

Dest. : Comité sur l'expérience client

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

Date : 27 juin 2017

Objet : Mise à jour du 1^{er} mai 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 réunion a eu lieu le 1^{er} mai 2017. Parmi les points figurant à l'ordre du jour de la réunion, citons une étude sur les perceptions des non-usagers de GO et du SRE, les communications en temps réel, la sécurité et la protection, les célébrations du 50^e anniversaire de GO ainsi que le rapport trimestriel de la période ayant pris fin le 31 mars 2017.

Recommandation

Le présent compte rendu est exclusivement fourni à titre informatif.

Contexte

Figurent à l'ordre du jour de cette réunion :

Étude sur les perceptions des non-usagers de GO et du SRE

Devon Khusial, gestionnaire, Études de marché, présente un aperçu de l'étude et soulève les perceptions qu'ont les non-usagers de GO à propos de l'utilisation des transports en commun. On demande au Comité des suggestions sur la manière de surmonter l'obstacle que représente la distance perçue pour se rendre aux gares GO, ainsi que des idées concernant la manière dont GO Transit pourrait motiver les non-usagers à utiliser GO. Les commentaires du Comité portent notamment sur les communications visant à souligner les avantages de l'utilisation de GO par rapport à celle de l'automobile, sur l'approfondissement des connaissances quant à l'utilisation des horaires pour planifier un trajet ainsi que sur la sensibilisation aux différentes possibilités offertes pour se rendre aux gares GO. Le Comité suggère aussi de prendre des mesures incitatives, en particulier pour les nouveaux utilisateurs.

Communications en temps réel

Jessica Foulds, agente de projet principale, Mise en œuvre programmes pour la clientèle, présente au Comité une mise à jour sur les canaux de communication offerts aux clients, puis illustre l'utilisation de ceux-ci au moyen d'un scénario décrivant un parcours de client. On demande au Comité des commentaires sur la façon d'encourager les clients à utiliser tous les canaux en temps réel qui leur sont offerts. Les commentaires portent notamment sur les sujets suivants : offrir aux clients des options de rechange en temps réel pour leurs déplacements dans le cas de retards et sensibiliser les clients à tous les canaux en temps réel offerts au moyen de communications diffusées pendant les périodes de pointe afin qu'elles aient le plus de chances possible d'être lues; envoyer aux clients un lien vers Triplinx par message texte lors de retards afin de simplifier la planification d'un itinéraire de rechange; ainsi qu'ajouter un indicateur à la signalisation sur les autobus afin d'indiquer s'il s'agit d'un trajet express.

Mise à jour sur la sécurité et la protection

George Bell, vice-président, Sécurité et protection, fait part au Comité de l'accident mortel ayant récemment eu lieu à la station d'autobus de la gare Union. Il discute du fait que la sécurité relève d'une importante collaboration entre GO et ses clients, laquelle nécessite le respect de toutes les recommandations en matière de sécurité en ce qui a trait aux autobus, aux trains, aux passages et aux restrictions d'accès aux propriétés. On demande au Comité des suggestions quant à la meilleure façon de sensibiliser les clients à l'importance de la sécurité. Les commentaires portent notamment sur les sujets suivants : une vigilance constante en matière de congestion sur les quais à la gare Union, particulièrement pendant la période de construction; une campagne sur la bienséance dans les parcs de stationnement visant les conducteurs et les clients; ainsi qu'une mise à jour en matière de sécurité à la station d'autobus de la gare Union.

Célébration du 50^e anniversaire de GO

Sheena Malhotra, gestionnaire de marque, Image de marque et marketing, informe le Comité des plans en cours en vue de la célébration du 50^e anniversaire de GO le 23 mai. Le Comité est invité à prendre part aux célébrations lors de l'événement en famille et entre amis qui aura lieu au parc Roundhouse.

Mise à jour trimestrielle

Angela Prashar, gestionnaire, Soutien opérationnel, présente les résultats du trimestre ayant pris fin le 31 mars 2017. Elle précise que, malgré la baisse de la satisfaction globale de la clientèle, la cible en matière de ponctualité a été dépassée, avec un résultat de 95 %. On informe le Comité que GO continuera de travailler à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle et à l'atténuation des problèmes au cours de la période de construction du SRE à venir.

Table ronde

Au cours de cette table ronde, le Comité offre ses félicitations pour le caractère invitant et professionnel des annonces de service à bord faites par les ASC, ainsi que pour les nouvelles annonces à bord des trains. Il témoigne également sa gratitude envers les membres du personnel de Metrolinx ayant participé aux récentes réunions sur le TLR à Hamilton et souligne le fait que leur patience et leur professionnalisme ont été très appréciés.

Les autres commentaires comprennent les propositions suivantes :

- des messages saisonniers lors de retards dus à la chaleur en été;
- l'ajout d'une signalisation numérique sur les quais pour les retards de service, en raison de la difficulté qu'ont les gens à entendre les messages audio;
- une augmentation du nombre de messages des ASC au sujet des sièges prioritaires dans les voitures d'accessibilité;
- l'ajout d'un arrêt à la gare Exhibition pour les trains express de la ligne de Lakeshore West, puisque Liberty Village est en voie de devenir une plaque tournante et que de nombreux clients doivent prendre un autre train à la gare Union pour revenir sur leurs pas après avoir pris un train express;
- une campagne de communication pour sensibiliser les gens au fait que GO offre des courts trajets au sein de la ville, en plus de trajets plus longs.

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



CONFIDENTIEL
NOTE DE SERVICE