

RETARD CLIENT

Généralités

Par expériences la plupart des retards se font :

1. Aux aéroports
2. Aux gares Sncf
3. Aux gares routières (autocars)

Les principales causes :

- Horaire de prise en charge défini sur l'heure d'arrivée du transporteur en non sur la prise en charge réelle du voyageur
- Trafic chargé
- Grèves
- Problèmes techniques
- Manque de personnels
- Restitution des bagages très lente
- Passage de douanes lent et fastidieux
- Nombre important de passagers à traiter
- Non connaissance du lieu de prise en charge

Conséquences

Ces retards amènent des temps d'attente pour les chauffeurs parfois insupportables et très souvent pas ou peu rémunérés.

Ces temps d'attente laborieux sont aussi un manque à gagner pour le chauffeur, un temps d'attente où il est propice de cogiter psychologiquement, temps d'attente qui peut être très néfaste pour le moral du chauffeur et amené un stress important favorisant la possibilité d'une mauvaise réception de sa clientèle pouvant se traduire par une prestation de service peu satisfaisante en finalité pour le chauffeur comme pour le client.

Si on rajoute à ce tableau, les températures chaudes de l'été et froides de l'hivers, ces temps d'attente peuvent devenir un vrai calvaire pour les chauffeurs VTC, d'autant plus que les véhicules sont de plus en plus électrisés, donc on bien souvent une quasi impossibilité de pouvoir se réchauffer ou de mettre la climatisation par exemple au détriment d'une perte électrique importante, donc d'une perte financière conséquente à la fin de l'année.

RVB se veut précautionneux sur ce sujet épineux, que ce soit pour ces chauffeurs partenaires que pour sa clientèle.

L'idée est de trouver un équilibre et des solutions atténuant ses difficultés représentant facilement 95 % des problématiques du métier et des conflits entre clients et chauffeurs.

Pour se faire, RVB prend en compte dans son mode de fonctionnement que :

- Le temps d'attente du chauffeur inclut dans le prix de la prestation soit raisonnable et non excessive = **30 minutes**
- Informer la clientèle sur le bon timing à définir pour son heure de prise en charge et non pas calquer sur son heure d'arrivée (avion – train – autocar)
- Bien définir le lieu de prise en charge

Préconisation faite à la clientèle RVB

Pour éviter les retards qui peuvent amener une annulation de la course, RVB préconise à sa clientèle de :

1. Mettre l'horaire de la prise en charge et non pas l'heure d'arrivée de l'avion, du train ou de l'autocar mais **30 à 45 minutes minimum après son arrivée.**
2. Être en étroite communication avec son chauffeur pour déterminer précisément le lieu de prise en charge au-delà des lieux traditionnels de prise en charge.

RVB estime que les chauffeurs sont plus propices à déterminer précisément les lieux de prise en charge selon les aléas du moment.

Les différents aléas possibles :

- La configuration de la chaussée
- La mise en place de travaux
- Les bouchons
- La fermeture de rue et de route
- La circulation
- Les parkings fermés
- Les intempéries...

Préconisation faite aux chauffeurs

De son côté, vous devez en tant que chauffeur RVB :

- Suivre le plan de transport des aéroports et gares pour suivre l'arrivée de votre clientèle
- Communiquer avec le client à travers notre messagerie RVB
- Faire tout votre possible pour réaliser la course, il est dans votre intérêt de fidéliser votre clientèle à travers votre code chauffeur et de satisfaire votre clientèle
- Dispatcher votre course à l'un de vos chauffeurs partenaires RVB, si vous ne pouvez pas assumer la course liée à un retard trop important dû à une course suivante déjà programmée

Retards des clients sur les courses sur réservation

Au 01 janvier de chaque année, les conditions de retard pourront être revu et corrigé selon l'évolution de l'application et le retour d'expérience de terrain.

Aéroports / Gares / Gares routières

- **30 minutes de retard accordées** à la clientèle à partir de l'heure de prise en charge

Après 30 minutes d'attente :

- + 0.60 euros TTC / minute de retard
- Possibilité au chauffeur d'annuler la course / 100 % du paiement du prix de la course

Autres lieux

- **10 minutes de retard accordées** à partir de l'heure de prise en charge

Après 10 minutes d'attente :

- Possibilité au chauffeur d'annuler la course / 100 % du paiement du prix de la course

Retards sur courses Low-cost (Course à vide des chauffeurs VTC à prix « cassé »)

Aéroports / Gares / Gares routières

- **30 minutes de retard accordées** à la clientèle à partir de l'heure de prise en charge

Après 30 minutes d'attente :

- + 0.60 euros TTC / minute de retard
- Possibilité au chauffeur d'annuler la course / 100 % du paiement du prix de la course

Autres lieux

- **10 minutes de retard accordées** à partir de l'heure de prise en charge

Après 10 minutes d'attente :

- Possibilité au chauffeur d'annuler la course / 100 % du paiement du prix de la course

Retards sur les courses en immédiat

Généralités

Normalement, une course en immédiat ne devrait avoir aucun retard par le client, car il peut suivre votre cheminement via l'application RVB.

Lorsqu'un client réserve une course en immédiat, il doit être en attente immédiate de son chauffeur.

L'application RVB signalera au client par des indicateurs sonores et messages informatifs :

1. L'approche du chauffeur
2. L'arrivée du chauffeur

Au client, **d'être attentif** à son application RVB et **aux signaux qu'elle lui envoi**.

De ce fait, RVB met en place :

- 2 minutes d'attente accordée au client

Après 2 minute d'attente :

- Possibilité au chauffeur d'annuler la course / 100 % du paiement du prix de la course
- Entre 2 à 3 minutes d'attente : + 0.50 euros TTC / minute de retard
- Plus de 3 minutes d'attente : + 1.00 euros TTC / minute de retard

