

Règles opérationnelles

EXO

■ Délais et conditions de réservation

Il n'est pas de votre responsabilité de prendre les réservations des clients, cependant il est important que vous compreniez le fonctionnement des réservations pour répondre aux questions des clients.

Modalités de réservation

La réservation d'un déplacement peut se faire de deux manières : **par téléphone ou par internet**.

Types de déplacements offerts

- **Déplacement régulier**: déplacement répétitif, à lieu et heure fixes.
- **Déplacement occasionnel**: déplacement non répétitif pour une journée précise.

■ Nombre d'heures minimal

Lorsque vous effectuez des courses avec exo, vous avez un minimum d'heures garanti :

- **Lundi au vendredi** : minimum garanti de 3h entre 6h et 18h30
- **Soir et fin de semaine** : minimum garanti de 3h30 entre 18h31 et 23h30)

Note : Vous devez rester disponible pour toute la période indiquée. Prenez vos pauses lorsque le véhicule est libre de clients.

■ Heures de service

Les heures de service sont celles où les déplacements peuvent être effectués:

- **Dimanche au jeudi** : 6h30 à 23h
- **Vendredi, samedi et jours fériés** : 6h30 à minuit

Note : Vous devez absolument donner vos disponibilités pour la journée à l'équipe de planification AVANT 19h la veille.

■ Ponctualité et gestion des horaires

Concepts de ponctualité

Il est crucial de maîtriser deux concepts de ponctualité :

- **Heure planifiée** : L'heure à laquelle le logiciel prévoit que le chauffeur arrivera à destination.
- **La plage d'embarquement** ou plage client : Plage de 30 minutes débutant à l'heure confirmée au client à l'intérieur de laquelle le EXO s'engage à arriver pour effectuer l'embarquement. **À ne pas confondre avec l'heure d'arrivée sur la tablette du chauffeur qui est fixe.**



Les avances sur l'heure tablette sont interdites. En cas d'arrivée en avance, vous devez rester à 60m du point d'embarquement.

Vous devez rester disponible tout le temps de la tournée même si elle finit plus tôt.

Concepts de ponctualité

- Pour le **premier embarquement** d'une tournée, le chauffeur doit arriver à l'heure planifiée exactement. Le temps maximum d'avance sur cet horaire est de 2 minutes. Il est interdit d'arriver en avance!
- Pour les **embarquement subséquents**, le chauffeur doit se présenter à l'adresse d'embarquement exactement à l'heure planifiée (pas d'avance autorisée)



Si vous n'êtes pas en mesure de respecter les règles de ponctualité, vous avez l'obligation de fournir une explication valable dans votre feuille de route.

■ Modalités de paiement

La perception au TA se fait à l'embarquement **avant le transport** ou une fois le client installé dans votre véhicule.

Modes de paiement

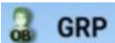
- **Païement cash** : les clients doivent avoir le montant exact en main. Si le client ne dispose pas du change exact, refusez son paiement et inscrivez une note sur la tablette.
- **Païement par carte Opus** : la carte **Opus régulière** (avec ou sans photo) est acceptée. Assurez-vous que la carte est bel et bien chargée.
- **Billets papiers** : ils doivent être imprimés des deux côtés, anciens billets acceptés.



Ne jamais changer un titre mensuel inscrit dans le système pour remplacer par argent comptant ou billet. Le faire seulement si, au départ, c'est inscrit argent comptant ou billets.

Clients accompagnateurs

Certains accompagnateurs **doivent payer leur transport, à l'exception d'un accompagnateur obligatoire**. Dans la tablette, l'icône de l'accompagnateur se trouve **en bas à gauche de l'écran**:

- Lorsque la présence d'un accompagnateur est **OBLIGATOIRE**, son icône sera en **vert** avec l'inscription **OB** (obligatoire) : 
- Lorsqu'elle est **FACULTATIVE**, l'icône sera **bleue** : 

Enregistrer le moyen de paiement

- Vous devez toujours **enregistrer le moyen de paiement déclaré par le client** dans votre tablette.
- **La tablette vous informera du type de paiement** que nous anticipons.

Bouton reporté

Ce bouton déclenche un **rappel en fin de course** afin de reporter le paiement à destination. Il sera alors possible de modifier le statut avec le mode de perception à l'arrivée. Vous devez toujours **privilégier le bouton "REPORTER" plutôt que "CRÉDIT "** qui est non modifiable.

Si le client **n'a pas le paiement requis lors de l'embarquement**, cliquez sur le bouton  (ex: cas d'un client qui n'a pas de paiement sur lui mais dont le responsable va payer pour lui à l'arrivée à destination) :



Rendu a la destination, si le client ne peut toujours pas régler sa course avec le montant exact, sélectionnez "CRÉDIT " et EXO va gérer ensuite.

■ Service porte-à-porte

Arrivé à destination, si l'aménagement de l'endroit ne vous permet pas de garder un oeil sur le véhicule, en aviser EXO et attendre les instructions.