

Dest. : Comité sur l'expérience client

Expéd. : Mary Proc, vice-présidente, Prestation du service à la clientèle

Date : Mercredi 13 septembre 2017

Objet : Mise à jour du 31 juillet 2017 - 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 31 juillet 2017. Parmi les points à l'ordre du jour de la réunion, citons des présentations sur la refonte du site Web de GO, une mise à jour concernant la station d'autobus de la gare Union, une expérience améliorée au distributeur automatique de billets ainsi que le rapport trimestriel de la période ayant pris fin le 30 juin 2017.

Recommandations

Le présent compte rendu est exclusivement fourni à titre informatif.

Contexte

Figurent à l'ordre du jour de cette réunion :

Refonte du site GOTransit.com

Jesalynn Selby, directrice du Centre de services aux clients, et Doug Dekker, gestionnaire des communications avec la clientèle, donnent un aperçu des améliorations apportées au site Web GO Transit qui offriront une expérience client plus personnalisée grâce à une conception réactive. Le Comité est informé que les changements au site Web devraient être apportés par la mise en œuvre d'un certain nombre de versions à partir de janvier 2018. Les commentaires du Comité incluent notamment une demande pour que les textes iconographiques descriptifs (c.-à-d. les icônes qui peuvent être « lues à voix haute » par des applications destinées aux malvoyants) soient intégrés à la version complète; une suggestion de collaborer avec des partenaires de transport en commun pour incorporer des renseignements sur la tarification commune dans le cadre du processus de planification de trajet; une demande pour qu'un hyperlien PRESTO soit inclus dans le site afin de faciliter la navigation des clients; ainsi qu'une demande visant à inclure une liste des commodités offertes (épicerie, cafés, etc.) le long du trajet choisit. Bien que le Comité ait des commentaires positifs au sujet de l'apparence et des fonctionnalités

globales du nouveau site Web, il demande à ce que l'on envisage la possibilité de ne pas utiliser le noir comme couleur de fond, parce qu'il la trouve visuellement trop agressive.

Mise à jour relative à la station d'autobus de la gare Union

Ken Rose, gestionnaire, Infrastructure du CFGU, tient le Comité informé de l'état des plans de construction et de la progression des travaux de la nouvelle station d'autobus de la gare Union, y compris les nouvelles zones des arrivées et des départs, les caractéristiques en matière de sécurité, les commodités et la signalisation. Le Comité est ravi d'apprendre que la nouvelle station d'autobus disposera d'une connectivité améliorée à la gare Union tout en mettant l'accent sur l'orientation et la sécurité des passagers. Les commentaires comprennent une demande visant à s'assurer que tous les canaux de communications audio sont efficaces et audibles dans les aires d'attentes et sur les quais malgré le bruit ambiant; ainsi qu'une demande pour que l'orientation de la nouvelle station d'autobus s'harmonise avec l'orientation et la signalisation actuellement utilisées dans l'ensemble du réseau GO. Le Comité demande également à ce qu'une autre mise à jour relative à la disposition physique et aux caractéristiques d'orientation de la nouvelle station d'autobus soit présentée à une date ultérieure.

Expérience améliorée au distributeur automatique de billets

Jessica Foulds, agente de projet principale, parle au Comité des changements visant à optimiser l'expérience au distributeur automatique de billets, notamment en augmentant la rapidité des demandes de recherches, en offrant des options de chargement de la carte PRESTO en libre-service ainsi qu'en proposant prochainement des options de paiement sans contact. Un échantillon d'une carte à utilisation limitée (de TransLink de Vancouver) est montré au Comité et il lui est demandé de se prononcer sur la question de savoir si une telle carte répondrait aux besoins des passagers occasionnels. Le Comité accorde une grande importance au fait que la carte soit recyclable; dans le cas contraire, la recherche d'autres options est privilégiée. Il remarque aussi que bien que la carte puisse offrir des avantages aux passagers occasionnels qui font toujours le même trajet avec GO, elle n'est pas utile pour ces clients occasionnels qui souhaitent prendre différents trajets en utilisant tous les fournisseurs de service disponibles (c.-à-d. TTC), notant que les clients souhaitent avoir la liberté d'utiliser n'importe quel service de transports dont ils pourraient avoir besoin dans le cadre de leur trajet occasionnel.

Mise à jour trimestrielle

Angela Prashar, gestionnaire, Soutien aux opérations, présente les résultats du trimestre ayant pris fin le 30 juin 2017, indiquant qu'un regain de la satisfaction de la clientèle a été constaté pour chacun des trois indicateurs de rendement par rapport aux baisses observées à l'automne 2016 et que les résultats relatifs au respect des horaires ont également été constants avec un taux de 96 % pour les trains et de 95 % pour les bus. Les zones préoccupantes montrent que GO doit continuer à œuvrer en vue d'améliorer la propreté et l'entretien des véhicules, l'orientation et d'assurer que la voiture accessible est disponible aux clients ayant des besoins en matière d'accessibilité, au besoin.

Table ronde

Au cours de la table ronde, le Comité félicite les ambassadeurs du service à la clientèle qui ont dernièrement rappelé aux clients de vérifier l'information sous la garantie du service pour les trajets admissibles ou qui ont informé la clientèle des trajets non admissibles, le tout en temps opportun. Le Comité exprime également sa satisfaction quant aux trains ajoutés lors des matchs des Blue Jays qui se terminent pendant les heures de pointe.

Les autres commentaires comprennent les propositions suivantes :

- Une plus grande diligence sur les lignes de Lakeshore East et de Lakeshore West est demandée pendant la période de l'Exposition afin de s'assurer que les toilettes sont nettoyées de manière plus fréquente, ainsi que l'augmentation du nombre d'annonces des ASC à l'égard des règles de savoir-vivre.
- Une suggestion visant à inclure un hyperlien vers PRESTO sur le nouveau site Web de GO pour faciliter la navigation des clients.
- Une demande visant à offrir de l'aide sur les quais pour les clients ayant des besoins en matière d'accessibilité et qui doivent traverser les zones du quai étroites mitoyennes aux escaliers sur le chemin des ascenseurs à la gare Union.
- Une demande d'aide en ce qui concerne la congestion devant les ascenseurs lorsque les clients débarquent sur les quais de la gare Union pendant les périodes de pointe.
- Une demande de signalisation supplémentaire visant à afficher les horaires auxquelles les vélos sont autorisés à être transportés à bord des trains de GO.
- Une demande visant à s'assurer que les ASC ont les mêmes renseignements à jour sur les retards comme fournis à OnTheGO Alerts afin que tous les messages sur les retards soient cohérents.

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

Le tout respectueusement soumis,

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

