

Rétablissement des services et nouveaux services

Ken Kuschei – Directeur, Expérience client

Leslie Millan – Responsable du portefeuille de marques et de la stratégie

Mark Baillie - Vice-président, GO Expansion et transformation

10 septembre 2020

RÉSUMÉ

- Les usagers continuent de compter sur GO Transit ; 18 semaines consécutives de croissance de l'achalandage
- Les services d'autobus et les services en dehors des heures de pointe apparaissent comme des options très pertinentes pour les clients
- Ajout de 152 trajets en septembre, sur tous les corridors ferroviaires, favorisant la flexibilité du travail pour les clients et les visites à la famille et aux amis le week-end et en soirée
- De nouveaux services relient en toute sécurité les clients aux communautés de la région, de Niagara à Barrie, pour le tourisme local, les loisirs ou l'exploration de la région.
- Accueillir les clients à leur retour avec une expérience client améliorée : y compris les promotions, les commodités et les offres de détail

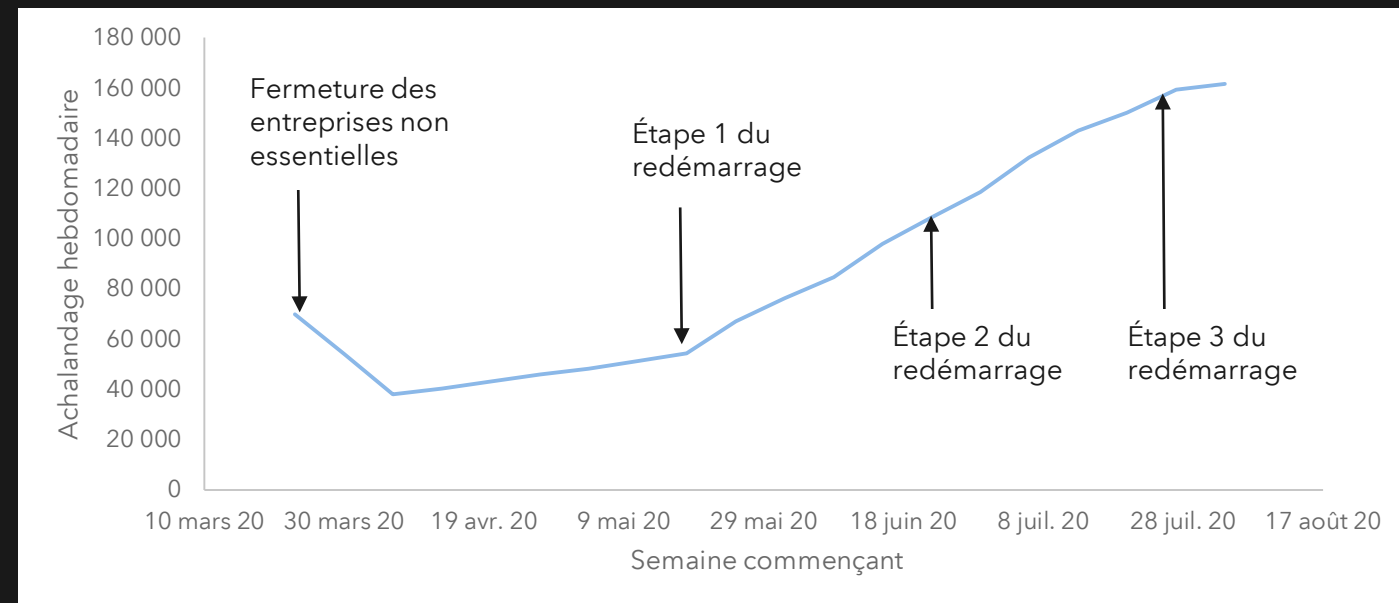


L'ACHALANDAGE EST EN HAUSSE

18 semaines de croissance consécutives depuis le 6 avril :

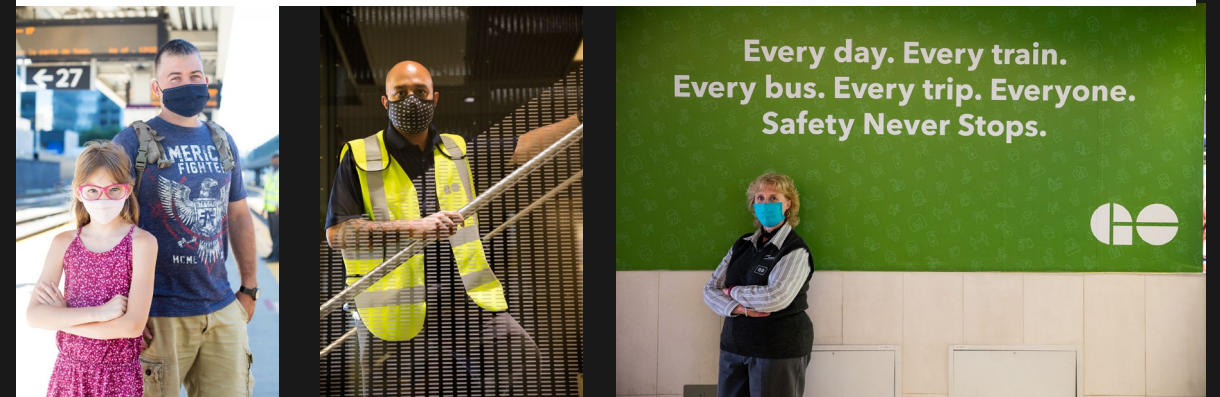
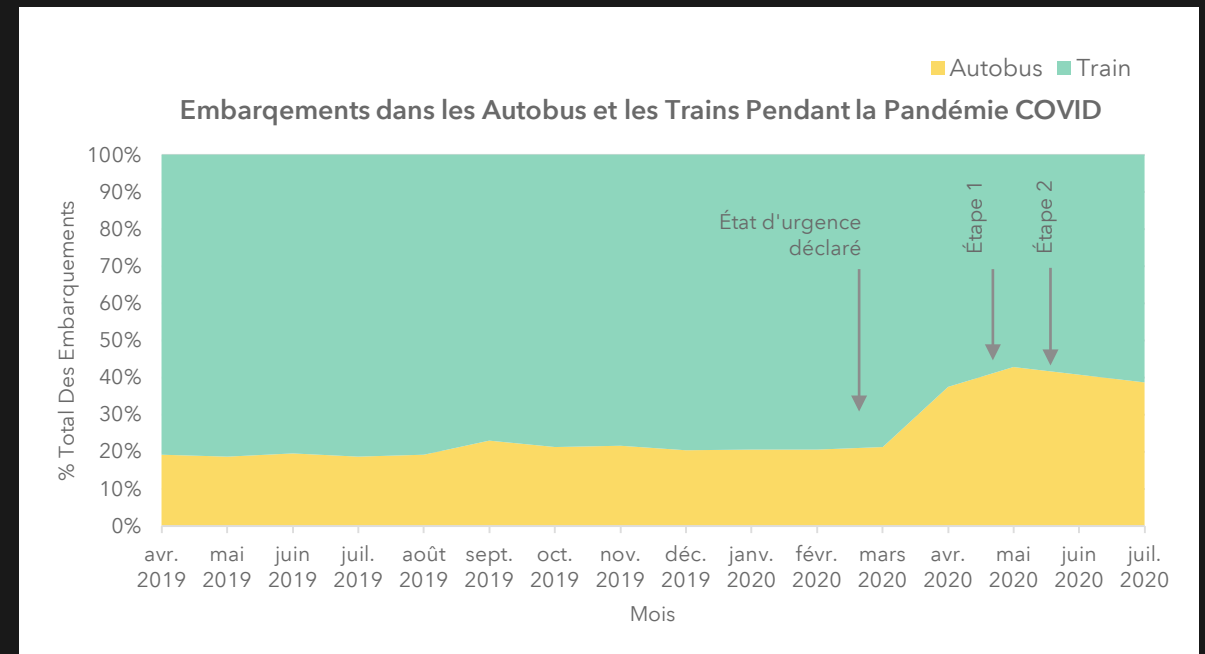
- +9,1 % de croissance moyenne semaine après semaine
- L'achalandage est passé de 2,7 % en 2019 en avril à 8,5 % en juillet de l'année précédente

AUGMENTATION DE L'ACHALANDAGE chez GO et UP, GRÂCE À LA REPRISE



AUTOBUS GO ET REPRISE ACCÉLÉRÉE DE L'ACHALANDAGE HORS POINTE

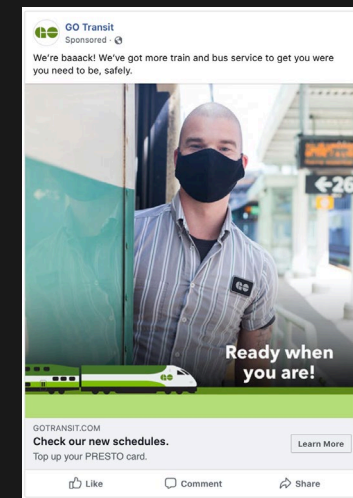
- Les déplacements en dehors des heures de pointe, le midi et le week-end, représentent désormais la majorité des déplacements, 60 % contre 40 %
- Les usagers des autobus représentent une part plus importante de l'ensemble des usagers de GO, 40 % contre 20 %
- Les heures de pointe du matin interviennent 30 à 45 minutes plus tôt, avec plus de clients qui travaillent en équipe pour les services essentiels et moins de navetteurs dans les bureaux du centre-ville
- Les clients font des excursions tout au long du week-end, et non plus à 17 heures, heure de pointe pour les grands événements



ACCROÎTRE LE SERVICE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES CLIENTS

Le passage à la phase 3 signalant un retour en toute sécurité au transport en commun, les nouveaux plans de service ont anticipé la demande des clients pour des services d'autobus plus fréquents, en dehors des heures de pointe et des horaires alignés









- Le **service de Niagara** a été lancé le long week-end d'août, dépassant le nombre d'utilisateurs avant le lancement de la COVID le week-end de la Journée de la famille.
- Rétablissement du service en septembre sur **tous les corridors**, avec **152 trajets** aux heures de pointe et aux heures creuses, avec un service plus fréquent pour un **retour au travail flexible et des possibilités de divertissement en soirée**
- Service de week-end pour Barrie & Stouffville, Lakeshore Est & West pour soutenir les déplacements discrétionnaires pour un **séjour d'exploration de la région**
- Alignement des horaires des autobus et mise en place d'une **liaison** plus rapide et plus pratique entre Pickering et Square One via Yorkdale
- Plan de communication et de marketing entièrement intégré et très médiatisé, centré sur le client et soutenu par des messages de santé et de sécurité



CONSEIL SEPTEMBRE 2020 – FRÉQUENCE DE SERVICE

Changements d'août à septembre :

- De 158 à 248 trains par jour en semaine
- De 76 à 143 trains par jour les week-ends
- +62 % d'augmentation globale des trajets hebdomadaires

	 	 		 	
POINTE DU MATIN/DU SOIR	De 15 à -30 minutes	De 30 à -60 minutes	De 30 à -60 minutes	TOUTES LES 30 - 60 MINUTES	30 minutes
HEURES CREUSES MATIN/DU SOIR	De 30 à -60 minutes	Fréquence limitée + Service d'autobus de Barrie & Stouffville	Fréquence limitée Service d'autobus de+ Kitchener	Service d'autobus de Milton	30 minutes
MIDI	30 minutes	60 minutes	60 minutes	Service d'autobus de Milton et Richmond Hill	30 minutes
SOIR	60 minutes	60 minutes + Service du soir à Barrie	Service du soir à Kitchener	Service d'autobus de Milton et Richmond Hill	30 minutes
WEEK-ENDS	60 minutes (Niagara toutes les 4 heures)	60 minutes (Barrie toutes les 3 heures)	Service d'autobus de Kitchener	Service d'autobus de Milton	30 minutes

* Les fréquences réelles des trajets et des gares peuvent varier en raison de restrictions logistiques et opérationnelles

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DU CLIENT

Promotion des objectifs de voyage des clients, marketing des destinations et nouveaux services aux clients pour soutenir la reprise de l'achalandage de GO & UP

- Objectifs des voyages en dehors des heures de pointe et destinations de séjour
- Divertissement GO WI-FI PLUS
- Café avant d'embarquer : Balzacs retourne à la gare UP Express de Union, et d'autres à venir
- Go gratuit pour les enfants
- Sunday Funday 10 \$ pour le tarif de la journée





METROLINX