



Mise à jour du service à la clientèle

21 juin 2012

Nick Mutton

Président, Comité du service à la clientèle

Perspective globale

- Ordre de jour chargé à la réunion du Comité du service à la clientèle, tenue le 20 juin, qui fait état de la diversité et de l'ampleur des activités en cours à Metrolinx

Mise à jour de la stratégie de stationnement aux gares GO

- Le comité a discuté des enjeux liés au soutien de la croissance de l'achalandage et à l'amélioration de l'expérience client, tout en gérant la demande de nouveaux parcs de stationnement
- Le comité a reconnu le besoin d'entreprendre une expansion stratégique du stationnement aux endroits où celui-ci est le plus nécessaire
- Il faut concilier l'expansion du stationnement et l'investissement dans d'autres options d'accès aux gares, notamment des aires de dépose-minute, des liaisons plus efficaces avec le transport en commun et des liaisons sécuritaires et directes avec les réseaux pour piétons et cyclistes, suivant le cas
- Le but visé consiste à répondre, d'une manière durable, aux besoins des passagers aux gares.



Construction du parc de stationnement en élévation à la gare GO Erindale

Expérience client liée au LAR



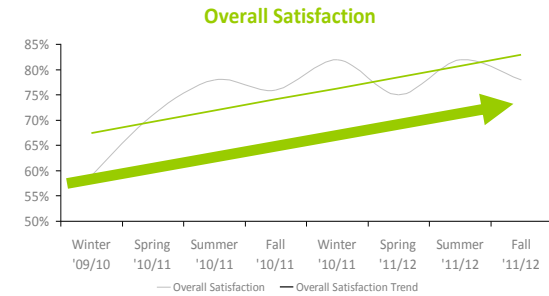
- Survol du cadre de représentation de l'expérience client, y compris les pratiques exemplaires globales
- Évolution marquée du Plan de l'expérience des invités pour le LAR, notamment ce qui suit :
 - Service à la clientèle à multiple niveaux, expérience de gare, expérience à bord du train, expérience de paiement, technologie et partenariats stratégiques
- Feuille de route du plan d'activités final et de sa mise en œuvre – septembre 2012

Garantie des tarifs

- À compter de 2012, les passagers ferroviaires GO se verront rembourser le tarif qu'ils ont payé si leur train a été retardé de 15 minutes ou plus et si les motifs de ce retard relèvent du contrôle de GO Transit.
- Les tarifs admissibles à un remboursement comprennent les tarifs payés par carte PRESTO, les billets aller simple et les laissez-passer journaliers/de groupe.
- Les remboursements seront automatiquement versés aux titulaires de carte PRESTO sur demande, à condition qu'ils répondent aux critères d'admissibilité précisés et que les demandes soient reçues dans un délai de sept jours suivant le retard.
- Date prévue de déploiement : automne 2012

Mise à jour du service à la clientèle

- Enquête trimestrielle de GO Transit – Sondage d’hiver 2012
 - Le niveau de satisfaction demeure élevé, malgré quelques baisses, vraisemblablement attribuables à ce qui suit :
 - Modification de l’instrument de sondage
 - Annonce d’une hausse des tarifs
 - Annonce de l’abandon des titres pour deux voyages et dix voyages
 - Absence d’un tirage incitatif à l’intention des nouveaux participants
 - Les résultats préliminaires du sondage de printemps 2012 indiquent la reprise de la plupart des mesures

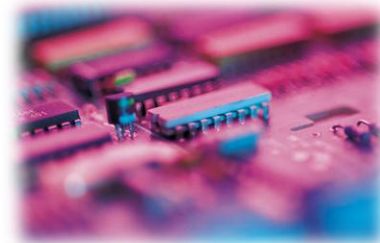


- Discussions du Comité consultatif sur le service à la clientèle
 - Première réunion avec le nouveau président du comité, Richard Koroscil
 - Lancement de plusieurs outils pour clients GO en 2012, y compris l’affichage de mises à jour en temps réel aux enseignes de gare, GO Tracker pour le Web et les appareils mobiles et des horaires en ligne remaniés
 - Le comité a également formulé des commentaires concernant les plans de communication et le processus de demande de remboursement qui appuie le programme de garantie de tarif GO, attendu à l’automne

GO		Burlington		10:19
Destination	Scheduled Trains	Stopping at Area	Truck Count	Expected Month
All trains are operating on time.				
Eastbound to Union / Direction Est à Union				
Union	11:10	Appleby - Bronte -	3	On Time / À l'heure
Union	12:10	Appleby - Bronte -	3	On Time / À l'heure
Union	13:10	Appleby - Bronte -	3	On Time / À l'heure
Union	14:10	Appleby - Bronte -	3	On Time / À l'heure
Westbound towards Hamilton / Direction Ouest vers Hamilton				
Aldershot	10:42	Aldershot	1	On Time / À l'heure
Aldershot	11:42	Aldershot	1	On Time / À l'heure
Aldershot	12:42	Aldershot	1	On Time / À l'heure
Aldershot	13:42	Aldershot	1	On Time / À l'heure

Always remember to stand back from the yellow line while on station platforms.
Train delay details are reported when delay is greater than 10 minutes.

Feuille de route technologique



- Plan de transition ITI à l'appui non seulement de GO, mais aussi du LAR et de PRESTO
- Mises à jour des améliorations apportées aux communications avec les passagers : enseignes électroniques, GO Tracker (information sur les trains en temps réel pour le Web/appareils mobiles), horaires en ligne, appli GO Mobile, alertes On the GO
- Évolution des initiatives suivantes : Garantie de tarif GO, déploiement et soutien de la carte PRESTO et introduction du LAR

Récapitulation

- Le comité attend avec plaisir la possibilité de rendre compte de ses activités au Conseil en septembre
- Mises à jour prévues :
 - Étude sur la segmentation du marché GO
 - Modernisation de la gare Union
 - Feuille de route pour Marketing GO
 - Rapports d'étape sur le LAR et PRESTO

