

Mandat du comité consultatif sur l'expérience client

1. But

Le comité consultatif sur l'expérience client de GO Transit (le « comité »), lequel rend compte au conseil d'administration de Metrolinx (la « Régie »), sera constitué à titre de comité consultatif de la Régie afin de veiller à la participation continue du public à la mise en œuvre d'améliorations au service à la clientèle.

2. Rôles et responsabilités

- a. Favoriser le dialogue et l'échange d'information concernant la diffusion publique des principaux enjeux liés aux clients.
- b. Servir de groupe de rétroaction pour les principaux problèmes auxquels doit faire face GO Transit.
- c. Aider le personnel de Metrolinx en lui offrant des services de consultation et des conseils en ce qui concerne le service à la clientèle.
- d. Fournir des conseils sur les questions stratégiques liées aux services dans l'intérêt des clients.

3. Composition

La participation à ce comité est accessible à toutes les personnes bénévoles que cela intéresse. Sa composition respectera les règles suivantes :

- a. Le comité se composera de dix (10) clients de GO Transit, chaque membre représentant un corridor distinct de service de train ou d'autobus ou un groupe distinct de clients.
- b. Un des membres du conseil d'administration de la Régie, nommé par le président du conseil d'administration de la Régie, exercera le rôle de membre de liaison du comité.

4. Processus de sélection

Les membres seront sélectionnés à la suite d'une campagne de recrutement sur le site Web de GO Transit. En outre, la Régie acceptera également la mise en candidature de personnes qualifiées par un membre actuel du comité.

La Régie est à la recherche de personnes répondant aux critères suivants :

- a. Metrolinx recherche des membres qui résident dans une des régions desservies par GO Transit, qui sont usagers du réseau de GO Transit et qui souhaitent faire part à GO Transit de leur point de vue de client de manière constructive. Ces personnes s'engageront à assister et à participer aux réunions du comité ainsi qu'à prendre part à toute autre activité connexe.

- b. Les candidats devront énoncer leurs qualifications et les raisons pour lesquelles ils souhaitent faire partie du comité.
- c. Une équipe de sélection, laquelle se compose de membres du conseil d'administration et du personnel de la Régie, examinera et évaluera les candidatures pour les postes non comblés. Elle formulera des recommandations au président du comité consultatif sur l'expérience client qui prendra alors la décision définitive de nomination.
- d. Les membres du comité seront nommés pour un mandat initial d'un (1) an à compter de la date de leur acceptation. Leur mandat pourra être reconduit pour une durée allant jusqu'à un (1) an à la discrétion de la Régie sans qu'ils soient obligés de soumettre une nouvelle candidature. Nonobstant l'échéance du mandat d'un membre (y compris tout mandat reconduit), un membre du comité sera autorisé à poser une nouvelle candidature pour un autre mandat d'un (1) an.
- e. Veuillez envoyer votre candidature y compris les raisons pour lesquelles vous aimeriez devenir membre de ce comité à CEAC@gotransit.com.

5. Réunions

Les réunions auront lieu tous les trimestres ou sur demande du président de la Régie ou du président du comité consultatif sur l'expérience client. Le membre de liaison du conseil d'administration de la Régie établira l'ordre du jour des réunions du comité.

6. Compte-rendu

Le membre de liaison du conseil d'administration de la Régie devra fournir le procès-verbal de chaque réunion du comité tous les trimestres.

7. Dotation en personnel

- a. Le directeur des Programmes pour la clientèle assumera les rôles d'agent de liaison et de ressource pour le comité afin de s'assurer d'une réponse rapide aux demandes de renseignements et de donner suite aux recommandations et aux préoccupations.
- b. Un représentant des services à la clientèle de GO Transit devra assister aux réunions du comité, consigner tout procès-verbal du comité et le distribuer, et diffuser les avis de réunion ainsi que la correspondance connexe.

Ce mandat entre en vigueur le jour de la date d'approbation du Conseil.

Date d'approbation : 25 juin 2015