à l'entrée.



**NOUS NOUS EFFORCERONS D'AVOIR DES SIÈGES DISPONIBLES POUR CHAQUE PASSAGER SUR 80 % DES TRAJETS DE TRAIN AUX HEURES DE POINTE EN SEMAINE.**

« MERCI! MERCI! Je viens de recevoir le courriel m'informant du nouveau service aux 30 minutes sur la ligne Lakeshore et du service plus fréquent aux heures de pointe. Je crois que la plupart de vos clients attendaient ces services depuis des années; ce sont donc d'excellents progrès! Continuez votre bon travail!!! J'attends les nouveaux horaires avec impatience. »

Passager de train GO



AU FIL DES ANS, NOUS CONTINUERONS D'ACCROÎTRE LE TAUX DE SATISFACTION DES CLIENTS ENVERS LA PROPRETÉ DES GARES DE GO TRANSIT, TAUX QUI EST OBTENU LORS DU SONDRAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE.



« J'aimerais remercier le personnel de GO Transit à Oshawa pour avoir aidé ma mère hier soir. Elle était à bord du dernier train le 26 décembre à partir de la gare Union. Une importante quantité de glace s'était accumulée sur son véhicule et les employés de GO Transit l'ont aidé à enlever la glace et la neige. Elle a des problèmes de mobilité, et leur aide a été grandement appréciée. »

Passager de train GO

En août, nous avons ouvert le nouveau parc de stationnement à six étages à la gare GO d'Ajax. Celui-ci comprend un système de comptage des véhicules qui indique lorsqu'un niveau est plein. Le parc offre environ 1 000 nouvelles places de stationnement.

En juillet, devant le succès remporté par le projet pilote sur la ligne de Barrie, la Quiet Zone a été inaugurée dans l'ensemble du réseau.

En juin, après des années de planification et de construction, nous avons lancé le service aux 30 minutes hors des heures de pointe dans le corridor Lakeshore.

D'avril à septembre, nous avons ajouté 81 trajets d'autobus en semaine et 171 nouveaux trajets d'autobus la fin de semaine.

En avril, GO a franchi une nouvelle étape. Pour la toute première fois, nous avons effectué plus de 5 000 trajets en train en un seul mois.

## 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

En octobre, pour contribuer à alléger le nombre important de passagers dans les trajets d'autobus le vendredi après-midi avant le long week-end de l'Action de grâces, GO Transit a offert un service de retour plus tôt sur les lignes de Richmond Hill et de Stouffville.

En septembre, des trains spéciaux ont circulé sur les lignes de Milton, Kitchener, Richmond Hill et Stouffville pour faciliter les déplacements vers l'Exposition nationale canadienne.

En août, pour aider les usagers, les heures où le personnel était présent à la gare GO d'Exhibition ont été prolongées : de 8 h 30 à 1 h 15, sept jours par semaine, tout au long de l'Exposition nationale canadienne de 2013.

En août, nous avons fourni un service de trains spéciaux pour la parade du Caribbean Carnival de la Banque Scotia sur les lignes qui n'offrent habituellement pas de service durant la fin de semaine. Cette année, tous les trains spéciaux, sauf ceux de la ligne de Barrie, ont offert un service aller-retour vers la gare GO d'Exhibition afin que les usagers n'aient pas à changer de train à la gare Union.

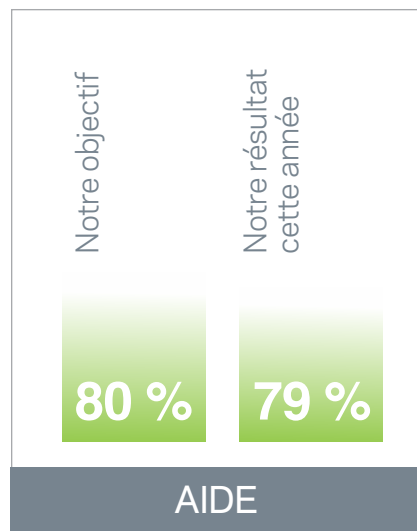
En juillet, nous avons étendu le programme de covoiturage de GO à 24 gares GO, avec l'ajout des gares de Cooksville et de Langstaff.

En juin, un nouveau bus-navette entre la gare GO de Rutherford et Canada's Wonderland a été mis en place pour les mois d'été.

En juin, certaines fonctions de la carte PRESTO ont été améliorées à la lumière de vos commentaires. Il est maintenant plus facile de vous connecter à votre compte à l'aide d'un nom d'utilisateur et de gérer plusieurs cartes simultanément. Les améliorations apportées au site Web permettent l'annulation automatique des soldes à découvert, sans avoir à passer par un préposé. Vous pouvez maintenant configurer le tarif pour étudiants et pour personnes âgées sur une carte non enregistrée.

En mai, nous avons ouvert une nouvelle billetterie dans l'allée piétonnière York West de la gare Union. Vous pouvez maintenant effectuer vos transactions GO Transit sans entrer dans le hall GO Transit achalandé.

En avril, nous avons lancé un nouveau service d'autobus de nuit (offrant des trajets après 2 h) en partance de la station d'autobus de la gare Union sur les lignes Lakeshore West et East, Milton, Georgetown, Richmond Hill, Barrie et Stouffville. Ces services s'adressent aux usagers qui prévoient rentrer tard du centre-ville et qui auraient auparavant été contraints de prendre leur voiture.



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



AIDE  
LE DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE À UNE PRÉOCCUPATION SOULEVÉE PAR LES CLIENTS

# 5 promesses



CATÉGORIE DE PROMESSES	NOTRE OBJECTIF		FIN DE L'ANNÉE 2013-2014	FIN DE L'ANNÉE 2010-2011	FIN DE L'ANNÉE 2009-2010
<b>Respect de l'horaire</b>					
Plus de 94 % des trains circulant aux heures de pointe respecteront leur horaire, à 5 minutes près.	94 %	Pas encore atteint	93 %	94 %	95 %
Moins de 1 % de nos trajets prévus seront annulés ou retardés de plus de 20 minutes.	1,0 %	✓	0,8 %	0,9 %	0,6 %
<b>Sécurité</b>					
Au fil des ans, nous continuerons d'accroître le taux de satisfaction des clients envers la sécurité de GO Transit, taux qui est obtenu lors du sondage de satisfaction de la clientèle.	80 %	✓	88 %	83 %	73 %
<b>Vous tenir au courant</b>					
Au fil des ans, nous continuerons d'accroître le taux de satisfaction des clients envers les communications de GO Transit, taux qui est obtenu lors du sondage de satisfaction de la clientèle.	77 %	Pas encore atteint	72 %	73 %	74 %
<b>Service en tout confort</b>					
Nous nous efforcerons d'avoir des sièges disponibles pour chaque passager sur 80 % des trajets de train aux heures de pointe en semaine.	80 %	Pas encore atteint	62 %	65 %	66 %
Au fil des ans, nous continuerons d'accroître le taux de satisfaction des clients envers la propreté des gares de GO Transit, taux qui est obtenu lors du sondage de satisfaction de la clientèle.	82 %	✓	82 %	80 %	81 %
<b>Efficacité</b>					
Nous réduirons à deux jours le délai moyen de réponse à une préoccupation soulevée par les clients.	2 jours	Pas encore atteint	2,8 jours	1,8 jour	1 jour
Nous répondrons à 80 % des appels téléphoniques en 20 secondes ou moins.	80 %	Pas encore atteint	79 %	87 %	83 %

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

Pour plus de renseignements, veuillez visiter le site  
[gotransit.com](http://gotransit.com) ou composer un des numéros ci-dessus.