



Une Division de Metrolinx



Faits en
Bref

NOS PASSAGERS

UNE COMMUNICATION AMÉLIORÉE POUR UN EXCELLENT SERVICE À LA CLIENTÈLE

GO considère qu'une bonne communication avec les passagers est une composante clé d'un service à la clientèle optimal. Voici certains des outils et méthodes de communication à la disposition de la clientèle et du personnel de GO Transit.

Bulletin en ligne E-News

E-news est un service sans frais qui permet aux usagers de s'abonner à un bulletin afin de recevoir, en temps opportun, des messages textes au sujet de l'état à jour du service de GO Transit. Des informations récentes sur les retards, les ajustements du service ou des annonces spéciales sont envoyées vers des comptes de courrier électronique ou vers des appareils portatifs.

Page sur l'état du service du site Web de GO Transit

Cette page Web fournit des mises à jour en temps réel sur l'état du service de GO Transit, lesquelles peuvent être consultées sur un ordinateur ou sur un appareil portatif.

Tableaux électroniques des départs à la gare Union

Les tableaux électroniques des départs situés partout dans la gare Union comportent des informations en temps réel à propos de tous les trajets en partance de la gare. Une version en ligne de cet affichage est aussi offerte sur le site Web de GO Transit, gotransit.com, laquelle peut également être consultée sur des appareils portatifs.

Programme des Ambassadeurs du service à la clientèle à bord des trains de GO Transit

Les Ambassadeurs du service à la clientèle (ASC) à bord des trains de GO Transit annoncent les arrêts en gare et les modifications à venir du service et rappellent aux usagers les précautions à prendre pour leur sécurité, de même qu'ils répondent aux besoins et aux questions de la clientèle.

Le rôle essentiel des ASC est d'interagir avec les passagers et de leur fournir les informations les plus à jour sur l'état du service. Ils sont en liaison directe avec le centre d'exploitation de GO Transit et disposent toujours des informations les plus à jour.

Signalisation à l'aide des écrans ACL dans les gares

Les écrans ACL dans les gares de GO Transit procurent aux navetteurs des renseignements relatifs à une ligne ferroviaire sur l'état d'un train en particulier, y compris les retards dans un corridor ferroviaire et les interruptions du service. Toutes les gares de GO Transit, à l'exception de la gare Union, possèdent cette signalisation à l'intérieur des bâtiments.

Services multilingues

GO Transit offre à sa clientèle des services d'interprétation en direct jour et nuit par téléphone dans plus de 150 langues. Lorsqu'un appel est reçu par le Centre d'appels de GO Transit et qu'un client demande de s'exprimer dans une langue précise, le représentant de GO Transit convoquera une conférence téléphonique avec un interprète qui parle la langue de l'interlocuteur. Les renseignements sont alors transmis du représentant de GO Transit au client par l'entremise de l'interprète.

Les usagers peuvent téléphoner au Centre d'appels de GO Transit en composant le 416 869-3200 ou le 1 888 GET ON GO (438-6646) pour se brancher à ce service.

AUTRES INITIATIVES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Journées d'appréciation de la clientèle

Chaque année, GO Transit sélectionne différentes gares de chacune de ses sept lignes de chemin de fer et y tient des réceptions de bienvenue des usagers aux heures de pointe le matin afin de remercier la clientèle locale



pour leur navettage continu et leur soutien, au moyen de gâteries et de cadeaux publicitaires.

Favoriser l'emprunt des vélos

Nous rendons plus facile de combiner les déplacements en bicyclette et avec GO Transit en offrant de nouveaux aménagements pour les vélos et de nouveaux services à nos usagers.

Les usagers peuvent se déplacer en autobus en tout temps avec leur bicyclette et aux heures creuses, ils peuvent transporter leur bicyclette à bord des trains de GO Transit. Plusieurs gares sont désormais dotées d'abris à bicyclettes ou d'espaces d'entreposage protégés rendant les déplacements vers la gare en vélo plus pratiques et offrant une meilleure sécurité et une meilleure protection contre les intempéries.

Un personnel sympathique qui vient en aide aux passagers là où qu'ils se trouvent

Le personnel de GO Transit est là pour aider la clientèle et lui souhaiter amicalement la bienvenue à toutes les étapes de ses déplacements. Que ce soit le personnel du Centre d'appels de GO Transit fournissant une assistance téléphonique ou les préposés dans les gares, dans les terminus d'autobus et à la gare Union, ou le personnel du Centre de service au client, ou encore les chauffeurs d'autobus et les équipages des trains axés vers le service à la clientèle, les usagers peuvent compter sur GO Transit.

gotransit.com

