

# Aide-mémoire

## MCQ

### 1 Procédure à suivre

#### ARRIVÉE

À l'adresse de destination

Valider la bulle **"INFO"** du client  
(prendre connaissance des infos  
relatives au client et à la course)

1

2

3

Stationnement sécuritaire

- le plus près possible du lieu
- du bon côté de la rue
- distance du trottoir appropriée

Cliquez sur le bouton **"Arrivé"** de  
votre tablette

#### IDENTIFICATION

Contact courtois et soigné

- apparence soignée
- contact visuel et sourire
- être attentif au client

Vous rendre dans la chambre du  
client et faire attention à l'heure  
d'arrivée dans la chambre

4

5

6

7



**SORTIR DU VÉHICULE !**  
**Et vous rendre à la réception**  
**pour vous annoncer**

Identification du chauffeur

- Annoncer votre nom
- Dire que vous êtes chauffeur
- Annoncer nom, prénom et  
numéro de chambre de votre  
client

#### EMBARQUEMENT

Se rendre à l'adresse de  
destination

8

9

Accompagner le client jusqu'au  
véhicule

Taxi

Téo

## 2 Le temps d'attente

Le temps d'attente correspond au temps entre **l'arrivée à la chambre** et le **retour au véhicule** (et **inférieur à 20 min**)

### VAN ADAPTÉ

Le temps de grâce est de  
**15 MINUTES**

#### ATTENTION !

Que faire si les **15 minutes sont écoulées** et que le client n'est pas prêt?

Le chauffeur doit patienter **5 minutes de plus** et noter son temps d'attente.

**Le temps d'attente total ne doit pas dépasser 20 minutes !** Si au bout de 20 minutes le client n'est pas prêt, le chauffeur doit **appeler la répartition et demander l'annulation de la course.**

### BERLINE

Le temps de grâce est de  
**5 MINUTES**

Que faire si les **5 minutes sont écoulées** et que le client n'est pas prêt?

Le chauffeur doit patienter **5 minutes de plus** et noter son temps d'attente.

**Le temps d'attente total ne doit pas dépasser 10 minutes !** Si au bout de 10 minutes le client n'est pas prêt, le chauffeur peut marquer le **no load.**

Taxi

Téo

### 3 Les courses allers-retours

#### TEMPS D'ATTENTE

C'est le temps attendu par le chauffeur entre le moment d'arrivé à la destination du client et le moment où le client retourne au véhicule pour le trajet retour.

1. A l'arrivée à l'adresse de destination, le chauffeur doit cliquer sur **"Arrivé"** sur sa tablette.
2. Le chauffeur doit patienter jusqu'au retour du client et noter le temps attendu. **ATTENTION : Il n'y a pas de temps maximum d'attente.**
3. Au retour du client dans le véhicule, le chauffeur doit cliquer sur **"PAB"**.

### 2 Transfert de chambre dans le même édifice

1. Arrivé à l'adresse d'embarquement, le chauffeur doit partir son compteur avant de quitter le véhicule (**« PAB » sur la tablette**)
  2. Le chauffeur doit arrêter son compteur à son retour au véhicule.
- ATTENTION :** il n'y a pas de temps maximum dans le cas de transfert de chambre dans le même édifice.

Taxi

Téo

## 4 Incidents et accidents

Les incidents et accidents doivent **immédiatement** être remontés à la répartition.



Par sécurité et avant de contacter la répartition, le chauffeur doit **S'ARRÊTER!**

## 5 La tarification

NO-LOADS


17.25 \$

PRISES EN CHARGE CLIENT

4,60 \$ / client

## 6 Fauteuil roulant

Si un chauffeur souhaite recevoir ou acheter un fauteuil roulant, il doit contacter **Pierre Desjardin** :

 514-641-6368

 pdesjardins@taxelco.com