

Stratégie d'expérience client 2024

Conseil d'administration de Metrolinx

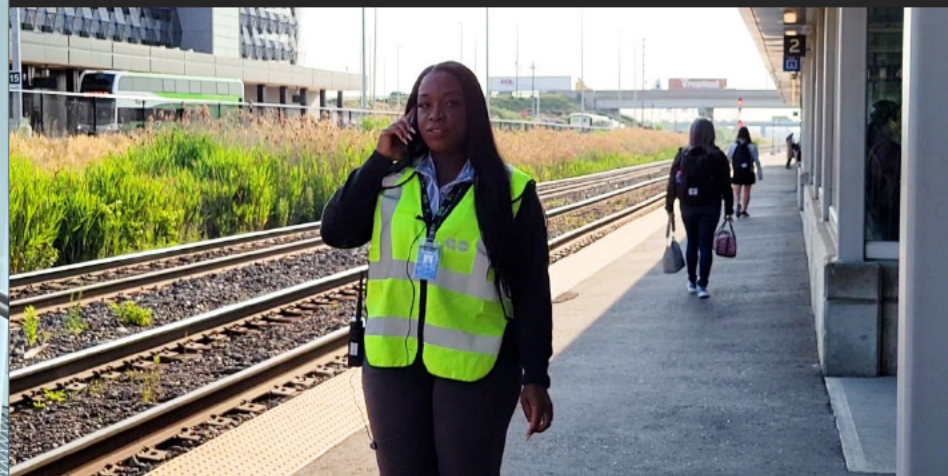
Frank Ibe, vice-président exécutif, Opérations du transport en commun et la clientèle

novembre 2023



Programmes et initiatives de 2023

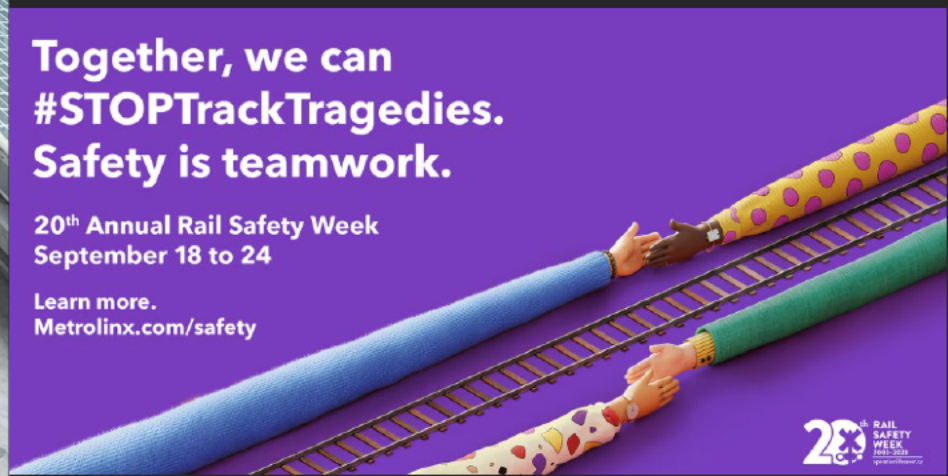
- Approche par étape pour le satisfaction de la clientèle
- Service d'aide par texto (77777)
- Campagne « Safety Is »
- Programme gérer mon quai
- Programme des ambassadeurs de la sécurité des gares
- GO in Bloom (GO en floraison)
- Plan d'amélioration du respect de l'horaire



**Together, we can
#STOPTrackTragedies.
Safety is teamwork.**

20th Annual Rail Safety Week
September 18 to 24

Learn more.
[Metrolinx.com/safety](https://metrolinx.com/safety)



Stratégie d'expérience client 2024

Réalisations de la satisfaction à la clientèle :

- Dans l'ensemble, GO a atteint un sommet en août 2023 à 88 % (bien au-dessus de notre cible de 84 %)
- La satisfaction de la clientèle des service de bus et de train GO a augmenté à 86 % en septembre.
- UP Express reste solide à 87 % en cumul annuel

Programmes stratégiques qui ont amélioré la satisfaction à la clientèle :

- Amélioration du service à la clientèle et des communications
- Augmentation des offres de service
- Amélioration de la fiabilité et la ponctualité
- Augmentation et amélioration des mesures de sécurité

Nos éléments prioritaires pour 2024 reflètent ce que nos clients nous ont dit comme étant les plus importants pour eux :

- Améliorer de leur expérience en cas **d'interruptions de service planifiées et non planifiées**
- La **sécurité** pour nos clients et employés
- **Comment ils se sentent** dans nos gares et à bord de nos autobus et trains



C	CUSTOMERS (the reason for all we do)
—	
S	STAFF
T	TICKETING AND REVENUE
A	AMBIANCE
R	RELIABILITY
S	SAFETY (underpins all we do)

C-STARS offre une vision claire au personnel pour orienter son travail et ses décisions, et aux clients pour comprendre les soins et les efforts qu'ils consacrent à leur voyage.

NOTRE VISION



Imaginez un système de transport en commun...

Qui va au-delà des attentes.

Qui fait une différence dans la journée de nos clients.

Qui ne les amène non seulement là où ils doivent aller mais qui leur offre ce dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin, en toute sécurité et ponctuellement.

Un système de transport en commun qui sait comment rendre le voyage parfait et accepte la responsabilité des erreurs qui sont commises.

En donnant de l'importance aux petits et aux grands moments, en étant là, au bon moment, en faisant la bonne chose – toujours.

Où il y a peu de surprise, beaucoup de plaisir et beaucoup de certitude. Où l'on a envie de donner un peu plus chaque jour.

Non pas parce que vous êtes obligés, mais parce que vous le voulez vraiment.

Un endroit où les clients sont accueillis sur le quai. Où un bonjour amical ou un signe de tête entendu va un long chemin. Où ils peuvent se sentir chez eux, et vous aussi.

Qui donne le pouvoir aux employés de prendre des décisions. Qui donne aux employés les outils nécessaires pour savoir comment. Qui célèbre les victoires.

Et qui apprend de ses défaites. Le tout avec un objectif commun. Excellence de la prestation du service à la clientèle.

C'est ce que nous faisons ici chez Metrolinx. Nous nous efforçons de faire de ce trajet le meilleur à ce jour.

Et le suivant. Et celui d'après aussi.

Alors, pourquoi êtes-vous ici?

Parce que vous croyez au déplacement des gens. Car nous croyons tous au déplacement des gens. Ensemble, nous formons une équipe de C-STARS. Tous les jours.



Programmes et initiatives 2024

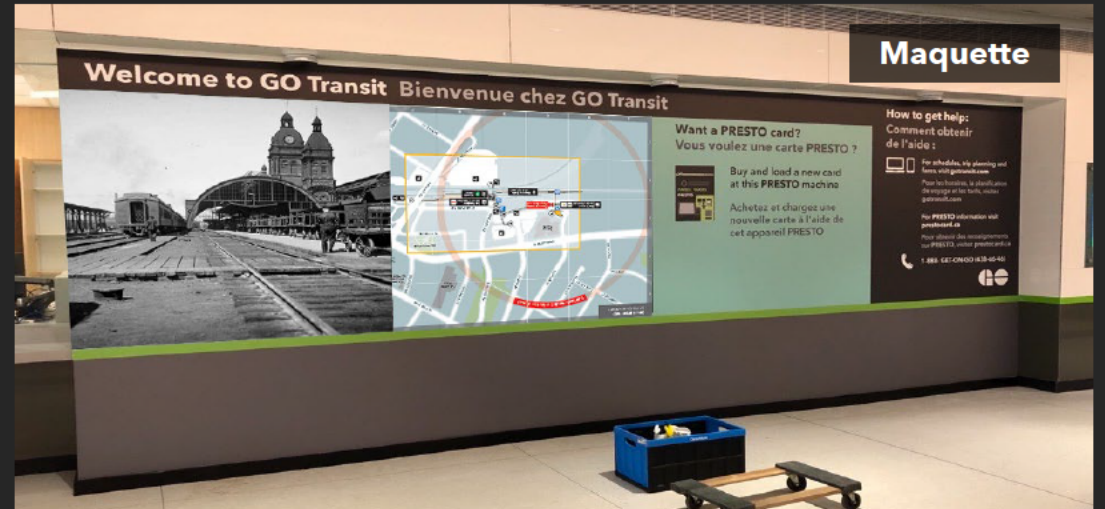
Notre stratégie 2024 en matière d'expérience client est axée sur la réalisation de notre vision, le C-STARS. Nos domaines stratégiques prioritaires sont :

- ✓ Amélioration de leur expérience en cas **d'interruptions de service planifiées et non planifiées**
- ✓ La **sécurité** pour nos clients et employés
- ✓ **Comment ils se sentent** dans nos gares et à bord de nos autobus et trains

LIGNE	STATUT DU SERVICE DE TRAIN	PONCTUALITÉ D'OCTOBRE
Ligne de Barrie [BR]	Retards mineurs -	91,11 %
	Un train défectueux à King City affecte les services entrants vers Union	
Ligne de Kitchener [KI]	Retards mineurs +	92,69 %
Ligne de Lakeshore East [LE]	Retards importants +	96,90 %
Ligne de Lakeshore West [LW]	Bon service à temps	96,34 %
Ligne de Milton [MI]	Bon service à temps	89,06 %
Ligne GO Richmond Hill [RH]	Bon service à temps	99,29 %
Ligne de Stouffville [ST]	Bon service à temps	96,3 %
UP EXPRESS [UP]	Bon service à temps	96,8 %

Exemple de tableau arc-en-ciel

- Déploiement du programme d'ambassadeur de la sécurité des gares (ASG) (**Sécurité pour les clients et les employés**)
- **Stratégie pour les personnes vulnérables (Sécurité pour les clients et les employés)**
- **Programme de qualité des gares (Ce que ressentent nos clients)**
- **Amélioration des communications client lors des interruptions de service planifiées/imprévues (Améliorations des interruptions de service planifiées/ non planifiées)**
- **Statut des services et du tableau arc-en-ciel (Amélioration des interruptions de service planifiées/non planifiées)**
- **Refonte du comptoir de service (Ce que ressentent nos clients)**



Exemple de nouvelle conception d'un comptoir de service