



Mise à jour sur le service à la clientèle

27 juin 2013

Nick Mutton

Président, Comité de service à la clientèle

Le Comité s'est penché sur
7 principaux sujets :

1) Mise à jour de PRESTO

- L'opinion des usagers revêtant une importance centrale pour PRESTO, l'équipe a présenté trois programmes en ce sens :
- Tout d'abord, la récente mise à jour de PRESTO dans la RGTH, qui :
 - rend l'expérience en ligne plus conviviale;
 - permet de gérer plusieurs cartes avec un seul compte;
 - facilite la gestion des laissez-passer pour une période donnée par les usagers du transport en commun dans les municipalités.
- Ensuite, la divulgation des résultats du 1^{er} sondage sur la satisfaction de la clientèle. Dans l'ensemble, 69 % des usagers étaient satisfaits du service et 76 % des répondants ont reconnu que PRESTO facilitait leurs déplacements entre les différents réseaux de transport.
- Enfin, le panel PRESTO, qui sera lancé sous peu. Ce nouvel instrument donne aux usagers l'occasion d'exprimer leur opinion en ligne et d'aider PRESTO à améliorer davantage le service.

2) Rapport sur l'échéancier des projets en technologie et information

- Présentation d'un échéancier des projets en technologie et information, dont un bon nombre vise à répondre aux besoins des usagers.
- Exemples de réalisations de cette année :
 - mise en place d'une signalisation électronique dans toutes les gares;
 - lancement de GO Tracker, une application Web qui transmet, en temps réel, des renseignements sur les trajets.
- Nombreux autres nouveaux projets prévus, dont :
 - amélioration de la compréhension des grilles horaires en ligne;
 - mise à jour d'une application GO Mobile qui présentera des données en temps réel et une quantité accrue de renseignements sur les correspondances;
 - amélioration du système d'annonce des gares.

3) Mise à jour - le programme d'excellence de conception de Metrolinx

- Programme de reconnaissance pour les nombreuses structures bâties, qu'il s'agisse de nouvelles gares GO ou des stations du Crosstown; nous voulons que ces installations se démarquent par l'excellence de leur conception.
- Par conséquent, création par Metrolinx d'un comité provisoire au début de 2013 pour examiner les grands projets de conception, comité qui deviendra ultérieurement permanent.
- Examen de 14 projets jusqu'à maintenant par le comité provisoire. Le processus d'examen de conception est terminé pour quatre d'entre eux.
- Amélioration de la conception de ces projets grâce à l'expertise des membres du comité. Par exemple, la version finale de la gare GO de Whitby présente une conception simplifiée, à la façade attrayante pour les usagers, qui s'intègre mieux au décor avoisinant.

4) Fonds d'immobilisation et de soutien pour le service à la clientèle

- Le comité a obtenu des nouvelles concernant les fonds alloués pour soutenir le service à la clientèle.
- L'approbation du financement de GO Transit par le ministère des Transports concerne des projets qui faciliteront la mise en œuvre de la stratégie de 2013 – 2016 relative au service à la clientèle. Ces projets comprennent :
 - Augmentation du service hors pointe sur la ligne Lakeshore en vue du passage des trains toutes les 30 minutes – à compter du 29 juin 2013
 - Agrandissement de l'espace de stationnement à diverses gares
 - Rénovation de quais de gares GO

5) Sécurité des usagers avec GO Transit

- GO gère 65 millions de déplacements de passagers par année et le service offert aux usagers demeure sécuritaire.
- GO, en acquérant un nombre accru de corridors ferroviaires qu'elle exploite, gère maintenant certaines zones qui sont plus souvent sujettes aux graffitis et intrusions de personnes
- Pour assurer la sécurité, GO mise sur la sensibilisation et est informée des problèmes par le personnel sur le terrain; elle a d'ailleurs augmenté le nombre d'agents chargés de l'application des règlements dans les zones concernées.
- GO continuera de comparer ses résultats à ceux d'autres agences de transport en commun en Amérique du Nord.

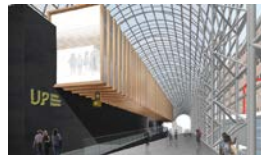


6) Mise à jour du comité consultatif du service à la clientèle de GO

- Les membres du comité consultatif du service à la clientèle, présidé par Richard Koroscil, membre du conseil d'administration, se sont rencontrés le mois dernier. Ils ont fourni des commentaires sur de nombreux projets clés, y compris sur les changements apportés à PRESTO, la stratégie d'investissement récemment annoncée et le nouveau site Web mobile de GO Transit.

7) Modernisation de la gare Union

- Malgré les nombreux chantiers de construction en place, un quart de million de passagers continuent à utiliser le service ferroviaire quotidiennement.
- Le trajet des usagers GO autour des travaux de construction des quais de la TTC a changé depuis le 21 mai, ce qui a réduit un point de congestion. La collaboration entre la TTC et GO Transit a permis ce changement.
- Une étape importante sera franchie lorsque la construction de la gare de l'UP Express commencera en juillet 2013.



Autres renseignements à venir lors de la prochaine réunion en septembre