
NOUVELLES DU COMITÉ SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT

Marianne McKenna

Présidente, Comité sur l'expérience client

28 juin 2016



METROLINX

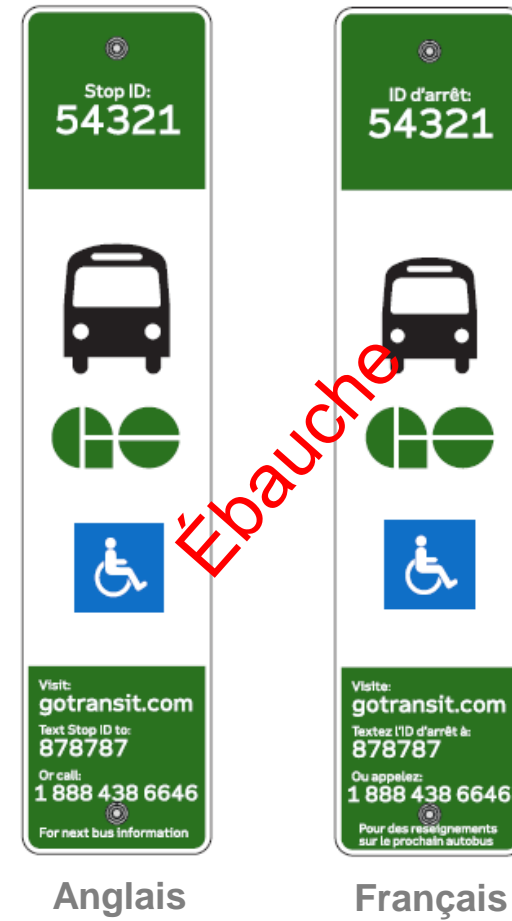
Une agence du gouvernement de l'Ontario

Le Comité a discuté de plusieurs sujets :

1) Nouvelles du Comité sur l'expérience client

Le Comité s'est réuni en mai pour discuter des sujets suivants :

- La façon dont GO renouvelle les signes présents aux arrêts d'autobus pour intégrer des identifiants uniques afin de fournir des informations en temps réel sur les autobus. Le comité a été ravi d'apprendre que les clients des autobus pourront recevoir des renseignements en temps réel sur le service à compter de cet été.
- Le personnel a donné des nouvelles sur la manière dont GO fournira des renseignements en temps réel sur le service d'autobus sur plusieurs plateformes (notamment le Web, des panneaux numériques, des kiosques, des messages texte et le système téléphonique de réponse vocale interactive) afin de favoriser le libre-service et d'améliorer la communication avec les clients.



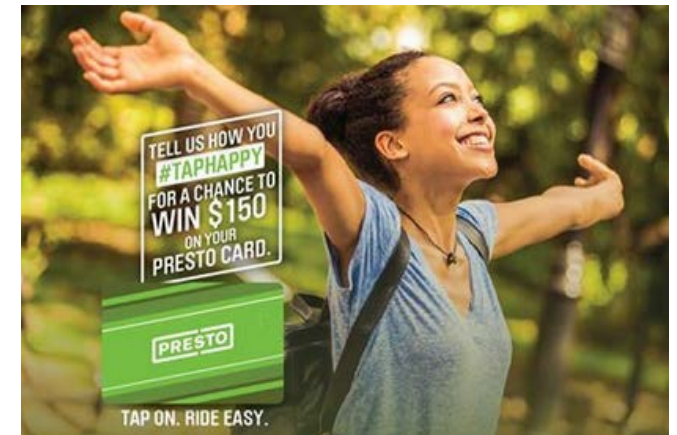
2) Nouvelles de GO Transit

- GO rend l'achat de titres encore plus pratique, facile et sans soucis pour les clients. En offrant davantage de possibilités en libre-service, GO améliorera l'expérience client tout en réduisant les coûts du service à la clientèle.
- GO a amorcé des programmes de sécurité visant à contrer le vol de vélos, les crimes liés aux voitures et les agressions. Le Comité s'est particulièrement réjoui à l'annonce des plans visant à améliorer la sécurité des cyclistes et des automobilistes aux gares et aux stations GO.



3) Nouvelles de PRESTO

- En avril, PRESTO a franchi une étape majeure avec deux millions de cartes activées. Afin de souligner cette étape importante, PRESTO a lancé la campagne #taphappy en mai pour remercier et accueillir les nouveaux clients et informer les gens de la commodité pour les clients. La campagne comptait environ 2 000 publications et a généré près de 400 000 impressions. Durant le concours, le nombre d'abonnés de PRESTO sur Twitter a augmenté de 6 % et il atteint maintenant plus de 10 000 abonnés, tandis que les adaptes de Facebook ont augmenté de 27 % et sont maintenant plus de 7 300.
- Le projet pilote de poste de péage à la station Main Street a été une réussite (il a été mis en œuvre au printemps) et de nouveaux postes de péage continuent d'être déployés dans l'ensemble des autres stations de métro.
- Le déploiement de PRESTO dans les autobus est terminé dans la première de sept divisions du service d'autobus et est en cours dans les deux divisions suivantes.



4) Nouvelles d'UP Express

- Depuis le changement de tarif du 9 mars, le nombre de passagers d'UP Express continue d'augmenter. Une analyse du nombre de passagers semaine après semaine montre une croissance de l'achalandage de 5 % de plus. Actuellement, environ 80 % des clients UP se déplacent vers l'aéroport.
- UP Express a célébré son premier anniversaire le 6 juin. Metrolinx a souligné l'événement sur les médias sociaux et les clients ont eu droit à plusieurs activités de surprise et d'enchantement partout dans le réseau.
- La satisfaction des clients est élevée : 81 %. 81 % des répondants ont indiqué qu'il est très probable qu'ils empruntent UP Express à nouveau et 77 % des répondants ont mentionné qu'il est probable qu'ils recommandent ce service aux autres.*



* Selon le sondage sur la satisfaction de la clientèle d'UP Express qui a été mené de décembre 2015 à février 2016. Les réponses sont fondées sur les quatre meilleures notes données par les répondants : 7, 8, 9, 10.

5) Nouvelles sur le programme d'excellence de conception

- L'équipe d'excellence de conception a collaboré avec l'équipe du projet et celle des communications pour discuter du projet de saut-de-mouton du croisement de Davenport avec le voisinage, les conseillers municipaux et le personnel de la ville de Toronto.
- Une liste d'artistes préqualifiés pour le programme d'arts intégrés d'Eglinton Crosstown a été annoncée en mars, et les concepts d'œuvre et artistes gagnants seront dévoilés en juillet.
- Le soumissionnaire gagnant pour le projet pilote d'harmonisation régionale du service d'orientation du transport en commun a été sélectionné à la mi-mai. L'essai pilote des nouvelles normes relatives aux panneaux aura lieu à la gare GO de Pickering, au Centre GO d'Hamilton et à la station Finch au printemps 2017.



**D'autres nouvelles à venir cet
automne.**

Merci

