

Règles opérationnelles

STM

■ 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.**

Quand réserver?

- 7 jours à l'avance au plus tôt
- 21h00 la veille au plus tard

La STM confirme au client l'heure du déplacement et le lieu précis d'embarquement.

■ 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 la STM prévoit que le chauffeur arrivera à destination. C'est l'heure d'arrivée que le chauffeur doit viser.
- **La plage d'embarquement** ou plage client : Plage de 30 minutes débutant à l'heure confirmée au client à l'intérieur de laquelle la STM 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 strictement respecter l'heure planifiée (pas d'avance et pas de retard).
- Pour les **embarquement subséquents**, le chauffeur doit se présenter à l'adresse d'embarquement dans la plage d'embarquement de 30 min et viser l'heure planifiée. Aucune avance sur la plage d'embarquement n'est permise.

Exemple : Si l'heure d'embarquement est entre 7h15 et 7h45 et que l'heure planifiée est à 7h30, alors le chauffeur doit arriver le plus proche possible de 7h30.



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** : la carte Opus TA et la carte Opus régulière (avec ou sans photo) sont acceptées. Assurez-vous que la carte est bel et bien chargée.
- **Carte 1 passage** : Cette carte est acceptée aussi comme titre de transport, elle contient un seul paiement.



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

L'accompagnateur, au même titre que le bénéficiaire, bénéficie du transport, il doit donc **payer son passage**. Les clients accompagnateurs bénéficient du transport **gratuit** seulement dans le réseau **d'autobus et de métro**.

Le titre suggéré pour l'accompagnateur sera toujours « \$Rég ». (Comptant régulier)



Rôle du chauffeur lors du paiement

- S'assurer de **demandeur la perception**.
- Si le titre est différent de celui suggéré: **faire la modification dans iCabbi**.
- Si le client ne peut pas payer ou n'a pas le bon montant : **noter ce qui a été perçu**.

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.

Si le client **n'a pas le paiement requis lors de l'embarquement**, cliquez sur le bouton  **Reporter** (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 à la destination, si le client ne peut toujours pas régler sa course avec le montant exact, inscrivez un commentaire pour expliquer la situation et la STM va gérer ensuite.

■ Service main-à-main

Bouton reporté

En l'absence de personne responsable à destination pour un client présentant une déficience intellectuelle ou psychique, le chauffeur doit déclencher la procédure de **gardiennage** et **aviser immédiatement son répartiteur**. Il doit ensuite suivre les instructions reçues et **consigner l'événement** sur sa feuille de route ou dans le logiciel utilisé par son intermédiaire de taxi.

Mention "Peut être laissé seul"

Certains clients ont la mention **"Peut être laissé seul"**, spécifique à une adresse. Cela signifie qu'ils n'ont pas à être remis à un responsable **à cet endroit**. Le chauffeur doit quand même effectuer le transport **porte à porte** et s'assurer que le client est entré et est en sécurité avant de quitter les lieux.