

Nouvelles du Comité consultatif sur l'expérience client

Marianne McKenna

Présidente, Comité sur l'expérience client

NOUVELLES DU COMITÉ CONSULTATIF SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT (« CCEC »)

- À la réunion de janvier du CCEC, les nouvelles Charte du client et Charte sur la sécurité ont été présentées. Ces chartes mettent l'accent sur le client comme au centre de notre organisation et rehaussent le rôle de la sécurité.

<p>NOTRE CHARTE DU CLIENT.</p> <p>NOUS PROMETTONS DE :</p> <p>Faire de notre mieux pour être ponctuels</p> <p>Toujours prendre votre sécurité au sérieux</p> <p>Vous tenir au courant</p> <p>Rendre vos déplacements agréables</p> <p>Vous servir rapidement et avec courtoisie</p>		<p>NOTRE CHARTE SUR LA SÉCURITÉ.</p> <p>JE PROMETS :</p> <p>D'assurer ma sécurité et celles de tous autour de moi en tout temps</p> <p>D'agir et de rendre sécuritaires des situations qui ne le sont pas</p> <p>De tirer des leçons des incidents de sécurité et également d'aider les autres à apprendre</p>
 PRESTO  UP		

NOUVELLES DU COMITÉ CONSULTATIF SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT (« CCEC »)

- Une mise à jour sur nos partenaires de vente au détail et le programme pilote Tim Horton a été remise au CCEC.
 - Les commentaires comprenaient une demande de prolongation des heures (couverture des trains tôt le matin) et une suggestion quant à la surveillance continue des niveaux de débris (tasses, sacs en papier et autres) sur les propriétés de GO à mesure de l'expansion du programme.
- Une mise à jour sur le récent remaniement du site Web de GO a été fournie, laquelle intégrait des changements apportés en réaction aux commentaires de la clientèle, et nous continuerons à apporter d'autres améliorations.



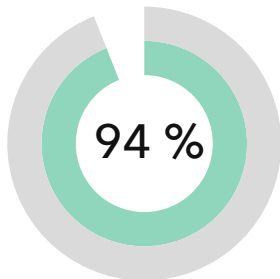
DÉFIS RELATIFS À LA PONCTUALITÉ DES SERVICES DE GO EN DÉCEMBRE

Q3



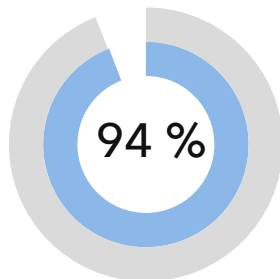
Train

Objectif :
Ponctualité de 94 %



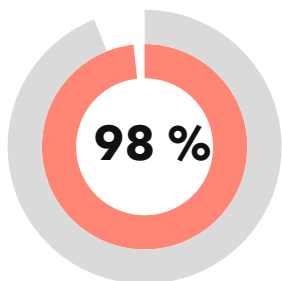
Autobus

Objectif :
Ponctualité de 94 %



UP Express

Objectif :
ponctualité de 94 %

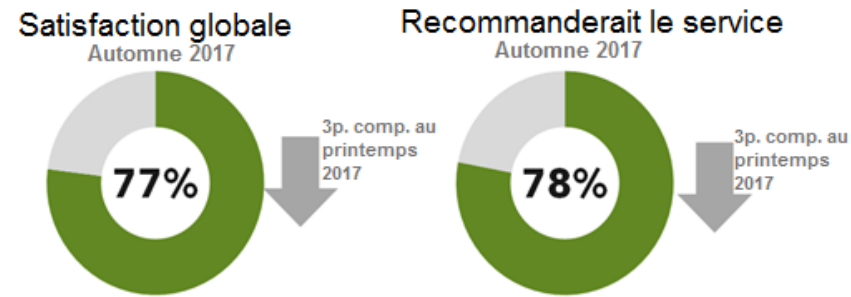


La ponctualité des trains GO a continué d'être élevée en octobre et novembre, mais a chuté sous l'objectif établi en décembre. Des journées consécutives de froid extrême ont engendré des problèmes à l'échelle de l'infrastructure et des signaux, ainsi que des problèmes d'aiguillage qui ont touché notre service sur de multiples corridors.

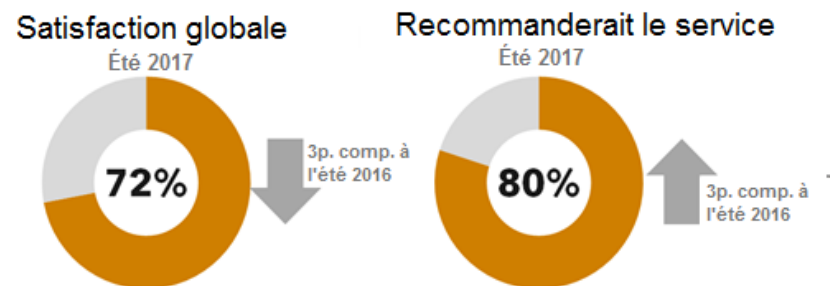
La plupart des corridors d'autobus ont connu des retards liés aux conditions météorologiques en décembre, et alors que la ponctualité a chuté comparativement à novembre, elle a été de près d'un point supérieure à celle de décembre 2016.

RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DE L'AUTOMNE

Les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle de GO de l'automne 2017* révèlent que la satisfaction générale envers GO Transit est de 77 %, soit en baisse de 3 points depuis le printemps 2017, mais en hausse de 6 points comparativement à l'automne 2016. L'objectif pour 2018 est de 86 %.



Dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle de UP de l'automne 2017*, la satisfaction générale est de 72 %, en baisse de 3 points depuis l'été 2016. Une tranche de 80 % des clients recommanderait probablement UP, une hausse de 3 points depuis 2016.



*La satisfaction envers GO est calculée à l'aide des quatre meilleures notes (sur 10), alors que celle d'UP est calculée à l'aide des trois meilleures notes.

NOUVELLES SUR PRESTO

Le déploiement de PRESTO se poursuit au sein de la TTC. En voici quelques caractéristiques :

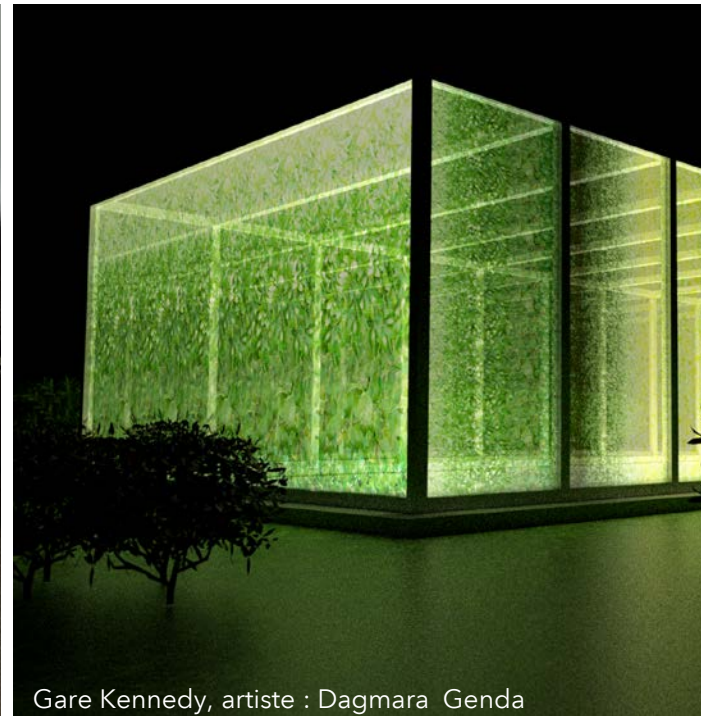
- Ouverture du prolongement de la ligne 1 avec un soutien sur place à l'égard de PRESTO pour aider les clients à acheter et à charger des cartes, informer les clients de la TTC et montrer comment utiliser les nouveaux appareils PRESTO.
- Les nouveaux appareils PRESTO sont déployés au sein du réseau, permettant aux clients de charger leur carte PRESTO instantanément et leur rendement, leur fiabilité et leur réactivité ont été améliorés.



EXCELLENCE DE CONCEPTION

Annnonce du programme d'arts intégrés d'Eglinton Crosstown pour le TLR

- Le 16 janvier 2018, Metrolinx a publiquement annoncé les huit œuvres d'art permanentes fixes choisies pour Crosstown dans le cadre d'un événement média à l'Ontario Science Centre.
- Le nouveau contenu du programme a été ajouté sur les sites Web metrolinx.com et thecrosstown.ca.



Gare Kennedy, artiste : Dagmara Genda



Gare Science Centre, artiste : Sarah Morris

