

**Dest. :** Comité sur l'expérience client  
**Expéd. :** Mary Proc, vice-présidente, Prestation du service à la clientèle  
**Date :** 16 février 2017  
**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 réunion a eu lieu le 16 janvier 2017. Parmi les points figurant à l'ordre du jour de la réunion, citons des présentations sur la nouvelle stratégie de marque et la nouvelle identité visuelle de Metrolinx, une mise à jour sur les partenariats stratégiques, l'avenir des informations sur le service ainsi que le rapport trimestriel de la période ayant pris fin le 31 décembre 2016.

## Recommandations

Le présent compte rendu est exclusivement fourni à titre informatif.

## Contexte

Figurent à l'ordre du jour de cette réunion :

### **La nouvelle stratégie de marque et la nouvelle identité visuelle de Metrolinx**

Jennifer Van der Valk, directrice, Image de marque et marketing, présente au Comité la nouvelle stratégie de marque ainsi que la nouvelle identité visuelle. Elle présente au Comité les raisons justifiant l'évolution de la marque, et lui montre des exemples de la manière dont la nouvelle identité visuelle peut être utilisée dans les réseaux GO, PRESTO, Crosstown et UP Express. Le Comité formule des commentaires généralement positifs et souligne que l'identité visuelle offre une nouvelle apparence élégante et une impression de prestige, absentes de l'image de marque actuelle. Il émet certaines préoccupations quant à la difficulté de trouver une carte noire dans un portefeuille ou une sacoche le soir (particulièrement dans les autobus).

### **Mise à jour sur les partenariats stratégiques**

Steve Naylor, directeur, Planification des activités, présente une mise à jour sur les partenariats stratégiques. Il renseigne le Comité à propos de trois partenariats stratégiques possibles qui permettraient d'offrir des commodités et des services pratiques pour répondre aux désirs et aux besoins des clients ainsi que pour encourager l'utilisation du transport en commun. Le Comité est ravi de ces perspectives qui, selon lui, offriraient une valeur réellement améliorée aux clients. Les commentaires portent notamment sur la possibilité de commencer la promotion des partenariats assez tôt afin de permettre aux clients de modifier leurs habitudes ou leur routine, par exemple en matière d'emplacement des stationnements et d'options pour les opérations bancaires.

### **L'avenir des informations sur le service**

Ahmed Hassan, agent de projet principal, Recherche et solutions opérationnelles, présente au Comité l'avenir des informations sur le service au moyen d'exemples de pratiques novatrices actuelles du secteur qui pourraient être adoptées par GO pour améliorer sa façon de communiquer avec les clients dans un

avenir proche. On demande au Comité si l'examen des pratiques exemplaires du secteur et les conclusions tirées ont trouvé un écho auprès des clients, et si d'autres irritants devraient être pris en considération concernant la manière dont GO transmet l'information sur le service. Les commentaires du Comité portent notamment sur la nécessité que l'information sur le service soit perçue comme très claire, ainsi que sur la possibilité d'offrir les options en plusieurs langues.

### **Mise à jour trimestrielle**

Laura-Gaye Moats présente les résultats du trimestre ayant pris fin le 31 décembre 2016. Elle informe le Comité que GO a franchi plusieurs étapes importantes en 2016, y compris l'augmentation du service de train sur les lignes de Milton, de Stouffville et de Richmond Hill ainsi que l'ajout d'un nouveau service vers Gormley, en plus de l'instauration d'un service de week-end à l'année sur la ligne de Barrie. On informe aussi le Comité que, pendant la poursuite des travaux de construction visant à offrir un service bidirectionnel toute la journée en vue du service régional express, des plans d'atténuation sont élaborés et les communications destinées aux clients présenteront les nombreux avantages offerts une fois les travaux terminés.

### **Table ronde**

Au cours de la table ronde, le Comité montre sa gratitude pour les améliorations récemment apportées aux horaires, qui ont permis de faciliter les correspondances entre la ligne Lakeshore West et Mississauga Transit, ainsi que pour l'amélioration du service sur la ligne de Barrie. Le Comité se montre aussi très satisfait de l'excellent travail de GO avec les intervenants ainsi que du travail de sensibilisation de la communauté concernant l'envergure des travaux de construction entre Agincourt et la gare Union. Des félicitations sont aussi offertes aux ASC qui, lors d'un retard récent sur la ligne de Lakeshore West, ont offert d'excellentes options de déplacement comprenant les temps de trajet.

Les autres commentaires comprennent les propositions suivantes :

- la remise d'un petit protecteur de carte pour la carte PRESTO une fois que la nouvelle version de celle-ci sera offerte;
- commencer la promotion des partenariats assez tôt, afin de permettre aux clients de modifier leurs habitudes ou leur routine, par exemple en matière d'options pour les opérations bancaires et d'emplacement des stationnements, afin d'assurer un meilleur accès aux nouvelles commodités offertes;
- faire la promotion de l'intensification du service d'autobus après les événements spéciaux afin d'offrir une expérience de transport sans heurts;
- la nécessité continue de bien faire comprendre aux clients l'importance de circuler vers l'intérieur des voitures du train pour réduire la congestion près des portes;
- une solide campagne de bienséance axée sur les pieds sur les sièges; possibilité d'inclure de petits autocollants près des sièges;
- la transformation de quelques places de stationnement en places de stationnement pour plusieurs scooters, au lieu qu'un petit scooter occupe toute une place de stationnement, comme c'est actuellement le cas;
- l'arrivée au quai des trains avant l'heure de départ le matin, pendant les mois d'hiver, dans la mesure du possible, afin de permettre aux clients de monter à bord plus tôt et de rester au chaud.

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

Pièces jointes : Journal des actions à prendre du Comité consultatif sur l'expérience client

Respectueusement,

Mary Proc  
Vice-présidente, Prestation du service à la clientèle

