



Mise à jour - Service à la clientèle

14 février 2013

Nick Mutton

Président, Comité du service à la clientèle

1) Satisfaction de la clientèle GO – mise à jour

- Enquête trimestrielle de GO Transit – Sondage d'automne 2012
 - Le niveau global de satisfaction demeure élevé : 78 %. Ce chiffre représente une hausse de 71 % par rapport au résultat obtenu lors du sondage d'hiver dernier et est supérieur à la moyenne triennale de 77 %.
 - Les deux derniers trimestres, 80 % des clients recommanderaient GO à un ami ou un collègue. Il s'agit du meilleur résultat obtenu depuis que GO suit cet indicateur.
 - La communication efficace des retards de service demeure un domaine à améliorer. Le déploiement de nouvelles technologies pour communiquer des informations sur les retards des autobus est en cours.
 - La satisfaction a augmenté dans plusieurs domaines suite à l'amélioration de la disponibilité de sièges, du stationnement et à l'usage plus répandu de la carte PRESTO.

2) Évolution dans le cadre de l'innovation

- Le Comité du service à la clientèle a reçu le rapport d'étape annuel pour l'innovation.
- Les réalisations clés comprennent des solutions qui offriront aux clients des options lorsqu'ils sont confrontés à un stationnement congestionné aux gares. Quelques solutions:
 - Covoiturage à GO – le programme sera offert dans 10 gares d'ici février 2013 et dans 22 gares d'ici l'été 2013
 - Projet de recherche sur les véhicules-navettes : en cours
 - Auto-partage : DP en cours
- Un plan de travail biennal a été mis au point et comprend :
 - Un plan de durabilité, mettant un accent initial sur la gestion et l'efficacité énergétique
 - L'amélioration du programme ideas@work faisant appel au public
 - Le déploiement de groupes Metrolinx de réflexion sur l'innovation – une série d'ateliers avec des décideurs régionaux et nationaux, provenant de divers secteurs et affichant divers points de vue



Innovation is a Core Value

3) Examen des incidents : panne de courant à la gare Union

- Une panne de courant de deux heures est survenue le 6 janvier 2013 à la gare Union.
- Les générateurs ont généré un courant de secours pour la plupart des systèmes. Les systèmes suivants ne sont pas munis d'une alimentation de secours : appareils de vente de titres de transport, ascenseurs et télévision en circuit fermé (CCTV).
- Principales leçons apprises :
 - Une panne de courant a un impact considérable sur les services de GO à la gare Union.
 - L'alimentation en énergie à la gare Union est complexe, particulièrement en raison des changements continus dus aux travaux.
 - Si nous voulons maintenir les opérations, les appareils de vente de titres de transport et les ascenseurs doivent être munis d'une alimentation de secours.
 - Nous évaluons les fonctions critiques en collaboration avec la ville afin de pouvoir maintenir les opérations et nous assurer d'une alimentation sans interruption à l'avenir.

4) Expérience de paiement des tarifs – UP Express

- Le comité a eu une discussion fructueuse avec les invités concernant leurs perceptions du paiement des titres de transport, élément clé de l'expérience client.
- Des travaux importants sont en cours pour mettre en œuvre une structure simple de tarification qui rehausse l'expérience des invités
- De nouvelles technologies et la carte PRESTO seront utilisées pour l'achat des titres de transport



5) Mise à jour du Comité consultatif sur le service à la clientèle de GO

- Le Comité consultatif sur le service à la clientèle, présidé par Richard Koroscil, membre du Conseil d'administration, s'est réuni le mois dernier. Les membres du comité ont commenté bon nombre d'initiatives passionnantes, dont une signalisation d'orientation, une campagne de marketing récente et le programme de la garantie du service GO qui vient d'être lancé
- Nous aurons le plaisir de refaire le point sur le service à la clientèle au prochain conseil en juin.