

carvelis



Nous conduisons la confiance.

GUIDE OPÉRATIONNEL CONVOYEUR

Guide convoyeur

Procédure officielle pour les convoyeurs Carvelis certifiés.

VERSION

2026

RÉFÉRENCE

CVR-2026-01

CONTACT

carvelis.com

assistance@carvelis.com

— BIENVENUE

Bienvenue chez Carvaelis

Ce guide s'adresse aux convoyeurs Carvaelis certifiés. Il décrit les procédures officielles à suivre pour chaque étape d'un convoyage, de la prise de mission à la validation du paiement.

Ce que vous allez apprendre

- Comment accepter et préparer une mission efficacement
- Le protocole exact de prise en charge et de livraison
- Les règles de conduite et de communication à respecter
- Comment réaliser un état des lieux irréprochable
- Ce qu'il faut faire en cas d'incident ou de retard

— CHAPITRE 1

Avant la mission

01

Accepter la proposition

Vous recevez une notification. Distance, horaire, rémunération, type de véhicule. Décision sous 15 minutes.

02

Étudier le trajet

Consultez l'itinéraire proposé. Repérez péages, zones à trafic dense, stations essence recommandées.

03

Contacter le client

Envoyez un premier message via la messagerie intégrée pour confirmer l'heure de rendez-vous.

04

Préparer votre matériel

Chargeur téléphone, chargeur voiture, gilet fluo, permis, carte bleue, bouteille d'eau.

— CHAPITRE 2

État des lieux à la prise en charge

L'état des lieux est l'étape la plus importante d'un convoyage. Il protège le convoyeur, le client et Carvaelis en cas de désaccord ultérieur. Il doit être réalisé de manière rigoureuse et complète.

Photos obligatoires (12 au total)

- 8 photos extérieures : avant, arrière, côté droit, côté gauche, roue avant-gauche, roue arrière-droite, plaque, toit
- 4 photos intérieures : tableau de bord (contact allumé), sièges avant, sièges arrière, coffre

Informations à renseigner

- Kilométrage exact au compteur
- Niveau de carburant sur une échelle de 0 à 8
- Photos et vérification de la carte grise et de l'assurance
- Vignette Crit'Air si applicable

En cas de dommage préexistant

- Photographiez chaque dommage sous 2 angles différents
- Annotez la nature exacte : rayure, choc, éclat, salissure
- Faites contresigner par le client la reconnaissance du dommage
- En cas de doute, contactez le support Carvaelis avant de partir

— CHAPITRE 3

Pendant le trajet

Règles de conduite

- Respect strict des limitations de vitesse
- Régulateur de vitesse recommandé sur autoroute
- Pause de 15 minutes toutes les 2 heures
- Aucun passager non autorisé, aucun animal
- Pas de tabac, pas d'alimentation à l'intérieur, uniquement de l'eau

Communication client

Envoyez au moins 2 mises à jour au client pendant le trajet : à mi-parcours puis 30 minutes avant l'arrivée. Une communication proactive rassure et fidélise le client.

— CHAPITRE 4

Livraison

01

Signaler l'arrivée

Notifiez votre arrivée dans l'application. Le client reçoit une notification automatique.

02

État des lieux d'arrivée

Reprenez les 12 photos + kilométrage + carburant. Comparaison automatique avec l'état de départ.

03

Nettoyage rapide

Vérifiez qu'il ne reste rien à l'intérieur, essuyez rapidement le volant.

04

Remise et signature

Remise des clés en main propre. Signature électronique du client. Notation mutuelle.

— CHAPITRE 5

Notation et paiement

La qualité du service Carvaelis repose sur un système de notation mutuel. Chaque note influence votre visibilité et la priorité d'attribution des missions.

Comment améliorer votre note

- Ponctualité : arrivez à l'heure au point de départ et à l'arrivée
- Communication : donnez régulièrement des nouvelles
- Soins du véhicule : ne fumez pas, ne mangez pas à l'intérieur
- Présentation : tenue correcte et sourire
- Documentation : état des lieux complet et sans oubli

Païement

Le païement est libéré automatiquement sous 48h ouvrées après la validation. Suivi dans l'onglet « Païements » de votre profil.

— CHAPITRE 6

Cas particuliers

Retard imprévu

Prévenez le client dès que vous constatez le retard, même de 15 minutes. Justifiez brièvement sans détail excessif.

Incident mécanique

Arrêtez-vous en sécurité, activez les feux de détresse, contactez immédiatement le support Carvelis (bouton SOS). Ne tentez aucune réparation vous-même.

Accident

Sécurité d'abord : personnes, puis véhicule. Constat amiable classique + signalement immédiat via l'application. Photos de la scène.

Client injoignable à l'arrivée

Attendez 30 minutes. Passé ce délai, appelez le support qui organisera le dépôt sécurisé du véhicule dans un parking partenaire.