

## RÈGLEMENT N° 10

### METROLINX (la « Régie »)

Règlement relatif au Comité consultatif sur l'expérience client de la Régie en général.

**IL EST DÉCRÉTÉ QUE** les dispositions suivantes constituent un règlement de la Régie :

1. Le règlement n° 10 de la Régie est abrogé par la présente et le règlement ci-dessous devient le règlement de la Régie quant aux fins des présentes.
2. Les termes en majuscules utilisés dans le présent règlement et qui ne sont pas par ailleurs définis ont la signification qui leur est attribuée dans le règlement n° 1.
3. Conformément au paragraphe 13 de la *Loi de 2006 sur Metrolinx*, le Comité consultatif sur l'expérience client est établi par les présentes à titre de comité consultatif de la Régie et sera régi par le cadre de référence joint à l'annexe A.
4. L'invalidité ou l'inapplicabilité de toute disposition du présent règlement ne touche pas la validité ou le caractère exécutoire des autres dispositions du présent règlement.

Les membres du Conseil d'administration de la Régie consentent, par les présentes, au règlement qui précède et l'adopte, en date du 7 février 2019, conformément au paragraphe 13 de la *Loi de 2006 sur Metrolinx*.

---

---

**COMITÉ CONSULTATIF SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT**

---

---

**1. Objet du Comité**

Relevant du Comité sur l'expérience client, un comité du conseil d'administration de Metrolinx (« la Régie »), le Comité consultatif sur l'expérience client (« CCEC ») agit à titre de comité consultatif de la Régie afin d'assurer la participation continue du public aux améliorations du service à la clientèle et d'avoir une meilleure compréhension des changements actuels et proposés dans les services, les programmes et les produits offerts.

**2. Rôles et responsabilités**

Les rôles et responsabilités du CCEC sont les suivants :

- (a) Promouvoir le dialogue et l'échange de renseignements sur la communication au public des enjeux clés relatifs aux clients.
- (b) Servir de groupe de rétroaction pour les enjeux clés relatifs à Metrolinx et à ses marques de service (actuellement GO Transit, PRESTO et UP Express).
- (c) Aider le personnel de Metrolinx à fournir des consultations et des conseils se rapportant au service à la clientèle.
- (d) Apporter sa contribution en formulant des conseils sur les enjeux de politique en matière de services concernant les intérêts des clients.
- (e) Offrir un aperçu des projets de changements à apporter aux services, aux communications, aux programmes et aux produits offerts et fournir des expériences client.

**3. Composition**

La participation au CCEC sera ouverte aux personnes intéressées sur une base volontaire et comprendra les personnes suivantes :

- (a) Douze (12) clients de Metrolinx et de ses marques de service. Chaque membre représentera un corridor de service de train ou d'autobus différent, un produit (c'est-à-dire PRESTO) ou une tranche de la population actuelle et future, comme l'utilisateur parcourant de longues distances, l'utilisateur d'une société de transport en commun et l'utilisateur qui représente l'accessibilité.
- (b) Un membre du conseil d'administration de la Régie nommé par le conseil d'administration.

#### **4. Processus de sélection**

Les membres clients seront sélectionnés au moyen d'un processus public d'invitation à soumissionner. En outre, la Régie acceptera également des nominations de candidats qualifiés provenant de tout membre actuel du Comité. La Régie est à la recherche de :

- (a) Membres résidant dans les régions desservies par Metrolinx et ses marques de service et qui sont disposés à apporter leur point de vue de client de manière constructive à Metrolinx. On s'attend à ce que les membres du CCEC soient des usagers des services de Metrolinx, soit de GO Transit, d'UP Express soit de PRESTO (qui peuvent utiliser ou non GO Transit ou UP Express). Ces personnes sont disposées à assister et à participer aux réunions du CCEC, à toutes les autres activités connexes et à s'engager.
- (b) Les membres potentiels doivent exposer leurs qualifications et les raisons pour lesquelles ils souhaitent participer au Comité.
- (c) Les candidatures aux postes vacants feront l'objet d'un examen et d'une évaluation par une équipe de sélection composée de membres du personnel. L'équipe de sélection formulera des recommandations au président du Comité consultatif sur l'expérience client qui prendra alors une décision définitive sur toutes les nominations. Les membres du Comité auront un mandat pour des périodes prédéterminées de deux (2) ou trois (3) ans à compter de leur date d'acceptation. Les membres peuvent faire l'objet d'une nouvelle nomination pour une durée supplémentaire d'un (1) an au plus, sans qu'il leur soit nécessaire de présenter une nouvelle demande, à l'entière discrétion de la Régie. Les membres du Comité peuvent mettre fin à leur mandat en fournissant un préavis écrit au chef du marketing. La Régie peut également mettre fin à la participation d'un membre en fournissant un préavis écrit. Le motif de résiliation d'un mandat peut inclure la participation et l'engagement aux réunions.
- (d) Les demandes de participation sont acceptées toute l'année. Pour poser leur candidature, les parties intéressées doivent transmettre leur curriculum vitae ainsi que les raisons pour lesquelles elles souhaitent participer au Comité à l'adresse suivante : [CEAC@metrolinx.com](mailto:CEAC@metrolinx.com).

#### **5. Réunions**

Le CCEC se réunira au moins quatre fois par an. Les réunions auront lieu tous les trimestres ou à la demande du chef du marketing, agissant à titre de président du Comité consultatif sur l'expérience client. C'est le président qui établira l'ordre du jour de chaque réunion du Comité.

#### **6. Compte-rendu**

Un résumé des activités et les mesures de suivi discutées au CCEC seront consignés et transmis chaque trimestre au Comité sur l'expérience client à titre de mise à jour.

## **7. Confidentialité**

Toutes les parties des réunions du CCEC auront lieu à huis clos et tous les documents, discussions et recommandations de la réunion seront confidentiels. Ni le CCEC ni les membres du CCEC ne rendront public, individuellement ou autrement, tout rapport ni ne divulgueront tout document, toute recommandation, toute discussion ou toute information se rapportant aux travaux et aux activités du CCEC qui ont été commandés en vertu des présentes, à moins que cela ait d'abord fait l'objet de discussions avec le président et que cela ait été approuvé pour diffusion publique.

## **8. Dotation en personnel**

- (a) Le chef du marketing jouera le rôle de commanditaire et de président du CCEC. Le bureau du chef du marketing servira de liaison et de ressource au CCEC afin d'assurer une réponse rapide aux demandes d'information et de traiter toute recommandation ou préoccupation.
- (b) Les réunions seront animées par un membre du personnel de l'équipe des études de marché de la division Marketing, qui sera chargé d'extraire les idées des clients qui favoriseront le développement ou l'exécution des communications, des programmes, des offres, etc. présentés.
- (c) Un représentant du personnel de Metrolinx sera chargé d'assister aux réunions du Comité, de consigner et de distribuer les procès-verbaux, les avis de réunion et la correspondance du Comité.