



Webinar onboarding

30/01/2023



Qui sommes-nous ?

1

LES 2 MEILLEURS SOLUTIONS DE TRANSPORT DU MARCHÉ



**Convoyage
professionnel**



**Transport
camion**

QUI SONT NOS CLIENTS ?



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP



- Concessionnaires
- Loueurs
- Acteurs e-vo
- Gestionnaires de flottes



Professionnels de l'automobile



- Achat de véhicules entre particuliers
- Transport suite réparation
- Acheminement sur lieu de vacances

Clients particuliers

Le fonctionnement d'HiFlow

2

LES ÉTAPES D'UNE MISSION



Nos outils

2.1

LE COMPTE PARTENAIRE

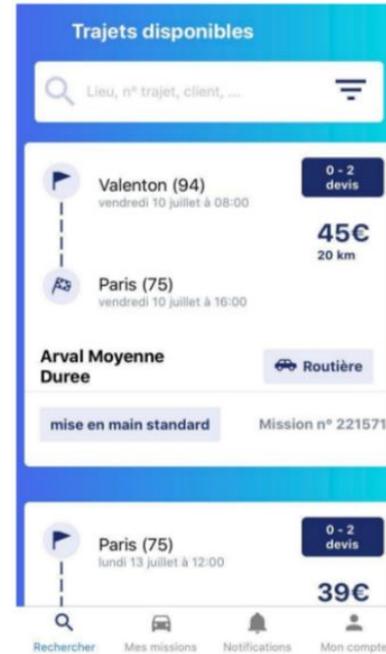
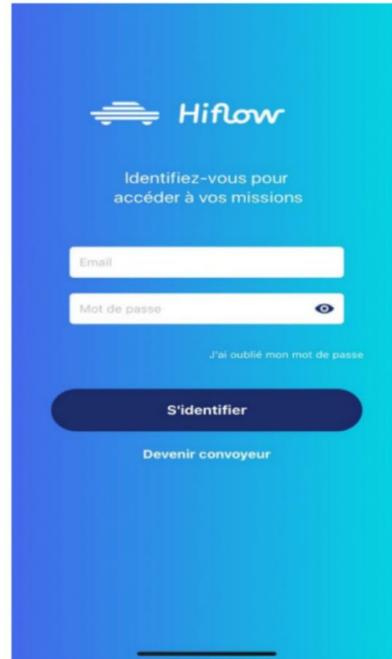
Comment utiliser le compte partenaire ? Cliquez [ici](#)

The screenshot displays the EXPEDICAR partner account dashboard. On the left is a blue sidebar with navigation options: 'Trajets proposés', 'Mes trajets', 'Mes factures', 'Mes disponibilités', 'Contacter Hiflow', and 'Mon compte'. The main header includes the EXPEDICAR logo, a contact number '+33 01 76 40 00 10', a feedback button, and a 'Déconnexion' link. The main content area is titled 'Trajets proposés' and features a COVID-19 warning banner. Below the banner are filters for 'Trajets à proximité' (selected), 'Tous les trajets', 'Accédez à plus de trajets 10', 'Mes devis', and 'Aide'. A search bar is present with the text 'Rechercher : mot-clé'. The main section contains a table of proposed trips.

ID trajet	Tags	Ville de Départ	Ville d'arrivée	A partir du	Jusqu'au	Marque	Véhicule	Type	Distance estimée	Durée estimée	Devis	Actions
248617		L'aignillon sur mer (FR85)	Orvault (FR44)	02/11/2020 à 09:00	02/11/2020 à 11:30	RRG CENTRE DE GESTION	5m3	Livraison	136 km	01h45	92	A -
247699		La châtaigneraie (FR85)	Orvault (FR44)	05/11/2020 à 09:00	05/11/2020 à 11:30	RRG CENTRE DE GESTION	Citadine	Livraison	116 km	01h30	92	A -
247695		La châtaigneraie (FR85)	Orvault (FR44)	05/11/2020 à 09:00	05/11/2020 à 11:30	RRG CENTRE DE GESTION	Citadine	Livraison	116 km	01h30	92	A -
248455		Aizenay (FR85)	Orvault (FR44)	17/12/2020 à 09:00	17/12/2020 à 11:30	RRG CENTRE DE GESTION	Citadine	Livraison	86 km	01h15	92	A -
248580		St martin les melle (FR79)	Château-thébaud (FR44)	26/10/2020 à 09:00	26/10/2020 à 16:45	ALD AUTOMOTIVE	Citadine	Reprise	177 km	01h45	92	A -
249296		Pornic (FR44)	Saint-macaire-en-mauges (FR49)	19/10/2020 à 16:30	22/10/2020 à 17:30	OPTEVEN	20m3	Livraison	103 km	01h30	92	A -

L'APPLICATION HIFLOW PARTNER

Comment utiliser l'application mobile ? Cliquez [ici](#)



L'APPLICATION HIFLOW PARTNER

Attention :

L'utilisation de l'application est optimisée pour une connexion à un seul appareil.

Ainsi afin d'éviter tout dysfonctionnement de l'application nous vous demanderons d'éviter les connexions multiples à plusieurs appareils.

Une connexion simultanée à plusieurs appareils pourrait nuire à votre utilisation de l'application et nuire à la réalisation de votre mission.

Déposer un devis

2.2

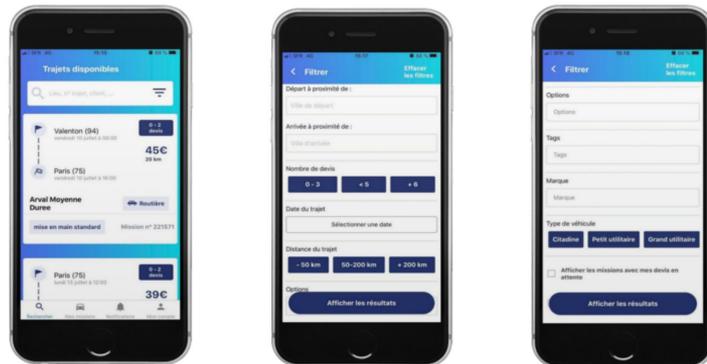
Comment déposer un devis ? Cliquez [ici](#)

The screenshot shows a web interface for creating a quote. It is divided into several sections:

- Itinéraire (92 km - 2000) :** Displays the start and end points: Amilly (45) on 30 Janv. 2023, à 08:30 and Montboucher-Sur-Sabron (26) on 30 Janv. 2023, à 08:30. It includes address details for both locations and a 'Voir le détail' link.
- Véhicule :** A section for selecting vehicle type and fuel.
- Détails du transport :** A section for selecting services and client comments.
- Services complémentaires :** Includes options for 'Lavage extérieur du véhicule' and 'Commentaires du client'.
- Recouvrement de transport :** Includes options for 'Livraison' and 'Consignes client'.
- La ville de votre commande :** A section with instructions for selecting the city.
- Pour la mise en route :** A section with instructions for providing vehicle details.

At the bottom right, there is a 'Submit' button.

Sur le compte partenaire



Sur l'application mobile

Préparer sa mission

2.3

Consulter le **mail de confirmation** de mission (coordonnées, instructions clients, assurance etc.)



Bonjour [Nom]

Votre mission n°251729 de Paris la défense (92) à Guyancourt (78) pour le 01 Avril 2021 est confirmée 📅

Accédez à tous les détails de la mission dans le PDF joint

Ajouter au calendrier

 Google agenda  Outlook agenda

Informations sur la mission

Départ de Paris la défense

- à partir de
Jeudi 01 Avril à 09h00
- Tour pacific - 13, cours valmy
92911 Paris la défense, France
- Raphael Renault**
+33603356365

Arrivée à Guyancourt

- au plus tard le
Jeudi 01 Avril à 09h45
- 5, place des frères montgolfier
78280 Guyancourt, France
- DAMANE Constance**
+33625949718

Instructions du client

Instructions du client

- Remettre le carburant au même niveau qu'au départ
- Rappel des services complémentaires demandés :
 - Désinfection du véhicule
- Commentaires client :
merci de respecter les dates et les horaires de départ et d'arrivée
- Consultez les [instructions, générales](#) pour la bonne réalisation d'une mission chez HiFlow.

Documents à imprimer

- Retrouvez l'ensemble des documents à imprimer et avoir sur place pour la réalisation de votre mission :
 - En cas d'indisponibilité du véhicule au point de départ : [avis de basculement à vide](#)
 - En cas d'impossibilité d'utiliser l'application HiFlow Partner : [Etat des lieux](#)

COVID-19

Les consignes sanitaires sont indiquées sur [notre centre d'aide](#)

Notre assurance tous risques
Lien vers le document de nos [conditions d'assurances](#)

Consignes en cas de sinistre
Se référer aux consignes des procédures sinistres et panne :
[Consignes de la procédure sinistre](#)
[Consignes de la procédure panne](#)

Obligations fiscales et sociales
Votre activité est soumise à des obligations déclaratives auprès de l'administration fiscale. Plus d'informations dans [notre centre d'aide](#)

Une question ?
Si vous avez une question concernant votre mission, n'hésitez pas à [nous contacter](#)

HiFlow vous remercie de votre confiance et vous souhaite une bonne mission !

Consulter le **mail de confirmation** de mission (coordonnées, instructions clients, assurance etc.)

Vérifications à faire :

- Services complémentaires
- Consigne carburant

Instructions du client

Instructions du client



Remettre le carburant au même niveau qu'au départ



Rappel des services complémentaires demandés :

- Lavage extérieur du véhicule
- Désinfection du véhicule
- Mise en main confort



- Consultez les [Instructions générales](#) pour la bonne réalisation d'une mission chez Hiflow.

Consulter le **mail de confirmation** de mission (coordonnées, instructions clients, assurance etc.)

Documents à imprimer



Retrouvez l'ensemble des documents à imprimer et avoir sur place pour la réalisation de votre mission :

- En cas d'indisponibilité du véhicule au point de départ : [Avis de passage à vide](#)
- En cas d'impossibilité d'utiliser l'application Hiflow Partner : [État des lieux](#)

Documents à prendre en compte :

- Avis de passage à vide
- Etats des lieux de départ et d'arrivée
- PDF récapitulatif de la mission
- PDF des consignes client

Consulter le **centre d'aide** [ici](#)

Bienvenue sur le centre d'aide

Comment pouvons-nous vous aider ?



Général



Gestion des imprévus

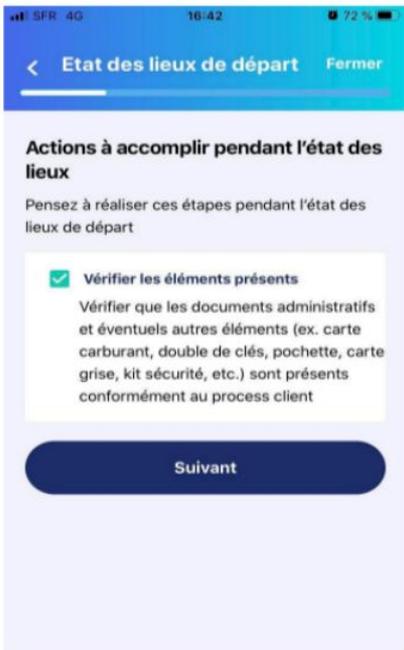


Services complémentaires - Mise en main

Récupérer le véhicule

2.4

- Se référer aux consignes de la marque
- Effectuer l'état des lieux de départ avec l'application Hiflow Partner
- Scanner des documents via l'application Hiflow partner : cliquez [ici](#)



Pendant le trajet

2.5

Les urgences

- Panne
- Sinistre
- Refus du véhicule par le client final
- Avis de passage à vide
 - Véhicule non disponible
 - Problème sur le véhicule
- Demande de frais supplémentaires



Lignes d'urgence Hiflow
01 76 40 01 83

Du lundi au vendredi : 8h30 - 17h30
Le samedi : 9h - 18h

Livrer le véhicule

2.6

- Se référer aux **consignes** du client et aux **étapes** dans l'application
- Regarder s'il y a des **services complémentaires** à effectuer
- Effectuer l'état des lieux d'arrivée via l'application Hiflow Partner
- Scanner les documents via l'application Hiflow



Après la livraison

2.7

- Terminer la mission avec l'application Hiflow Partner
- Vérifier si les consignes du clients ont été respectées
- Rentrer par ses propres moyens
- Inviter le client final à répondre à l'enquête de satisfaction qui lui sera envoyée.



Si l'application a dysfonctionné : confirmer la livraison du véhicule via votre compte partenaire

Mes trajets

COVID-19 : L'ensemble des missions devront être réalisées en suivant la [procédure de livraison sécurisée](#) et en vous munissant d'un kit sanitaire.

Liste des trajets Export des trajets

Tous les trajets

Il y a 4 trajets pour ces critères de recherche. Rechercher : mot-clé

ID booking	Tags	Statut	Marque	Véhicule	Ville de Départ	Ville d'arrivée	▼ Date de départ	Date d'arrivée	Pièces Jointes	Distance	Mise en main	Tarif prestation	Actions
168979		● En cours	RRG CENTRE DE GESTION	Citadine EX-869-ML	Allonnes (FR72)	Le mans (FR72)	09/07/2020 à 09:30	09/07/2020 à 09:45		7 km	⊙ Non	25 €	A- [📄] [✓]
168970		● En cours	RRG CENTRE DE GESTION	Citadine EX-966-PT	Allonnes (FR72)	Le mans (FR72)	09/07/2020 à 09:00	09/07/2020 à 09:30		7 km	⊙ Non	10 €	A- [📄] [✓]
168978		● Effectué	RRG CENTRE DE GESTION	Citadine EV-645-YD	Le mans (FR72)	Le mans (FR72)	19/06/2020 à 09:30	19/06/2020 à 09:45		5 km	⊙ Non	25 €	A- [📄]
168977		● Effectué	RRG CENTRE DE GESTION	Citadine EV-158-YE	Le mans (FR72)	Le mans (FR72)	19/06/2020 à 09:00	19/06/2020 à 09:30		5 km	⊙ Non	25 €	A- [📄]

La **facturation**



- Valider vos frais sur le compte partenaire ou sur l'application
 - Si pas de modification : validation des frais
 - Si les frais réels sont supérieurs à ceux estimés et validés par le service logistique : insérer les justificatifs correspondant
- Si vous êtes assujettis à la TVA : insérer vos numéros de factures dans l'onglet "Factures en cours de paiement" sur **le compte partenaire**

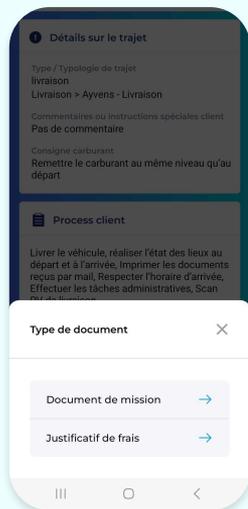
Pour plus d'informations concernant la facturation : cliquez [ici](#)

Déclarez vos frais de mission
directement depuis votre
Application Mobile.

The screenshot shows the 'Frais de mission' (Mission Expenses) screen in a mobile application. The interface is clean and modern, with a blue header bar containing a back arrow, the title 'Frais de mission', and an 'Aide' (Help) link. The main content area lists several expense categories, each with a corresponding icon and a value in a rounded rectangular box. The categories and their values are: 'Prestation' (60 €), 'Carburant' (19.94 €), 'Péage' (0 €), 'Taxi' (0 €), 'Transport' (30 €), and 'Frai...' (0 €). Each category also includes a sub-label 'Devis : X€'. The 'Carburant' and 'Transport' categories have a document icon with a blue notification bubble containing the number '1'. At the bottom of the screen, there is a prominent blue button labeled 'Valider' (Validate).

Catégorie	Devis	Montant (€)
Prestation	60 €	60
Carburant	50 €	19.94
Péage	0 €	0
Taxi	0 €	0
Transport	30 €	30
Frai...	0 €	0

un outil *en temps réel*



Ajout de justificatifs
à tout moment



Scanner en direct



Suivre l'avancement

Annuler sa mission

3

Comment **annuler sa mission** :

En cas d'impossibilité de votre part d'effectuer la prestation, il vous est demandé d'annuler votre mission sur votre application ou votre compte partenaire dès que possible

Depuis **l'espace partenaire** dans l'[onglet Mes trajets](#) en cliquant sur le rond barré *Se désengager du trajet*.

Liste des trajets Export des trajets

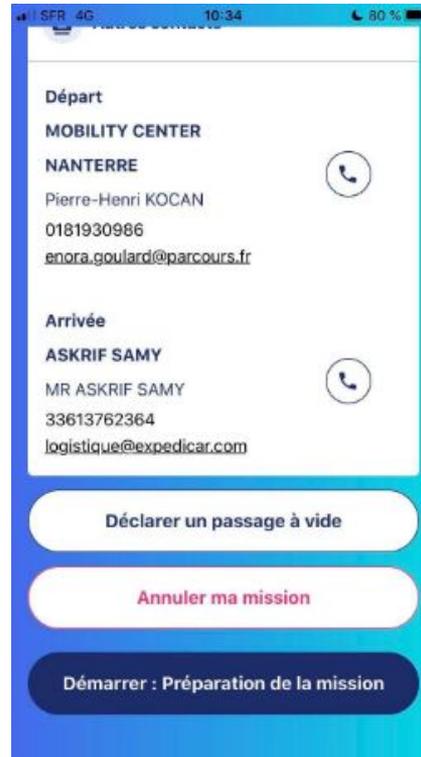
Tous les trajets

Il y a 1172 trajets pour ces critères de recherche. Rechercher : 🔍

ID booking	Tags	Statut	Marque	Véhicule	Ville de Départ	Ville d'arrivée	▼ Date de départ	Date d'arrivée	Pièces Jointes	Distance	Mise en main	Tarif prestation	Actions
279794	retour	Planifié	MON PETIT CARROSSIER	Citadine FD-369-WF	Clichy (FR92)	Paris (FR75)	08/07/2021 à 08:30	08/07/2021 à 09:00	🔍	8 km	⊗ Non	30 €	A 📄 ✉️ 🚫
277191		Planifié	RRG CENTRE DE GESTION	Citadine FF-697-HT	La chapelle-enserval (FR60)	Chilly-mazarin (FR91)	05/07/2021 à 09:00	05/07/2021 à 11:30	🔍	59 km	⊗ Non		Se désengager du trajet 🚫
279793	aller	Planifié	MON PETIT CARROSSIER	Citadine FD-369-WF	Paris (FR75)	Clichy (FR92)	01/07/2021 à 09:00	01/07/2021 à 09:30	🔍	8 km	⊗ Non	30 €	A 📄 ✉️ 🚫

Comment **annuler sa mission** :

Depuis **l'application** le bouton **Annuler ma mission** depuis votre mission dans l'application mobile



Frais d'annulation :

Pour toute annulation de votre part à **moins de 48 heures ouvrables** avant la date de début de mission des frais d'annulation vous seront appliqués :

- plus de 48h ouvrables avant la mission : 0€
- entre 48h et 24h ouvrables avant la mission : 50€
- entre 24h et 0h ouvrables avant la mission : 75€
- après le début prévu de la mission : 100€

Pour informations, les dimanches et jours fériés ne sont pas considérés comme des jours ouvrables.

ATTENTION : En cas d'annulation à répétition, non justifiées de votre part notre client peut demander votre exclusion de son périmètre.

Hiflow se réserve également le droit procéder à la résiliation du contrat de prestation.

Annulation du client

4

Indemnisations en cas d'annulation par le client ou de passage à vide :

- moins de 24h avant l'horaire de début de la mission : 100% de votre prix de prestation, et des frais engagés (si non remboursables) sur présentation des justificatifs.
- entre 24h et 48h avant l'horaire de début de la mission : 50% de votre prix de prestation, et des frais engagés (si non remboursables) sur présentation des justificatifs.
- plus de 48h avant l'horaire de début de la mission : seuls les frais engagés vous sont réglés (si non remboursables) sur présentation des justificatifs.

ATTENTION : aucune indemnisation ne sera à prévoir si le process du passage à vide n'est pas correctement respecté en cas d'absence du véhicule, de non préparation de celui-ci ou de refus par le client.

ATTENTION : Les frais engagés, même prévus dans le devis, doivent être justifiés en totalité, pour prise en charge (peu importe la raison de l'annulation)

Indicateur qualité

5

Explications :

- À la fin de chaque prestation, les bénéficiaires ont la possibilité de **fournir des retours, positifs ou négatifs**, sur la prestation effectuée par le **prestataire**.
- Nous utilisons ces retours des bénéficiaires, en combinaison avec les données dont nous disposons sur le Prestataire, pour **calculer un indicateur de qualité propre à chaque prestataire**.
- Cet indicateur qualité est le **reflet de l'exécution des engagements contractuels** pris par le Prestataire dans son contrat et son contrat d'application.

Calcul de l'indicateur qualité :

- Le **nombre** et la **date** des prestations réalisées par le prestataire.
- La **conformité** ou **non-conformité** des prestations réalisées.
- Les retours **positifs** émis par les bénéficiaires.
- Les retours **négatifs** émis par les bénéficiaires.

Plus d'informations dans le **centre d'aide** [ici](#)

Focus sur la conduite écologique

6

La **conduite écologique**



- Pourquoi adopter une conduite écologique ?
 - Une demande croissante de nos clients
 - Une démarche entreprise par Hiflow depuis 3 ans
 - Un impact fort
 - Un cercle vertueux

Ce qui ne dépend pas de vous

- Trajet à effectuer
- Modèle et âge du véhicule, carburant
- Entretien du véhicule :
filtre à air, filtre à carburant, bougies,
pression des pneus, etc.
- Chargement du véhicule :
100 kg = +5% de conso en +
- Conditions de température
- Etat des routes, circulation

Ce qui dépend de vous

- Itinéraire choisi
- Combinaison de missions
- Trajets d'approche et de retour depuis
et vers chez vous
- Mode de conduite
- Vitesse
- Utilisation du chauffage / de la
climatisation / Ouverture des fenêtres



- Emprunter les **itinéraires** avec le **moins de kilomètres à parcourir**
- Combiner les trajets pour **limiter les approches ou retours “à vide”**
- Privilégier les **transports les moins émetteurs** pour vos trajets approches / retours
- **Anticiper** la conduite
- Passer ses rapports le **plus tôt possible**
- Profiter du **système start & stop** des véhicules équipés
- Privilégier une **vitesse de 120 km/h** sur autoroute
- Utiliser la **climatisation** à bon escient

lien de certification : <https://hiflow.typeform.com/to/Md7GaeRk>



Mise à jour de nos points de contrôle anti-fraude

Hiflow se structure pour lutter contre la fraude

Nous avons à coeur de délivrer grâce à vous, un service de qualité

Types de comportements répréhensibles et passibles de poursuites judiciaires



Détournements
et vols de
voitures



Utilisations de
véhicules pour
usage personnel



Détériorations
volontaires des
véhicules



Vols d'équipements
appartenant aux
véhicules

3 nouveaux points de contrôles mis en place par Hiflow :



**Standards de
prévention et
répression contre
les vols**



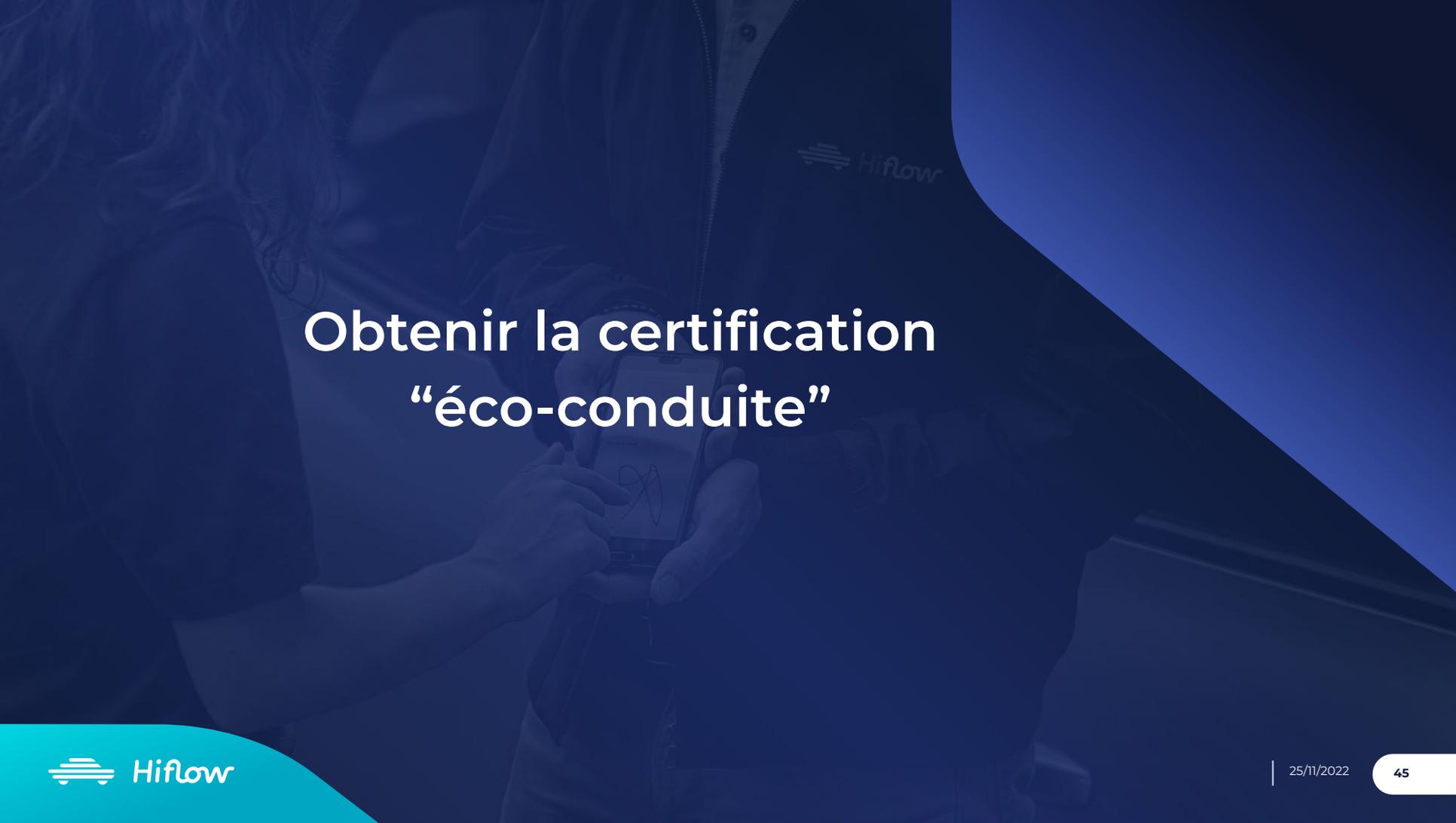
**Mise à jour de
nos contrats de
prestation de
services**



**Guide de bonnes
pratiques pour
les convoyeurs
Hiflow**

Les objectifs : encore plus de qualité ! ★★★★★

- Améliorer la qualité des convoyages
- Maintenir un pool de convoyeurs à l'attitude irréprochable
- Assurer des livraisons plus fluides pour tous !
- Diminuer les taux de comportements inadéquats reportés

A person wearing a dark jacket with the HiFlow logo on the chest is holding a smartphone. The phone screen displays a signature. The background is a dark blue gradient with a teal wave-like shape at the bottom left.

Obtenir la certification “éco-conduite”

En tant que convoyeurs Hiflow, certifiez-vous pour l'éco-conduite

3 intérêts de pratiquer une conduite plus écologique



Disposer d'un profil Hiflow certifié : "conducteur écologique"



Favoriser vos devis pour l'attribution de trajets



Être un acteur engagé dans la réduction de CO2

Les objectifs d'Hiflow ★★★★★

- Proposer une prestation plus écologique à nos clients
- Réduire de 10 à 20 % nos émissions de CO2
- Minimiser avec nos convoyeurs l'impact environnemental

Point sur les péages en flux libres

Que sont les péages en flux libres et comment les payer ?

Attention certaines portions d'autoroutes de **l'A4** avec notamment la sortie n°36 de Boulay Moselle mais aussi de **l'A40, l'A79, l'A13 et l'A14** ne sont plus équipées de barrières de péages. A la place des portiques équipées de capteurs et de caméras scannent automatiquement les plaques d'immatriculations et déterminent les dates, horaires de passages des véhicules. Le prix du péage est dès lors automatiquement calculé.

Deux possibilités pour payer le péage s'offrent à vous :

Première option :

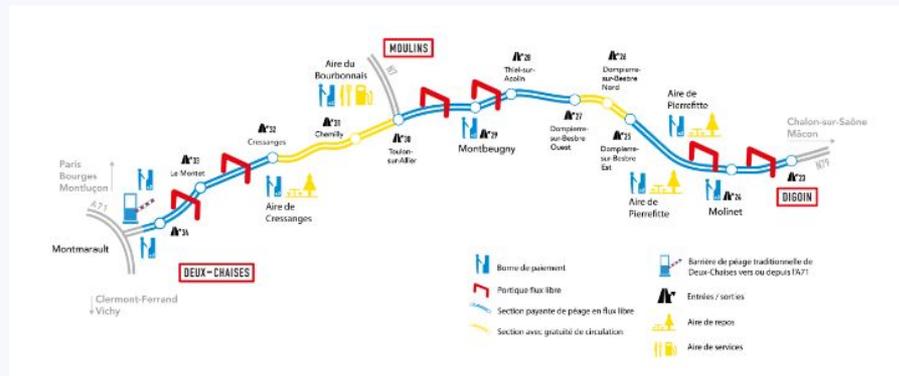
Payer le péage sur les bornes de paiement présent sur les aires de repos des autoroutes concernées.

Deuxième option :

Payer le péage avant ou après le trajet sur [le site internet d'Aliae](#), à régler impérativement dans les 3 jours suivant le trajet sous peine de majoration.

Important :

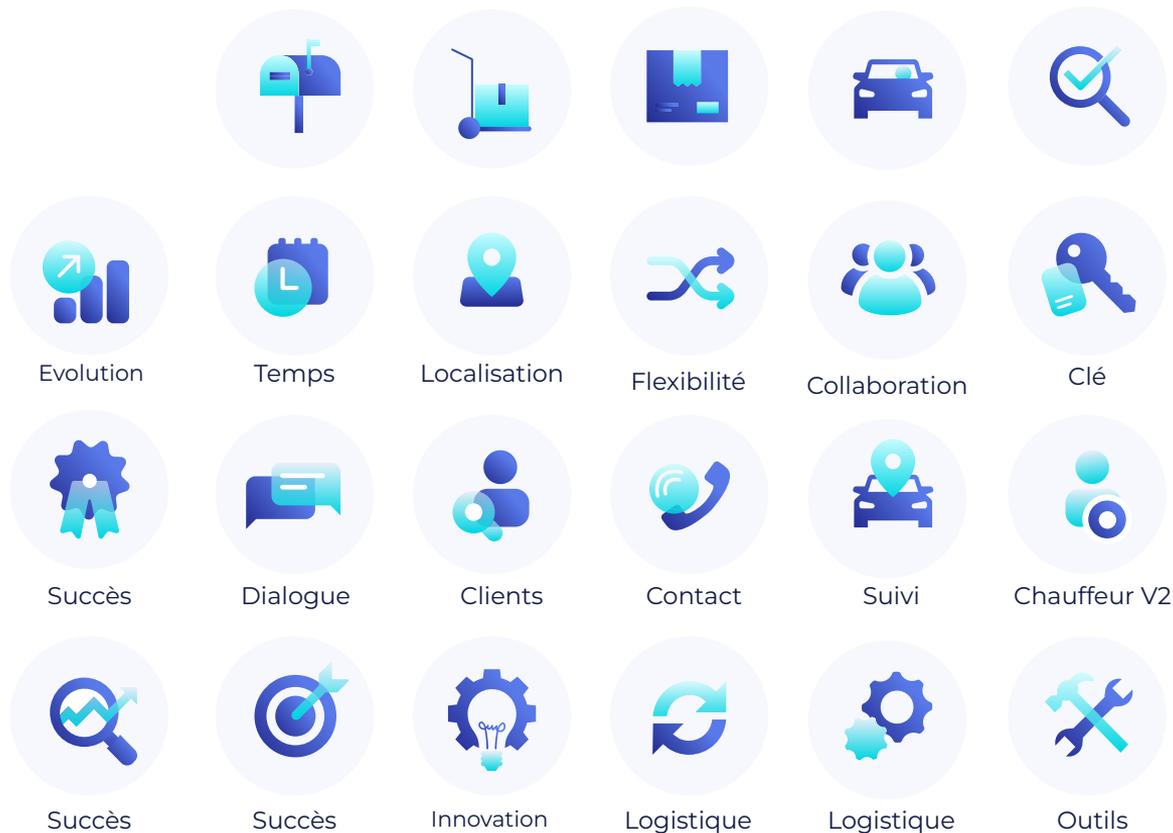
Il est de **votre responsabilité de payer en temps et en heure** ces péages en flux libre. **HiFlow ne prendra pas en charge les majorations** dues à une absence de paiement dans les temps impartis.



A person wearing a dark blue HiFlow jacket is holding a smartphone. The phone's screen displays a handwritten signature. The background is a dark blue gradient with a teal wave-like shape at the bottom left.

**Merci pour votre
participation !**

Banque de pictos 1/2



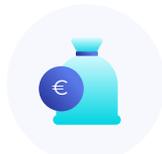
Banque de pictos 2/2



France



Stratégie



Finance



Europe



Suivi



Camion
(transport de voiture)



Écologie



Conduite
écologique



Belgique



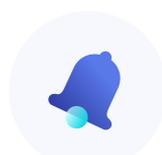
Administratif



Administratif



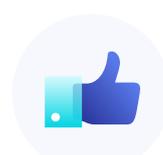
Qualité



Service



International



Performance



Digital



Espagne



Qualité



Qualité



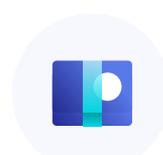
Électrique



Lavage
(d'un véhicule)



Connection
(API)



Paiement



calculateur /
prix immédiat



Italie