

Lettre aux autocaristes concernant les chauffeurs et les équipements dans les autobus.



Bonjour,

La Corporation des guides accompagnateurs (CGAQ), compte cette année 275 membres qui travaillent pour une vingtaine de Tours opérateurs différents et autant de compagnies d'autobus. La saison touristique 2012 s'est bien déroulée de façon générale, avec les chauffeurs avec lesquels nos membres ont fait équipe, ainsi que les autobus et équipements mis à leur disposition. Nous prenons l'initiative de vous écrire afin d'aller avec vous encore plus loin dans l'excellence du service que les guides et chauffeurs québécois offrent à leurs clients.

Nous voulons donc porter à votre attention certains irritants qui peuvent rendre un voyage plus difficile pour le chauffeur et le guide.

Tout d'abord l'équipement : Un microphone en bon état est essentiel. Nous avons constaté que si le chauffeur conduit le même autobus toute la saison, il est rare que nous ayons des problèmes. Cependant, lorsqu'un autobus passe d'un chauffeur à l'autre, il arrive que le micro soit défectueux. C'est aussi le même problème pour le lecteur DVD. Tous les guides utilisent le micro et la plupart présentent des documentaires ou des films. Leur circuit est bâti en tenant compte de l'utilisation de ces équipements. Vous serez d'accord avec nous pour dire que s'ils ne sont pas fonctionnels, le confort de tous ; clients, chauffeur et guide sera affecté. Il est essentiel qu'une vérification soit faite sur ces deux éléments avant le départ pour un nouveau circuit.

Par contre, nous vous remercions d'équiper vos autobus avec des micros sans fil. C'est excellent pour faciliter l'interaction entre le guide et les clients. Nous apprécions aussi lorsque le guide peut brancher son MP3 ou son téléphone pour faire jouer les pièces musicales qui font partie de son animation. Les clients et les guides apprécient aussi lorsque qu'une connexion Internet est accessible dans l'autobus. Les deux peuvent ainsi téléphoner en utilisant "skype". Les clients

pour communiquer avec leur famille et le guide pour effectuer à distance les confirmations pour les hôtels, restaurants et sites à visiter. Il peut aussi rapidement trouver l'information pour répondre à certaines questions des clients.

Pour ce qui est des chauffeurs, la grande majorité d'entre eux sont professionnels et font équipe avec le guide. Cependant, certains ont une attitude désagréable lorsque le guide n'est pas un vendeur né ou qu'il est réticent à pousser certaines ventes. Ils doivent se rappeler que la ou le guide est aussi un salarié qui veut gagner un revenu le plus élevé possible mais, tout comme le chauffeur, il travaille selon son expérience, ses principes et ses capacités de vendeur.

Nous sommes conscients aussi que nos membres ne sont pas parfaits. C'est pourquoi, nous avons un comité d'éthique qui étudiera rapidement toute plainte qu'un chauffeur vous communiquera concernant un de nos membres. De notre côté, pour les prochains circuits, nous vous aviserons directement lorsqu'un de nos membres fera une plainte concernant un de vos chauffeurs. Soyez assurés que nous le ferons cependant avec grande prudence, car il s'agit de la réputation et du gagne-pain d'une personne.

Espérant que, ces quelques remarques qui se veulent constructives, recevront un accueil favorable de votre part,

Les membres du Conseil d'administration de la CGAQ