

Règles opérationnelles

DU STAC

■ 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 réservation

- **60 jours** : Mise en attente pour les réservations.
- **7 jours** : Délai minimum pour confirmer l'heure de départ.
- **18h la veille au plus tard** : Heure limite pour les réservations la veille.
- **Avant 10h** : Pour les réservations de transports le jour même après 18h.

Le temps d'attente minimum sur place est de **30 minutes**.

Le STAC accepte toutes les demandes de réservations qui respectent ces délais et conditions.

De votre côté, vous devez confirmer vos tournées **1h30 avant le début de la tournée** (ou 1h avant dans le cas des tournées qui commencent tôt le matin).

■ 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)

■ 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 15 minutes débutant à l'heure confirmée au client à l'intérieur de laquelle le STAC 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 temps d'embarquement et de débarquement sont comptabilisés et adaptés aux besoins de chaque client. Il ne faut jamais presser un client afin de respecter les heures planifiées suivantes, car ce temps supplémentaire est pris en compte dans les courses futures.

Concepts de ponctualité

- Pour le **premier embarquement** d'une tournée, le chauffeur doit arriver dans une plage de **-5 à +5 minutes** par rapport à l'heure planifiée.
- Pour les **embarquement subséquents**, l'heure tablette doit être strictement respectée.



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.

■ 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** : **acceptez toujours la carte**. Si le profil de la carte ne correspond pas au client, acceptez le paiement et inscrivez une note sur la tablette.
- **Paiement par billets cartons 1 passage** (aîné, étudiant, etc) : ils sont toujours acceptés. Vous n'avez pas besoin de valider le profil (aîné, étudiant, autre) avec la carte. Tous les billets cartons ont la même valeur monétaire.

VIDÉO À CONSULTER!!



Si le client n'a pas le bon montant et qu'il refuse de payer la différence, n'escaladez pas la situation. Indiquez simplement le montant qu'il a payé. Documentez ensuite l'événement au STAC.

Clients accompagnateurs

Le transport des clients accompagnateurs est toujours **gratuit**. 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.
- **À minuit la veille du déplacement**, le système valide si le client a une carte Opus TA chargée.

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 STAC va gérer ensuite.

■ Règles concernant les sacs et bagages

Trois conditions à retenir :

- Le client doit être capable de **transporter ses affaires lui-même**.
- Ils ne doivent **pas prendre d'espace additionnel** (il doit les garder sur ses cuisses ou entre ses jambes).
- Ils sont solidement fixés ou **tenus par le client**.

Exceptions à la règle : Les bagages sont autorisés pour les destinations identifiées sur la tablette (ex: Gare de train, aéroport, gare d'autocar, etc)

■ LES DÉFICIENCES VISUELLES



Les clients ayant une déficience visuelle doivent monter à l'avant du véhicule !