



Mise à jour du service à la clientèle

11 septembre 2012

Nick Mutton

Président, Comité du service à la clientèle

Survol

- Un ordre du jour chargé à la réunion du Comité du service à la clientèle le 10 septembre a fait état de la diversité et de l'ampleur des activités entreprises par Metrolinx. Six questions ont été discutées :

1) Examen annuel de la stratégie du service à la clientèle de GO

- La stratégie triennale initiale de GO, mise en œuvre en 2009, prend fin et a permis de réaliser de bons progrès.
- Sur les 126 mesures de suivi identifiées en 2009, 75 % sont achevées, 20 % sont en cours et 5 % seront assimilées à la nouvelle stratégie de GO.
- Quelques points saillants :
 - ✓ Amélioration continue du rendement sur le plan du respect de l'horaire depuis 2009
 - ✓ Déploiement de l'application GO Mobile en novembre 2011
 - ✓ Amélioration des enseignes électroniques de gare en juillet 2012
- Une nouvelle stratégie du service à la clientèle pour 2013-2016 sera mise au point à l'automne.

2) Mise à jour du LAR



- La conception de la marque LAR, la stratégie d'affaires et les plans de mise en oeuvre du service progressent bien.
- Le nom, le logo et le site Web seront lancés ultérieurement cette année.

3) PRESTO – Veille économique

- Le comité a examiné les connaissances approfondies que nous acquerrons des préférences des voyageurs par l'entremise de PRESTO.
- Ces données serviront à élaborer des programmes et stratégies en vue de rehausser l'expérience client.
- L'élaboration d'une analyse de rentabilisation pour une solution de veille économique est en cours.



4) Recherche sur les préférences des clients

- Les grandes entreprises de détail avec des milliers de clients adoptent l'une de trois approches:
 - Supposer que tous les clients sont les mêmes,
 - Supposer que tous les clients sont différents, ou
 - Répartir les clients en groupes pour mieux répondre à leurs attentes et les dépasser
- GO vient d'achever sa première étude sur les préférences des clients et met déjà cette information à profit pour favoriser l'expérience client

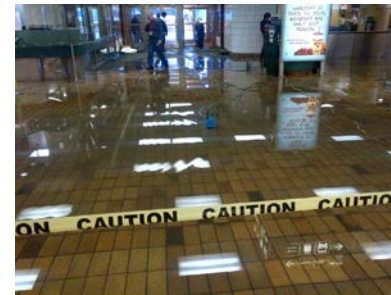
5) Modernisation de la gare Union

- L'espace de GO dans la gare Union triplera – hall est remis à neuf, nouvel hall ouest et accès amélioré à PATH, aux quais et au grand hall de gare
- L'ouverture du hall ouest est prévue pour 2013; ce hall modifiera le trajet suivi par les clients pour accéder aux trains, car le hall est sera fermé pour rénovation.
- L'ouverture du quai couvert est prévue pour 2014 et sera suivie de l'inauguration du toit vert en 2016.



6) Examen des incidents – Inondation à la gare Union

- Une inondation est survenue le 1^{er} juin 2012 et a causé l'interruption de l'ensemble du service de la TTC; le hall GO était inaccessible.
- Leçons clés apprises :
 - Il faut surveiller les travaux de la TTC avec soin pour détecter les répercussions éventuelles sur GO.
 - Vu le risque récurrent d'inondation, GO acquerra des pompes plutôt que se fier à l'équipement de la ville et des fournisseurs.
 - L'aptitude de GO d'intercepter et de réorienter les clients vers les aires de réception et d'acheminement a été cruciale pour protéger le service.



Récapitulation

- Nous présenterons une autre mise à jour au Conseil en décembre
- Un aperçu de notre rapport – Nous ferons le point sur ce qui suit :
 - Nouvelle stratégie du service à la clientèle GO pour 2013-2016
 - La mobilisation des employés
 - Marketing et relations avec les intervenants