



Nouvelles du service à la clientèle

Le 14 février 2014

Richard Koroscil

Président suppléant, Comité de service à la clientèle

Le comité a discuté de plusieurs
sujets :

1) 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 en janvier.
- Les membres ont fourni des commentaires sur les projets clés relatifs au service à la clientèle, notamment l'amélioration des distributeurs automatiques de billets GO et le plan de travail visant à réaliser l'intégration des tarifs et du service dans la RGTH.



2) UP Express

- UP Express sera lancé au printemps 2015.
- De grands progrès ont été accomplis dans un court laps de temps. Parmi les faits saillants de la dernière année, notons :
 - Tous les projets sont passés au mode exécution
 - 100 % des projets importants de construction sont en cours
 - Une conception et un plan qui se distinguent, reconnus mondialement (Projet de l'année et finaliste dans la catégorie Concept de l'année des Global AirRail Awards)
 - Une équipe dévouée et talentueuse qui travaille à assurer que tout soit prêt au premier jour



3) PRESTO

- Les travaux se poursuivent avec la TTC afin d'offrir PRESTO dans les nouveaux tramways à mesure qu'ils arrivent.
- Pour la première vague :
 - Quatre routes de tramway de la TTC seront équipés de PRESTO.
 - La disponibilité de PRESTO passera de 14 stations de métro de la TTC (actuellement) à 25 au total.
- L'utilisation de la carte à puce, les politiques et les renseignements du service à la clientèle de PRESTO seront fournis grâce à des documents informatifs et plusieurs campagnes.



4) Application de la segmentation de la clientèle de GO

- En 2012, GO Transit a réalisé une étude de segmentation du marché afin de mieux connaître sa clientèle.
- La recherche a relevé 7 personnalités différentes, lesquelles ont été intégrées dans la formation du personnel, et les commentaires du personnel étaient positifs.
 - Ces connaissances influencent également les recherches de GO et l'introduction de nouveaux programmes. Par exemple, le programme Quiet Zone a été conçu en fonction des préférences des segments de la clientèle de GO.
- Par conséquent, le nombre d'éloges continue d'augmenter : 1 500 de janvier à décembre 2013, en comparaison à 1 100 pour l'année précédente (+ 36 %).



5) Prestation du service ferroviaire GO

- GO est engagée à fournir une expérience sécuritaire et confortable, peu importe les conditions.
- De récentes conditions climatiques difficiles, telles que la pluie verglaçante, un froid extrême et la glace ont mis au défi les équipes opérationnelles de GO.
- GO a surmonté la majorité des conditions climatiques extrêmes grâce à :
 - des génératrices de secours en fonction (signalisation essentielle);
 - un déglacage selon des méthodes reconnues internationalement;
 - une communication à l'avance des événements aux passagers, comme les alertes On the GO, les journalistes de la circulation, les mises à jour Web et GO Mobile;
 - un épandage préventif de sel de déglacage sur les quais et dans les parcs de stationnement;
 - des bâtiments de gare ouverts plus longtemps durant les périodes de froid extrême.



D'autres nouvelles à venir en juin