



**CHARTE de l'ASSISTANT(E)
téléphonique, bénévole NON référent(e)**
(mise à jour 6 MARS 2026)

Le transport solidaire implique, à l'Assistant(e) Téléphonique, des obligations strictes. Son comportement et ses actions ne doivent pas nuire à la déontologie et à l'éthique de l'Association.

Chaque assistant(e) téléphonique bénévole s'engage à respecter les obligations suivantes :

- Etre adhérent(e) de l'Association "Serv-Volant de Sèvre et Loire".
- Etre à jour de sa cotisation.
- Informer les nouveaux demandeurs des conditions et modalités de fonctionnement de Serv-Volant.
- Recevoir les demandes de transport qui devront être formulées par téléphone au moins deux jours avant la date du déplacement, **sauf urgence**.
- S'assurer, dans la limite de ses possibilités, que les bénéficiaires ne peuvent recourir à d'autres moyens de transport, et plus généralement, que Serv-Volant peut intervenir selon les conditions et limites fixées par son règlement intérieur.
- Proposer, conseiller d'autres solutions en cas d'hospitalisation, mais ne pas **refuser** un transport demandé par un adhérent, sauf s'il est contraire au règlement.
- Organiser les transports autorisés en relation avec les conducteurs bénévoles de la commune dans laquelle habitent les bénéficiaires, ou à défaut, une commune voisine.
- Accepter et enregistrer les demandes transmises par intermédiaire (famille, mandataire, conducteurs ou référents).

En signant cette Charte, chaque Assistant(e) Téléphonique bénévole adhère aux exigences éthiques suivantes :

- Tenir ses engagements vis-à-vis du projet et des tâches à entreprendre.
- Accueillir les bénéficiaires avec bienveillance, empathie et civilité.
- Etablir un contact chaleureux et avoir un **devoir de respect, de discrétion et de confidentialité** vis-à-vis des bénéficiaires, des conducteurs et des référents.

Je m'engage à respecter le règlement intérieur de Serv-Volant et la présente charte et je prends note que l'Association se réserve le droit d'exclure de sa liste d'assistants(es) téléphoniques bénévoles, toute personne qui ne respecterait pas ces consignes.

LU ET APPROUVÉ

NOM ET PRÉNOM

DATE

SIGNATURE