



## SERVICE DE TRANSPORT SOLIDAIRE PAR DES CHAUFFEURS BENEVOLES

### *Charte Qualité*

#### 1. Objet de la charte Qualité

La présente charte Qualité a pour objet d'établir les clauses et les critères de qualité en matière de **sécurité routière** et de **relation avec les usagers bénéficiaires**.

#### 2. Sécurité routière

- Les chauffeurs bénévoles s'engagent à **respecter les règles du code de la route**, dans leur ensemble.
- Les chauffeurs bénévoles doivent être attentifs particulièrement à respecter les **limitations de vitesse, les distances de sécurité, et la signalisation liée aux dépassements**.
- Les chauffeurs **bénévoles doivent scrupuleusement adapter leur conduite et leur vitesse** aux conditions climatiques, aux conditions de visibilité en cas d'intempérie, à la densité du trafic, à l'état des routes et des infrastructures routières, à la densité urbaine en ville.
- **L'usage du téléphone portable**, d'une oreillette, ou de tout dispositif muni d'écouteurs, est **strictement proscrit durant la conduite**.
- Les chauffeurs bénévoles doivent veiller à **entretenir régulièrement leur véhicule** :
  - Vérification des niveaux,
  - Vérification de l'usure des pneumatiques, des plaquettes de freins, des amortisseurs, et des balais d'essuie-glace,
  - Vérification du fonctionnement des feux et remplacement des ampoules défectueuses,
  - Vérification du fonctionnement du système de climatisation.
  - Vidange et révision du véhicule aux échéances recommandées par le constructeur.



- Les chauffeurs bénévoles doivent **effectuer le contrôle technique de leur véhicule** avant la date limite de validité.
- **En cas de dysfonctionnement du véhicule ou de panne mécanique**, les chauffeurs bénévoles doivent immédiatement le signaler au service de réservation.
- Les chauffeurs bénévoles s'engagent strictement à **ne consommer aucune substance alcoolisée ni aucun stupéfiant avant d'effectuer une mission**.
- Les chauffeurs bénévoles doivent posséder dans leur véhicule **un gilet de visibilité et un triangle de signalisation**, à portée du conducteur.
- Les chauffeurs bénévoles doivent disposer dans leur véhicule **d'un kit mécanique de secours et d'une trousse sanitaire de secours**.
- **En cas d'accident de la route**, le chauffeur bénévole doit veiller à protéger le lieu de l'accident (signalisation), alerter les secours (n° 18, n° 17 ou n° 112), sécuriser le ou les passagers blessés (position PLS), et alerter immédiatement le responsable du service mobilité de l'association.
- **En cas de perte de points au permis de conduire, ou retrait du permis de conduire**, les chauffeurs bénévoles doivent en informer le responsable du service mobilité de l'association.

### 3. Relation avec les usagers

- Les chauffeurs bénévoles doivent **être ponctuels lors de la prise en charge** et prévoir un délai de sécurité avant toute prise en charge (15 minutes).
- Les chauffeurs bénévoles doivent veiller à **respecter l'horaire d'arrivée prévu** lors de la réservation.
- **En cas de force majeure occasionnant un retard sur l'horaire prévu**, le chauffeur bénévole doit en informer le(s) passager(s) et le service de réservation de l'association.
- En cas de bouchons, de route barrée, ou de déviation, **le chauffeur bénévole peut décider de modifier l'itinéraire** : dans ce cas il doit en informer le(s) passager(s), ainsi que le service de réservation de l'association.
- Les chauffeurs bénévoles doivent veiller à **adopter une conduite souple et confortable** pour le(s) passager(s), et, dans la mesure du possible, **conduire en mode éco-conduite**.
- Les chauffeurs bénévoles sont **responsables des bagages placés dans le coffre** du véhicule, ou dans le coffre de toit.
- **A la fin de la course**, les chauffeurs bénévoles doivent vérifier qu'aucun bagage n'a été oublié par le(s) passager(s) dans le véhicule.



- Avant le départ de la course, les chauffeurs bénévoles doivent **demander au(x) passager(s) d'attacher leur ceinture de sécurité**. En cas de refus de la part d'un passager d'attacher sa ceinture de sécurité, le chauffeur bénévole doit lui signaler qu'en cas de contrôle, l'infraction lui sera personnellement adressée.
- **L'association recommande aux chauffeurs bénévoles l'utilisation d'un système de navigation GPS** disposant d'une carte routière numérique mise à jour, soit intégré sur le véhicule, soit d'une application GPS (Wase, Google Map) installée sur le téléphone portable du chauffeur et d'un support de tableau de bord adapté.
- En cas d'utilisation d'un mode de navigation GPS, il devra être paramétré **en mode silencieux**.
- Il est recommandé aux chauffeurs bénévoles de **garder une opinion neutre**, et de ne pas faire part de leurs convictions personnelles, politiques, religieuses, ou quelles qu'elles soient, au cours de la course.
- **Si au cours de la course, un passager se trouve dans un état de santé préoccupant**, nécessitant une intervention médicale urgente, le chauffeur bénévole devra immédiatement modifier son itinéraire et le conduire au service d'urgence médicale le plus proche ou interrompre la course et appeler le 12 pour une intervention médicale d'urgence du SAMU. Le chauffeur bénévole devra immédiatement en informer le responsable du service mobilité de l'association.
- **Si au cours de la course, un passager manifeste un comportement de nature violente**, susceptible de mettre en danger la sécurité du chauffeur bénévole lui-même, celui-ci devra immédiatement en informer le responsable du service mobilité de l'association, et dans la mesure du possible tenter de ramener le passager au calme. S'il n'y parvient pas, il peut décider d'interrompre la course.
- Lors de la prise en charge de personnes présentant des difficultés pour se déplacer, **le chauffeur bénévole doit aider et accompagner la personne à se déplacer** jusqu'au véhicule, et à sortir du véhicule lors de la dépose.
- **En cas de dépose nocturne**, le chauffeur bénévole doit veiller à rester sur les lieux jusqu'à ce que le passager ait atteint son domicile.



## ***Attestation sur l'honneur***

Je soussigné(e) .....

Résidant sis .....

.....

Atteste sur l'honneur m'engager à respecter dans leur ensemble les clauses de la présente charte Qualité dans le cadre des missions exercées en tant que chauffeur bénévole au sein du service de transport solidaire proposé par l'association SHANTIDAS à ses adhérents.

En cas d'infraction ou de délit, commis au cours d'une mission bénévole, de mon propre fait, j'en assume pleinement la responsabilité et les sanctions encourues, et décharge toute responsabilité à l'association SHANTIDAS et à son représentant légal.

Fait à Lodève,

Le ..... / ..... / .....

Signature du chauffeur bénévole :	
-----------------------------------	--

Le représentant légal  
Pierre PUJOL

Le responsable du service mobilité  
Felipe LAHOZ