

Procédure simplifiée de prise en charge et de transport d'un passager VMDTR

Le port du masque est recommandé durant l'épreuve

Le process se décompose en 7 phases :

1) Désinfection complète du véhicule et des équipements :

Entre chaque passager vous devez désinfecter avec un virucide (il doit avoir la norme EN14476, ça veut dire que le produit tue les bactéries, les champignons et les virus)

Il ne faut pas vous contenter de pulvériser un produit mais il faut pulvériser et frotter avec un chiffon propre.

Sur la moto : **levier de frein et embrayage, assise avant et arrière, poignée passager, top case extérieur et intérieur, et tablier passager.**

Les équipements passagers doivent être désinfecté après chaque prise en charge : casque (de préférence à mentonnière amovible) intérieur et extérieur, le micro soit il a été supprimé soit il comporte un cache en latex ou nitrile permettant la désinfection (plus de mousse apparente), la veste (surtout le bas des manches et la fermeture) et les gants (préférer les gants en cuir permettant une meilleure désinfection)

Vos équipements : entre chaque passager désinfectez votre visière, lunette et vos gants

2) Préparation du véhicule :

- Afin de réaliser la prise en charge de façon sereine et hors danger routier, **choisir un stationnement sécurisé du véhicule au plus près du point de rendez-vous**, prévoir un espace d'accueil suffisant pour réaliser la prise en charge.

- Pour une première rencontre il est préférable d'accueillir le client sans casque sur la tête, en conséquence placer casque et gants en sécurité (risque de chute, vol...) de préférence sur le guidon, toujours sur le véhicule

- **Préparation de l'équipement du passager client : moto sur la béquille latérale**, équipements à disposition sur la moto, le choix du casque (2 tailles) se fera en fonction des informations éventuellement fournies sur le bon de réservation et/ou par le coordinateur de la centrale de réservation, sinon l'estimation se fera au moment de la rencontre avec le client.

1) positionner le tablier vers l'avant du siège passager

2) placer (caler) les gants sur l'angle selle et base du top case afin de réduire le risque de les voir tomber au sol (en cas de pluie c'est contrariant...).

3) placer la veste sur le siège passager à côté des gants, le dos face au ciel

4) **placer le casque sur le siège conducteur ouvrir jugulaire et visière**

5) **pré-ouvrir légèrement la protection capillaire à usage unique (charlotte)**, dans l'attente de son usage, la glisser entre haut de la visière et paroi du casque de façon visible.

6) **Paramétrer l'adresse sur son GPS**

7) **Envoyer texto au client afin de l'avertir de votre présence sur le point de rendez-vous en donnant des indications qui l'aideront à vous rejoindre.**

8) **Attendre tout en restant vigilant sur l'heure, guetter l'arrivée du client.**

3) **Réception du client :**

Une fois le client repéré, s'avancer vers lui de façon amène (quelques pas seulement, rester proche du véhicule), se présenter, vérifier son identité et confirmer la destination à atteindre

Conduire le client à proximité du véhicule, côté arrière gauche après lui avoir proposé de déposer ses éventuels effets personnels dans le top case, vous prenez uniquement en charge les bagages devant se fixer sur le top case. Placer avec attention les bagages au niveau de la selle côté gauche proche du véhicule, commencer par :

- **Mettre du gel hydroalcoolique sur les mains de votre client et les vôtres**

- **L'inviter et/ou l'aider à enfiler la veste de voyage** (le client peut refuser de porter ce vêtement, dans ce cas lui expliquer les avantages de le mettre : protection du haut du corps (thermique, choc) et protection de ses vêtements contre les pollutions de l'air en milieu à forte densité urbaine

- **L'inviter et/ou l'aider à mettre la charlotte sur ses cheveux** et contrôler qu'elle est convenablement positionnée à savoir qu'elle couvre bien le front et les cheveux ainsi que le haut des oreilles.

- **L'inviter et/ou l'aider à mettre le casque** (c'est obligatoire, un refus entraîne l'annulation de la prestation) **vous devez être très vigilant à la fermeture de la jugulaire**

- **L'inviter à mettre les gants** (c'est obligatoire, s'il refuse lui expliquer que l'amende encourue est de 68€, s'il insiste lui proposer de les conserver sur ses genoux le temps du voyage, un refus peut entraîner l'annulation de la prestation.

- **installation des bagages sur le véhicule :**

1) sur le top-case : valise cabine en prenant soin de ne pas l'abimer, s'assurer du bon maintien sur la grille support du top case. En cas de pluie installer une housse étanche.

2) refus de(s) valise(s) + 15kg et objet(s) encombrants sauf si réservation préalable et affectation d'un véhicule adapté (voir conditions générales de prestation de services)

3) **Durant toute la mise en place de l'équipement il est indispensable de communiquer oralement avec le client, commencer par l'interroger afin de savoir s'il a déjà réalisé un parcours à moto, en fonction de sa réponse des conseils sont à lui dispenser :**

- **une moto pour tourner à besoin de pencher donc vous ne bougez pas**
- **vous ne vous levez pas**
- **vous ne sortez pas les bras surtout en inter files**
- **pour communiquer nous avons un intercom, ne me touchez pas les bras ou épaules**

4) Attention à la météo : par forte chaleur on s'occupera d'abord des bagages avant d'équiper le client, par temps de pluie ou froid on équiperait d'abord le client.

4) **Chargement du client passager :**

- S'assurer que les clés sont bien en place (clé de contact, trousseau).

- **Après lui avoir expliqué la procédure à suivre, proposer au client de s'installer sur le siège passager de la moto**, il existe deux situations différentes en fonction du véhicule utilisé :

- 1 - Moto (Honda Goldwing) : le tablier est positionné sur l'avant du siège afin de libérer le siège passager, le client s'installe avant le conducteur, il utilise le repose pied gauche avec son pied gauche et enjambe la selle avec l'aide du conducteur qui en même temps assure la stabilité de la moto en tenant fermement la poignée gauche, la roue avant est placée dans l'axe du véhicule, le client s'assied confortablement.

- 2 - Scooter (Suzuki, Honda ou BMW) : le conducteur s'installe en premier, tire à lui le tablier et demande au client de s'installer sur le siège arrière, il lui rappelle de placer son pied gauche sur le repose pied gauche, d'enjambrer la selle en s'aidant de ses mains qui se placeront l'une sur le haut du top-case et l'autre sur l'épaule du conducteur. Le conducteur veille à assurer la stabilité de la moto, la roue avant est placée dans l'axe de la moto, le client s'installe confortablement, le conducteur lui installe le tablier.

- **Après en avoir prévenu le client passager, le conducteur redresse le véhicule en position de roulage, relevage de la béquille latérale, mise en route moteur et mise en action du véhicule pour une entrée dans la circulation urbaine en toute sécurité.**

5) **Parcours (course) :**

- **Le conducteur réalise un trajet en adoptant une conduite douce, dynamique et prudente. La communication conducteur / passager tout au long du trajet est possible voire recommandée en**

fonction de la situation rencontrée, de l'humeur du client. Toutefois à aucun moment vous ne devez vous retourner vers le client ni laisser le client s'avancer vers vous.

- En approche de l'arrivée, le conducteur en averti le client et lui indique la procédure de descente du véhicule, le stationnement se fait sur la chaussée, en sécurité maximum vis-à-vis de la circulation, place son véhicule en épi, roue arrière calée contre la bordure du trottoir, la chaussée doit être propre (flaque d'eau, déchets divers, excréments).

- Le conducteur incline et cale la moto sur la béquille latérale.

6) Dépose du client passager :

Pour descendre de la moto la procédure est la même pour les différents types de véhicules :

- le conducteur descend le premier après avoir placé la roue avant dans l'axe de la moto, il positionne le tablier sur l'avant du siège afin de libérer le passager, le client descend du véhicule, il se lève avec l'aide du conducteur enjambe la selle, son pied gauche reste sur le repose pied et il s'en sert pour pivoter.

Dans le même temps, le pilote assure la stabilité de la moto (main gauche sur la poignée gauche) tout en aidant son client, il est prêt en cas de maladresse du client à lui éviter de chuter (bras droit déplié proche du corps du client).

- Récupération du vêtement et des équipements de sécurité :

☒ Vous invitez le client à vous donner les gants, et à les placer sur le siège passager et vous lui mettez du gel hydroalcoolique sur les mains

☒ Vous invitez le client à enlever le casque après avoir déverrouiller la jugulaire, puis la charlotte (ne pas la placer à l'intérieur du casque), la mettre sur le siège passager (à jeter plus tard dans une poubelle).

☒ Vous invitez le client à enlever la veste et à la placer sur le siège passager.

☒ Vous retirez les bagages sur le top case, vous désinfectez les poignets des bagages et ouvrez le top case.

☒ Vous invitez le client à reprendre ses effets personnels.

7) Fin de la prestation :

Vous réalisez la facture et l'encaissement de votre client

Vous prenez connaissance du niveau de satisfaction du client, de son ressenti, le remerciez pour sa confiance accordée à l'entreprise organisatrice de la prestation, le saluez avec courtoisie. Proposer d'utiliser vos services pour ses prochains transports.

Avant de ranger les équipements et de quitter les lieux je vous conseille de procéder tout de suite à l'étape de désinfection décrite en 1) pour ce qui est des équipements passager et vous-même, ceci afin de permettre au produit d'avoir un meilleur effet.