

Dest. : Comité sur l'expérience client
Expéd. : Paula Edwards, *vice-présidente, Prestation du service à la clientèle*
Date : 5 mars 2018
Objet : **Mise à jour de décembre – Comité consultatif sur l'expérience client**

Résumé

Le Comité consultatif sur l'expérience client (le Comité) a pour but de favoriser la discussion et l'échange d'information avec le public sur les enjeux clés relatifs aux clients et de donner des conseils quant à la politique du service à la clientèle. La dernière séance s'est tenue le 15 janvier 2018. Les points à l'ordre du jour de la séance étaient les suivants : présentations sur l'évolution de la Charte des passagers et de la Charte sur la sécurité de GO, mise à jour sur la stratégie de vente au détail, mise à jour sur la refonte du site GO Transit.com, mise à jour sur l'harmonisation de l'orientation au sein de la région et rapport trimestriel de la période allant d'octobre au 30 novembre 2017.

Recommandation

Le présent compte rendu est exclusivement fourni à titre informatif.

Contexte

Figuraient à l'ordre du jour de cette réunion :

L'évolution de la Charte des passagers et de la Charte sur la sécurité de GO

Mary Proc, la chef du marketing par intérim, a présenté les nouvelles Charte du client et Charte sur la sécurité, soulignant notamment que le mot « passager » avait été remplacé par « client » et qu'il y avait eu harmonisation avec la Charte sur la sécurité. Le Comité s'est dit ravi d'une telle harmonisation, notant que le document sur la sécurité viendra compléter celui sur le client, ce qui favorisera l'uniformité de la compréhension de la clientèle pour l'ensemble des marques Metrolinx.

Mise à jour sur la stratégie de vente au détail

Klaus Zeise, gestionnaire, Opérations de vente au détail, a fait le point sur les partenaires de détail ainsi que sur l'essai pilote en cours avec Tim Hortons. Le Comité a ensuite dû fournir ses commentaires sur son expérience avec les services de vente et ses suggestions d'amélioration. Certains ont demandé une prolongation des heures (trains tôt le matin) et d'autres suggéré de surveiller de façon continue les niveaux de détrit (tasses, sacs en papier et autres) sur les propriétés de GO à mesure de l'expansion du programme.

Mise à jour sur la refonte du site GOTransit.com

Doug Dekker, gestionnaire, Communications avec les clients, a fait le point sur la dernière refonte du site Web de GO, soulignant notamment les changements y ayant été apportés en réponse aux commentaires des clients. Il a également abordé l'approche qu'adoptera GO pour obtenir de la rétroaction au sujet des futures modifications. La nouvelle palette de couleurs et les lignes épurées du site ont beaucoup plu au Comité. En guise de commentaires, l'on a demandé une fonction de création d'horaire personnalisé et un lien direct vers GO Tracker.

Mise à jour sur l'harmonisation de l'orientation au sein de la région

Gunta Mackars, directrice, Élaboration de programmes, et Toban Allison, analyste, Excellence en conception de programme, ont fait un survol de l'harmonisation de l'orientation au sein de la région et de la façon dont elle améliorera, uniformisera et facilitera l'expérience de transport au commun de la clientèle. Des projets pilotes sont prévus pour le printemps 2018. Le Comité a été ravi de voir l'intégration de normes internationales et a suggéré d'inclure une adresse ou un numéro de téléphone sur les panneaux.

Mise à jour trimestrielle

Thomas Kutti, directeur, Programmes pour la clientèle, a mentionné les résultats de la période allant d'octobre au 30 novembre 2017. Il a souligné que la satisfaction de la clientèle est passée de 71 % l'an dernier à 77 % cette année, et affirmé que nous continuons encore et toujours à mettre l'accent sur l'amélioration des communications. Les données pour la période allant jusqu'au 31 décembre 2017 seront disponibles à la mi-février.

Table ronde

Pendant la table ronde, le Comité a félicité Metrolinx pour les projets accomplis sur le projet d'orientation, une initiative difficile, mais qui en vaut la peine.

Voici quelques-uns des commentaires qui ont été formulés :

- Une demande : améliorer l'alignement des trains avec la zone de chargement accessible, car il arrive souvent que les rampes métalliques pliables s'inclinent d'un côté quand les clients sortent du train ou y entrent, ce qui peut faire perdre l'équilibre ou tomber.
- Une demande : que GO collabore avec Bombardier afin de fournir plus rapidement à la CSA les renseignements sur les retards, de manière à pouvoir mieux tenir au courant les clients au lieu de s'attendre à ce qu'ils voient les nouvelles sur Twitter.
- Une demande : accélérer le chargement en ligne des cartes PRESTO; le temps d'attente actuel est souvent loin d'être pratique.
- Une suggestion : que les véhicules GO envisagent d'employer la lumière bleue des autobus de la York Regional Transit, car celle-ci est plus douce et plus relaxante.

- Une demande : réduire la quantité de sel dans certains endroits (Whitby), car l'excès de sel peut faire en sorte que l'on glisse sur les quais ou d'autres propriétés de GO.

Toutes ces mesures sont consignées dans le journal des actions à prendre à des fins d'enquête et d'actions.

Pièces jointes :

Annexe 1 : Journal des actions à prendre du Comité consultatif sur l'expérience client
Le tout respectueusement soumis,

Paula Edwards
Vice-présidente, Prestation du service à la clientèle

