



Recommandations pour les conducteurs participant à l'opération de livraisons de repas (NYC Get Food)

Nous vous remercions de vous être inscrit(e) pour livrer des repas aux New-Yorkais. Votre participation à ce programme rend notre ville plus sûre et plus résiliente pendant cette période difficile.

Les instructions suivantes vous aideront à remplir votre mission et à recevoir votre paiement en un temps raisonnable.

Comment commencer votre journée de livraison pour le programme NYC Get Food

On vous indiquera un site de distribution de nourriture de New York où vous procurer les repas.

Conduisez jusqu'au lieu indiqué à l'heure qui vous aura été donnée. Lorsque vous arrivez en début de file :

- 1) Ne sortez pas de votre véhicule à moins d'y avoir été invité(e) par le personnel sur place. Des masques, gants et désinfectants pour les mains seront distribués à ceux qui en ont besoin. Veuillez porter un masque ou couvrir le bas de votre visage avec un foulard ou autre afin de respecter les directives du Gouverneur Cuomo.
- 2) Soyez prêt(e) à montrer votre permis TLC.
- 3) Le personnel sur place vous fournira une feuille de route (« Run Sheet ») avec vos livraisons pour la journée et le nombre de repas que vous devrez livrer à chaque adresse. Ne perdez pas cette feuille - vous devrez la rendre à la fin de la journée.
- 4) Ouvrez le coffre de votre véhicule pour que le personnel puisse y charger les repas.
- 5) Lorsque le personnel vous donne le signal de départ, commencez vos livraisons aux adresses indiquées.

Comment effectuer vos livraisons

- 1) Passez en revue toutes les adresses de livraison et planifiez votre itinéraire. Rendez-vous à chaque adresse en conduisant prudemment.
- 2) Lorsque vous arrivez à une adresse de livraison, garez votre véhicule.
- 3) Lorsque vous livrez des repas à une adresse, vous pouvez vous garer pendant 10 minutes maximum aux emplacements suivants :
 - Zones de stationnement interdit
 - Zones de stationnement réglementé par parcmètres (pas besoin de payer le parcmètre)
 - Zones de chargement des camions
- 4) Une fois garé(e), vérifiez votre feuille de route (run sheet) pour confirmer les informations suivantes :
 - Le nombre de repas que vous devez livrer à l'adresse (cela peut varier)



- Si le client peut ou non venir à votre rencontre sur le trottoir
 - Faites attention à toutes les instructions de livraison (sonnettes qui ne fonctionnent pas, portes verrouillées, etc.)
- 5) Appelez le client pour lui dire que sa livraison est arrivée. Il est possible que l'on vous donne des instructions supplémentaires pour entrer dans l'immeuble et trouver l'appartement. Il est possible que le client doive vous faire entrer dans l'immeuble en utilisant un digicode. Si c'est le cas :
- Mettez un masque et des gants avant de pénétrer dans l'immeuble
 - Respectez la distanciation sociale - environ 2 mètres.
 - Lorsque vous arrivez devant la porte du client, sonnez ou frappez et annoncez « NYC Get Food Delivery ».
 - Posez la nourriture devant la porte et reculez d'environ 2 mètres avant que le client n'ouvre sa porte.
 - Lorsque le client ouvre sa porte, saluez et repartez poursuivre vos livraisons.
- 6) Notez que vous avez effectué la livraison.

Que faire si vous ne pouvez pas joindre le client

- 1) Essayez d'appeler le téléphone du client à au moins deux reprises.
- 2) Si vous pouvez aller jusqu'à la porte de l'appartement du client, sonnez à sa porte. Si le client ne répond pas, laissez le repas devant la porte. Dans ce cas, notez sur votre feuille de route (Run Sheet) que vous essayé de joindre le client qui n'a répondu ni au téléphone ni à la porte, mais que vous lui avez quand même laissé le repas devant sa porte.
- 3) Si vous ne pouvez ni joindre le client par téléphone ni entrer dans l'immeuble, marquez la livraison comme « not complete » (non effectuée) sur votre feuille de route (run sheet) et la raison correspondante ; retournez les repas non livrés à la fin de votre journée de travail.

Que faire à la fin de votre journée de travail

- 1) Une fois votre journée de travail terminé, revenez au site de distribution de repas (celui où vous avez commencé votre journée de travail).
- 2) Remettez votre feuille de route (run sheet) au personnel sur place afin que votre journée puisse être marquée comme terminée et que vous puissiez être payé(e).
- 3) Le personnel sur place signera une partie de votre feuille de route (run sheet) et vous la remettra à des fins de documentation. Conservez ce justificatif.

Modalités de paiement

À partir du dimanche 26 avril, tous les conducteurs livrant des repas via le service NYC Get Food seront payés 53 dollars par feuille de route qu'ils reçoivent. Chaque feuille de route ne comptera que six adresses au maximum. Les conducteurs ont la possibilité de prendre plusieurs feuilles de route à la fois ou de prendre une seule feuille de route pour commencer et de revenir chercher d'autres feuilles de route au fur et à mesure s'il en reste de disponible. La plupart des routes se concentrent sur un borough,



mais pour les routes NY qui vont de Brooklyn ou du Queens vers le Bronx, les péages du Triboro Bridge seront remboursés ainsi pour les itinéraires qui traversent le Verrazzano Bridge.

Les paiements seront traités sur la base d'une semaine de travail du dimanche au samedi, et les chèques arriveront par courrier le samedi suivant. Si vous avez effectué des livraisons, vous recevrez dans le courrier une enveloppe contenant votre chèque envoyé par la ville de New York. Les chèques pour les itinéraires effectués pendant la première semaine du programme ont été envoyés le 10 avril. Les chèques pour la seconde semaine du programme ont été envoyés le 20 avril. La ville travaille à une solution de paiement électronique pour permettre aux chauffeurs d'accéder à leurs fonds chaque semaine.

Que dois-je faire s'il y a une erreur sur mon chèque de paie ?

La ville de New York s'engage à payer les chauffeurs équitablement pour leur travail. Si vous pensez que nous avons fait une erreur lors de votre paiement, nous analyserons attentivement votre réclamation et procéderons aux corrections éventuellement nécessaires.

Pour présenter une plainte en cas d'erreur de paiement, veuillez remplir ce formulaire :

<https://www1.nyc.gov/site/em/resources/contact-getfoodnyc-program.page>

- Remplissez tous les champs obligatoires et sélectionnez « I am a TLC driver with a question » (Je suis un chauffeur titulaire d'une licence TLC et j'ai une question).
- Dans la zone des commentaires, assurez-vous de saisir les informations suivantes lorsque vous déposez une réclamation :
 - Votre numéro de TLC
 - Les dates auxquelles vous avez livré des repas
 - Les numéros d'identification de l'itinéraire de livraison des repas (qui se trouvent sur votre reçu)
 - Toute autre information qui vous semble importante pour votre réclamation

Lorsque vous aurez soumis votre réclamation, il est possible que nous vous contactions pour vous demander de plus amples informations, telles que des numérisations ou des photos des reçus de livraison que vous pourriez avoir. Conservez bien les originaux de vos reçus de livraison.