

Rapport de la présidente du Comité sur l'expérience client

Marianne McKenna

Le 14 septembre 2018

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

- Une mise à jour a été donnée concernant la station d'autobus de la gare Union qui devrait ouvrir ses portes en mars 2020. Le comité a eu l'occasion de formuler des commentaires sur les outils de navigation prévus pour cette station, y compris les commodités, l'orientation et la signalisation.
- L'équipe de la sécurité a fait un bilan sur les incidents fréquents touchant notre clientèle ainsi que sur la façon dont nous utilisons des campagnes de marketing et des communications proactives pour veiller à la sécurité de nos clients.
- Le comité a reçu une mise à jour sur nos statistiques de ponctualité. Des plans d'action ont été mis en œuvre face aux retards des travaux, qui ont nui à notre ponctualité.
- GO a également procédé au lancement d'annonces automatisées en français à l'échelle du réseau. De plus, nous avons lancé une nouvelle politique relative aux animaux de compagnie de façon à harmoniser notre approche avec celle de nos partenaires du transport en commun.



FAIRE PASSER LE CLIENT EN PREMIER

- La division Marketing a donné une mise à jour au comité sur la façon dont elle segmente la clientèle de manière à cerner ses besoins au-delà du simple navettage, le tout en se fiant aux objectifs du déplacement. Les objectifs du déplacement identifient les **raisons réelles** pour lesquelles les gens se déplacent; ces renseignements nous aident à adapter nos services de manière à mieux combler les besoins et à augmenter le nombre de passagers.
- En identifiant les différents obstacles, nos publics et les avantages et exigences en matière de conception, nous avons mis en valeur sept objectifs de déplacement principaux en vue d'une future croissance.

Trips to Toronto for the Weekend

This trip purpose is all about the destination - the city of Toronto is one of the greatest in the world and this trip is a special outing for customers who typically live outside the downtown area.

TRUTHS OR INSIGHTS

- Infrequent city visitors
- Navigate new stations / locations
- Will have bags/luggage
- Could be in a group (families with grandparents or young children)

CONSIDERATIONS

- Provide easy access to attractions & hotels
- Help people maximize their time
- Building excitement for the journey from the start

LE DÉPLACEMENT DOMICILE-TRAVAIL



LE PLAISIR ET LES DIVERTISSEMENTS



LES VOYAGES HORS DE LA VILLE EN WEEK-END



LES CORRESPONDANCES ENTRE LES MODES DE TRANSPORT



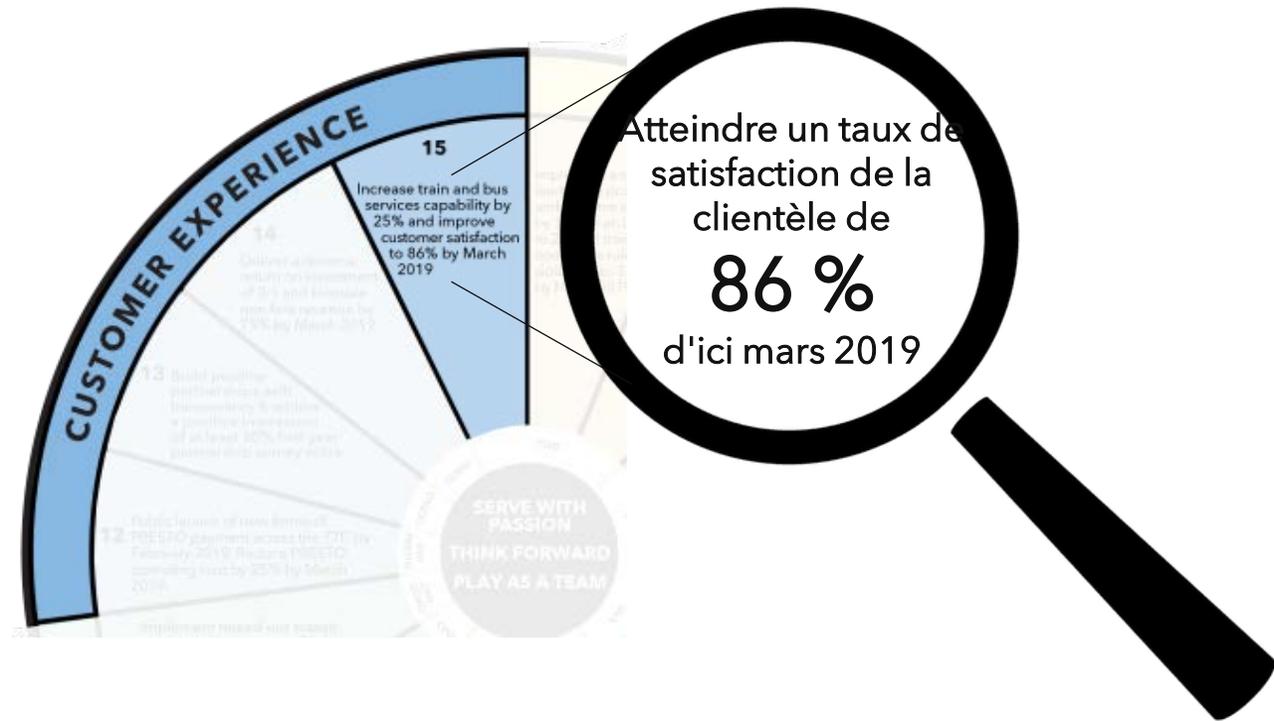
LES VISITES À LA FAMILLE ET AUX AMIS



LES RÉUNIONS ET RENDEZ-VOUS



NOUS VISIONS UN TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DE 86 % (SELON LE SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE) EN AGISSANT EN FONCTION DES COMMENTAIRES ÉMIS PAR NOS CLIENTS



Notre objectif de satisfaction



79 %



80 %

PRESTO

76 %

Nos résultats actuels en matière de satisfaction

NOUS NOUS OCCUPONS DES PRÉOCCUPATIONS QUI NOUS SONT SIGNALÉES DANS LE BUT DE MAINTENIR UN TAUX ÉLEVÉ DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE



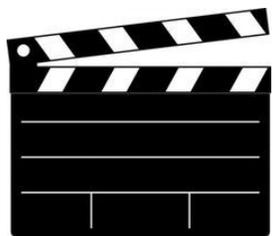
Nous sommes à l'écoute

- Notre programme d'opinion des passagers continue de nous fournir de l'information et des commentaires qui nous aident à améliorer nos services



Nous extrayons des idées

- Le programme d'opinion des passagers est employé dans toutes nos initiatives qui ont une incidence sur la clientèle



Et nous agissons

- Les mesures que nous avons prises nous ont déjà permis d'améliorer la satisfaction de la clientèle et de réduire au minimum les volumes d'appels

EXCELLENCE EN CONCEPTION

Réalisations clés choisies :

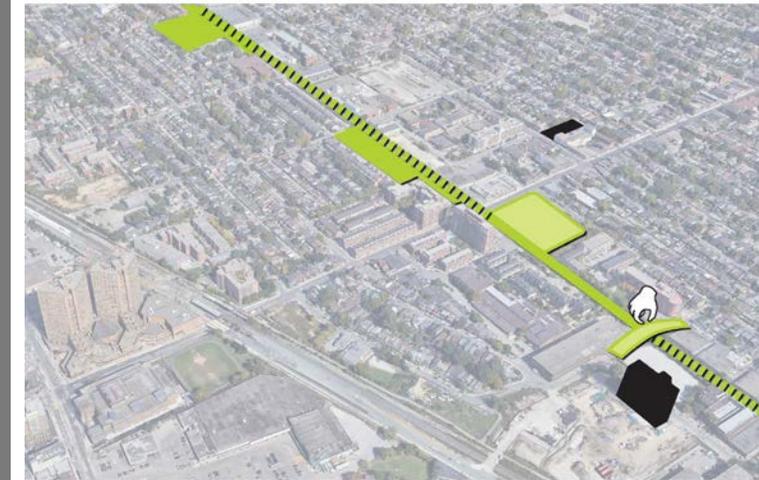
1. Processus de gestion des résultats de la conception
2. L'excellence en conception à titre de ressource pour les initiatives menées à l'échelle du réseau
3. Normes de conception – gares urbaines
4. Initiatives de conception universelle pour les gares
5. Initiatives de conception durable

NORMES DE CONCEPTION

Ébauche de table des matières

- 1.0 Introduction
 - o Excellence en conception : vision stratégique et valeurs
 - o GO Transit
 - o Survol des normes
- 2.0 Exigences propres au site
- 3.0 Exigences propres au bâtiment
- 4.0 Exigences propres à l'aménagement paysager
- 5.0 Matériaux
- 6.0 Art intégré
- 7.0 Conception universelle
- 8.0 Autres normes et exigences (documents distincts)
 - o Harmonisation de la signalisation et de l'orientation
 - o Conception industrielle
 - o Conception durable
- 9.0 Exigences en matière de coordination technique
- 10.0 Mise en œuvre et examens

GARES URBAINES



APPROCHE



PLAN

LES AVANTAGES DES NORMES DE CONCEPTION DES GARES

CLIENT +

 <p>Personnes</p> <p>Concevoir de manière à ce que tout le monde puisse en profiter</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Tenir compte des besoins de nos divers publics 2 Interagir avec les communautés tout au long du projet 3 Encourager l'excellence par les talents créatifs 	 <p>Endroits</p> <p>Concevoir de manière à donner une identité à l'endroit</p> <ol style="list-style-type: none"> 4 Créer des lieux et des espaces favorables à une bonne qualité de vie 5 Célébrer la culture locale tout en maintenant une trame narrative nationale cohérente 6 S'engager à veiller au bien du monde naturel 	 <p>Temps</p> <p>Concevoir de manière à résister à l'épreuve du temps</p> <ol style="list-style-type: none"> 7 Penser à l'adaptation pour les générations futures 8 Accorder de l'importance au temps de la clientèle 9 Profiter autant que possible du temps consacré à la conception
---	--	---

CLIENT + RÉSEAU

Avantages selon l'analyse de rentabilité complète de l'expansion du PTR et de GO	Norme de conception	Résultats
Une qualité de vie élevée	Accroître les services aux quais	Fréquence du service accrue (réduction du temps d'attente)
		Sécuritaire : plus besoin de se dépêcher pour prendre son train
Une économie florissante	La gare à titre d'espace communautaire	Amélioration de l'expérience client aux quais
		La gare est intégrée dans le tissu urbain
		Soutien accru de la Ville de Toronto
Un développement durable	Correspondances entre les modes de transport dans le corridor	Connectivité avec le vélo et la marche
		Corrige l'isolation de plusieurs communautés par le service ferroviaire et les infrastructures
	Réduire l'empreinte de la gare et accroître sa flexibilité face aux futurs besoins de la clientèle	Réduction des coûts en capital
		Réduction des coûts d'exploitation

Tableau 1 : les avantages des normes de conception pour les gares urbaines

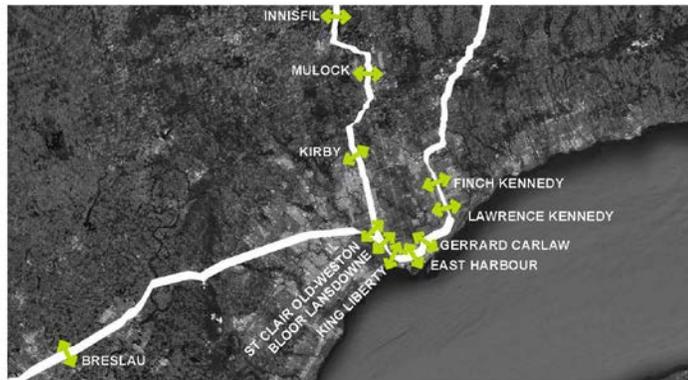
EXCELLENCE EN CONCEPTION

Axée sur 3 concepts

Les normes de conception des gares sont établies d'après trois concepts principaux :

RAPPROCHER LES GENS

rapprocher les gens et les communautés



POSSIBILITÉ

COMPRIMER

bâtir uniquement le nécessaire



TITRES DE TRANSPORT

PRÉVOIR

des gares fonctionnelles tant aujourd'hui que demain



19^e



20^e



21^e

