

Règles opérationnelles

RTL

■ 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.**

Modalités de confirmation de réservation

S'applique aux déplacements réguliers et occasionnels réservés avant 16h:

- Appel automatisé de confirmation est fait entre 18h et 21h la veille (3 tentatives d'appel pour joindre le client).
- Appel du client pour le prévenir de l'arrivée imminente du chauffeur le jour même.

■ Ponctualité et gestion des horaires

Conseils en cas de retard

Si un client signale un retard, le chauffeur doit répondre avec courtoisie :

- **Exemple de réponse** : "Je suis désolé, M./Mme."
- **Soyez honnête** et n'insécurisez pas le client (en disant par exemple qu'il aurait été oublié)

■ Heures de service

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

- **Lundi au jeudi** : 6h30 à minuit
- **Vendredi et samedi** : 6h30 à 1h
- **Dimanche** : 6h30 à 23h

Note : Un client ne doit jamais être laissé sans transport de retour en fin de service. L'autorisation de la répartition est obligatoire avant de quitter les lieux.

■ 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 RTL 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 en retrait dans un endroit non visible par le client afin d'éviter qu'il se sente pressé, ce qui pourrait entraîner du stress, un oubli d'objet, une interruption de repas ou une chute.

Concepts de ponctualité

- Pour le **premier embarquement** d'une tournée, le chauffeur doit arriver à l'heure planifiée exactement. Le RTL accorde une tolérance de **-5 à +5 minutes** par rapport à l'heure planifiée. Vous pourriez, malgré la tolérance, être **pénalisé monétairement** pour votre retard sans affecter votre ponctualité.
- Pour les **embarquement subséquents**, le chauffeur doit se présenter à l'adresse d'embarquement dans la plage d'embarquement de 30 min.



Tout écart de plus de 10 minutes sur chaque heure planifiée doit être justifié sur la F.D.R.

■ 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

- **Paiement 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.
- **Paiement par carte Opus** : le client doit obligatoirement présenter sa carte du transport adapté. 
- **Billets papiers** : ils doivent être imprimés des deux côtés, anciens billets acceptés.

Modes de paiement refusés :

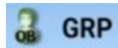
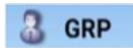
- Carte solo.
- Titre unitaire chargé sur la Carte Opus (titre mensuel uniquement).



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**. 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 le RTL va gérer ensuite.