

Dest. : Comité sur l'expérience client

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

Date : 6 décembre 2017

Objet : Mise à jour du 6 novembre 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 6 novembre 2017. Parmi les points à l'ordre du jour de la réunion, citons des présentations sur la campagne de bienséance en cours, la révision de la politique sur les animaux de compagnie, l'introduction d'annonces automatisées bilingues et le rapport trimestriel pour la période ayant pris fin le 30 septembre 2017.

Recommandation

Le présent compte rendu est exclusivement fourni à titre informatif.

Contexte

Figurent à l'ordre du jour de cette réunion :

Mise à jour sur la campagne de bienséance

Sheena Malhotra, gestionnaire de marque, image de marque et marketing, fournit une mise à jour sur la campagne de bienséance, notamment les plans de la phase 2 #EtiquetteFail à venir, ainsi que les plans pour le lancement d'un livre pour appuyer la campagne. On sollicite les commentaires du Comité quant à l'incidence de la campagne sur les efforts de GO relativement à la promotion des comportements souhaitables auprès des clients. Parmi les commentaires émis, notons la satisfaction du Comité quant à l'utilisation de l'humour pour encourager les changements de comportement; le Comité félicite les ASC pour la mise en place quasi immédiate d'un petit rappel concernant les pieds sur les sièges à la suite d'un message Twitter à cet égard. De plus, le Comité suggère d'envisager d'afficher des rappels de bienséance sur les panneaux d'affichage numérique à bord des véhicules lorsqu'aucune autre information (prochain arrêt, etc.) n'y est présentée.

Révision de la politique sur les animaux de compagnie

Jessica Foulds, agente de projet principal, Exécution de programme pour la clientèle, fournit une mise à jour sur les politiques actuelles en matière d'animaux de compagnie; et présente une comparaison des pratiques locales au sein de la RGTH et des pratiques mondiales. On sollicite les commentaires du Comité quant à l'incidence d'un relâchement des politiques actuelles sur l'utilisation du transport en commun en dehors des heures de pointe et l'utilisation occasionnelle du transport en commun; et à la possibilité d'uniformiser les politiques sur les animaux de compagnie de GO et d'UP Express. Parmi les commentaires formulés par le Comité, notons le besoin de tenir compte d'un large éventail d'enjeux concernant les sensibilités des clients, dont les allergies, les peurs, la propreté et la congestion à bord des véhicules de GO. En général, le Comité est de l'avis qu'il est préférable de voyager avec un animal de compagnie en dehors des heures de pointe et qu'une voiture devrait être désignée pour les clients qui se déplacent avec un animal de compagnie. Le Comité reconnaît également que GO et UP pourraient ne pas être en mesure d'avoir les mêmes politiques, puisque les horaires des trains UP ne sont pas établis en fonction des heures de pointe et des heures creuses.

Introduction d'annonces automatisées bilingues

Tracy Billows, gestionnaire, Exécution de programme, présente l'introduction d'annonces automatisées bilingues et fait entendre au Comité un échantillon audio des annonces du prochain arrêt pour les trains et les autobus. On informe le Comité qu'un projet pilote pour les annonces automatisées bilingues devrait commencer au printemps 2018; on demande au Comité la meilleure manière d'intégrer cet ajout aux annonces en direct afin de favoriser l'acceptation des clients. Parmi les commentaires, citons l'insertion d'une pause légèrement plus longue entre les annonces anglaises et françaises; la demande que les annonces françaises comprennent les mêmes renseignements concernant la sécurité à la station d'autobus que les annonces anglaises; et la demande que la formule « Par courtoisie pour les autres passagers » soit incluse dans les deux langues.

Mise à jour trimestrielle

Angela Prashar, gestionnaire, Soutien aux opérations, fait état des résultats trimestriels pour la période ayant pris fin le 30 septembre 2017; elle mentionne que cette période affiche un taux de ponctualité supérieur à l'objectif. Des mesures sont actuellement prises afin d'améliorer l'entretien des appareils libre-service

(distributeurs de billets, appareils d'ajout de fonds); les calendriers de nettoyage de nos installations font l'objet de modifications pour améliorer la propreté des gares; et la signalisation est en cours d'amélioration afin de rendre cela plus facile de faire la distinction entre les lecteurs UP et GO.

Table ronde

Lors de cette table ronde, le Comité remercie GO Transit pour ses efforts soutenus pour établir la notoriété de la marque en tant que marque chaleureuse et amicale qui fait sentir au client qu'il est un partenaire dans le cadre de ses déplacements. Le Comité exprime également sa satisfaction à l'égard de la réalisation du pont piétonnier à Ajax.

Les autres commentaires comprennent les demandes suivantes :

- La demande de repeindre les lignes jaunes sur les quais (particulièrement à Whitby) en raison de l'affadissement de la couleur.
- La demande que GO travaille à encourager l'ajout de signalisation des horaires d'autobus à l'étage inférieur du terminus d'autobus au centre-ville de Brampton, étant donné l'absence de signalisation et de personnel pour aider les clients.
- La demande qu'on ajoute plus de lecteurs à proximité des escaliers menant aux quais dans l'allée piétonne Bay East Teamway.
- La demande d'évaluer la température dans les autobus de GO de façon saisonnière en tenant compte de l'habillement des clients, afin d'augmenter le confort des clients.

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

Le tout respectueusement soumis,

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

Pièce jointe : Journal des actions à prendre du Comité consultatif sur l'expérience client

