

CODE DE CONDUITE DES CHAUFFEURS DEGGO

POLITIQUE OPÉRATIONNELLE

VERSION	1.1 - Politique opérationnelle
DATE D'EFFET	24 août 2026
S'APPLIQUE À	Tous les chauffeurs, chauffeurs-partenaires et chauffeurs fournis par un partenaire
STATUT	Document autonome - à accepter avant activation

Une conduite sûre. Un service respectueux. Des prix transparents. Une plateforme de confiance.

COMMENT UTILISER CE DOCUMENT

Le présent Code définit les règles minimales applicables à toute personne qui conduit sur la plateforme Deggo. Il complète les Conditions chauffeur, la Politique de confidentialité, l'accord de chauffeur-partenaire, les règles de sécurité et les procédures opérationnelles publiées par Deggo. En cas de conflit, la loi applicable et les accords contractuels valablement acceptés prévalent. Deggo peut mettre ce Code à jour pour renforcer la sécurité, la qualité, la conformité ou le fonctionnement de la plateforme. Les changements importants seront communiqués aux chauffeurs.

IMPORTANT - Ce Code est une politique de conduite et de sécurité. Il ne remplace pas un avis juridique et ne transforme pas un chauffeur-partenaire indépendant en salarié de Deggo.

SOMMAIRE

1. Objet et champ d'application
2. Statut, admissibilité et responsabilité
3. Respect, inclusion et conduite professionnelle
4. Sécurité routière et aptitude à conduire
5. Véhicule, présentation et confort
6. Intégrité de l'application et du déroulement des courses
7. Prix, Digital Wakhale et changements de course
8. Interdiction des courses hors plateforme
9. Vie privée et données des passagers
10. Annulations, attente et passagers introuvables
11. Objets oubliés
12. Incidents, urgences et assistance
13. Compte, identité et prévention de la fraude
14. Qualité de service et besoins particuliers
15. Performance, Dëgg Score et équité
16. Contrôles, sanctions et droit de révision
17. Signalement et non-représailles
18. Acceptation du chauffeur

1. Objet et champ d'application

Le chauffeur protège la sécurité, la dignité et la confiance de chaque passager, tout en respectant les autres usagers de la route, les partenaires et l'équipe Deggo.

- Le Code s'applique pendant l'utilisation de l'application, les trajets, les prises en charge, les attentes, les échanges avec le support et toute interaction liée à Deggo.
- Il s'applique aux chauffeurs recrutés directement, recommandés par un partenaire, rattachés à une flotte ou conduisant le véhicule d'un propriétaire.

2. Statut, admissibilité et responsabilité

Le chauffeur utilise Deggo comme chauffeur-partenaire indépendant, sous réserve des accords applicables. Il demeure responsable de sa conduite, de son véhicule, de ses obligations administratives et fiscales, et du respect de la loi.

- Fournir des informations et documents exacts, lisibles, valides et à jour, notamment identité, permis, véhicule, assurance et contrôle technique requis.
- Informer immédiatement Deggo de tout changement susceptible d'affecter l'admissibilité ou la sécurité.
- Ne conduire que lorsque le compte est actif et que tous les documents obligatoires sont valides.
- Aucun partenaire de recrutement, propriétaire ou gestionnaire de flotte ne peut garantir l'activation ni annuler une décision de Deggo.

3. Respect, inclusion et conduite professionnelle

Chaque interaction doit rester calme, polie, honnête et professionnelle, même en cas de désaccord.

- Aucun harcèlement, menace, intimidation, violence, insulte, geste obscène ou comportement sexuel inapproprié.
- Aucune discrimination fondée notamment sur le sexe, l'origine, la nationalité, la langue, la religion, le handicap, l'âge ou toute autre caractéristique protégée.
- Ne pas demander d'informations personnelles sans lien avec la course et ne pas contacter le passager après la course, sauf via une procédure officielle.
- Ne jamais retenir, bloquer, suivre ou humilier un passager en raison d'un litige de prix ou de paiement.

4. Sécurité routière et aptitude à conduire

La sécurité passe avant la vitesse, la note, le revenu ou l'achèvement d'une course.

- Respecter le code de la route, les limitations, les feux, les priorités et les consignes des autorités.
- Ne jamais conduire sous l'influence de l'alcool, de drogues, de médicaments altérant la conduite, en cas de fatigue dangereuse ou d'incapacité médicale.
- Ne pas tenir le téléphone en conduisant. Utiliser un support et les commandes mains libres uniquement lorsque cela peut être fait sans danger.
- Exiger les ceintures disponibles, adapter la conduite à la pluie, aux inondations, au trafic et à l'état de la route, et refuser toute situation manifestement dangereuse.
- En cas d'accident ou de danger immédiat, se mettre en sécurité, appeler les services compétents et informer Deggo dès que possible.

5. Véhicule, présentation et confort

Le véhicule et le chauffeur doivent correspondre aux informations vérifiées dans Deggo.

- Maintenir un véhicule propre, sûr, assuré, techniquement apte et équipé de ceintures, éclairage, pneus, freins, portes et poignées fonctionnels.
- Ne pas transporter plus de personnes que le véhicule ne le permet et garder l'habitacle libre de tout objet dangereux.
- Aucune cigarette, vape, alcool, odeur excessive, contenu offensant ou musique imposée. Respecter les préférences raisonnables du passager.
- Avoir une tenue propre et une présentation professionnelle adaptées au service.

6. Intégrité de l'application et du déroulement des courses

Le chauffeur doit utiliser l'application de façon exacte afin que le passager, Deggo et le support voient le même statut réel.

- Respecter l'ordre : course acceptée, en route, arrivé, course démarrée, course terminée.
- Ne jamais démarrer avant la prise en charge effective ni terminer avant l'arrivée réelle.
- Vérifier l'identité ou l'OTP lorsque l'application le demande et ne jamais demander au passager de communiquer un OTP avant la prise en charge.
- Ne pas falsifier la position, le kilométrage, la durée, le statut, les captures d'écran ou tout autre élément de course.
- Utiliser la navigation de manière responsable et confirmer poliment un point de prise en charge ambigu.

7. Prix, Digital Wakhale et changements de course

Le prix affiché ou accepté dans Deggo est la référence. La négociation autorisée doit rester dans les limites et outils prévus par Deggo.

- Respecter le prix recommandé ou l'offre acceptée. Ne pas imposer de supplément non autorisé, manipuler le prix ou faire pression sur le passager.
- Ne pas contourner les limites d'offre, le tarif minimum, les bandes tarifaires ou les règles du Digital Wakhale.
- Tout arrêt ajouté ou changement de destination doit être accepté et traité dans l'application ou avec l'assistance Deggo. Le chauffeur peut refuser un changement non prévu qui est dangereux ou déraisonnable.
- Pour un tarif fixe officiellement affiché, notamment un service spécial, ne pas renégocier sauf instruction officielle de Deggo.
- En cas de litige, rester calme, ne pas retenir le passager et contacter le support.

8. Interdiction des courses hors plateforme

Toute course obtenue grâce à Deggo doit rester dans Deggo.

- Ne pas demander au passager d'annuler pour payer directement ou pour éviter l'application.
- Ne pas utiliser le numéro ou les informations du passager pour organiser une course future hors Deggo.
- Ne pas accepter une course dans Deggo puis la poursuivre sans suivi dans l'application.
- Le support et les protections Deggo peuvent ne pas s'appliquer à une course contournée ou non enregistrée.

9. Vie privée et données des passagers

Les informations obtenues grâce à Deggo ne peuvent être utilisées que pour réaliser la course ou résoudre un problème officiel.

- Ne pas partager le nom, le numéro, les adresses, les habitudes, les conversations, les images ou les détails de course d'un passager.
- Ne pas publier d'images, vidéos, captures d'écran ou récits permettant d'identifier un passager sans autorisation valable.
- Ne pas enregistrer audio ou vidéo dans le véhicule sauf si cela est légal, nécessaire, clairement signalé et conforme aux règles Deggo.
- Protéger le téléphone et l'application contre tout accès non autorisé.

10. Annulations, attente et passagers introuvables

Les annulations et temps d'attente doivent suivre les règles affichées dans Deggo.

- Après acceptation, se rendre au point de prise en charge sauf raison valable de sécurité ou instruction du support.
- Ne pas pousser un passager à annuler pour protéger ses propres indicateurs ou obtenir un paiement direct.
- Si le passager est introuvable, appeler ou envoyer un message poli, attendre la période prévue et suivre la procédure de non-présentation.
- Signaler les annulations abusives ou problèmes récurrents au lieu d'affronter le passager.

11. Objets oubliés

Tout objet trouvé doit être protégé et signalé rapidement.

- Ne jamais garder, utiliser, vendre ou dissimuler un objet trouvé.
- Informer le support Deggo dès que possible et suivre la procédure de restitution.
- Ne pas exiger d'argent pour rendre l'objet. Tout remboursement de frais autorisé doit suivre la procédure Deggo.
- Conserver une preuve raisonnable de l'état et de la remise de l'objet lorsque Deggo le demande.

12. Incidents, urgences et assistance

Le chauffeur doit signaler rapidement les événements pouvant affecter la sécurité, la confiance ou le traitement d'une course.

- Signaler les accidents, agressions, menaces, blessures, comportements suspects, litiges graves, problèmes de paiement et pannes importantes.
- En urgence, contacter d'abord les services compétents; le support Deggo ne remplace pas la police, les pompiers ou les secours médicaux.
- Donner au support des informations exactes : identité chauffeur, course, lieu, description et preuves disponibles.
- Préserver les preuves et coopérer honnêtement à toute enquête.

13. Compte, identité et prévention de la fraude

Le compte chauffeur est personnel et ne peut être prêté, vendu ou partagé.

- Seul le chauffeur vérifié peut utiliser le compte et le véhicule approuvé pour recevoir des courses.
- Ne pas créer de doublon, utiliser une fausse identité, falsifier un document, utiliser une localisation artificielle ou manipuler un paiement, une note ou une course.
- Ne pas laisser un partenaire, un propriétaire ou une autre personne prendre le contrôle du compte.
- Signaler immédiatement toute perte de téléphone, compromission de mot de passe ou activité inconnue.

14. Qualité de service et besoins particuliers

Un bon service repose sur la ponctualité, la communication et le respect, sans promesse irréaliste.

- Accueillir le passager poliment, confirmer la destination si nécessaire et conduire calmement.
- Aider raisonnablement avec les bagages lorsque cela est sûr et possible, notamment pour les courses hôtel ou aéroport.
- Accueillir les passagers en situation de handicap et les besoins d'accessibilité conformément aux capacités du véhicule et aux règles applicables.
- Ne pas klaxonner agressivement, encombrer une entrée, imposer une conversation ou solliciter un pourboire.
- Ne jamais garantir un temps d'arrivée, un revenu, une disponibilité ou un résultat que Deggo n'a pas confirmé.

15. Performance, Dëgg Score et équité

Deggo peut utiliser des indicateurs transparents pour améliorer la fiabilité, la sécurité et l'attribution des courses. Les décisions importantes doivent rester explicables et révisables.

- Les indicateurs peuvent inclure les courses terminées, les annulations, l'acceptation, la ponctualité, les plaintes, les notes, le respect des prix, l'utilisation correcte de l'application et les incidents de sécurité.
- Ne pas manipuler les indicateurs, créer de fausses courses, coordonner de fausses évaluations ou harceler un passager au sujet d'une note.
- Les informations limitées affichées avant acceptation visent à réduire la sélection abusive des courses; elles ne doivent pas être contournées par pression, annulations stratégiques ou discrimination.
- Un chauffeur peut demander une explication ou une révision lorsqu'une donnée importante paraît inexacte.

16. Contrôles, sanctions et droit de révision

Deggo peut intervenir pour protéger les passagers, les chauffeurs, le public et l'intégrité de la plateforme.

- Selon la gravité et l'historique : conseil, avertissement, formation, contrôle du véhicule, prolongation de probation, perte de priorité, suspension temporaire ou désactivation définitive.
- Une allégation grave de sécurité, fraude, substitution de chauffeur ou véhicule, partage de compte, harcèlement, discrimination, conduite dangereuse ou manipulation de prix peut entraîner une suspension immédiate pendant enquête.
- Deggo doit documenter le motif, conserver l'historique et informer le chauffeur lorsque cela ne compromet pas la sécurité, la confidentialité ou une enquête.
- Pour les décisions non urgentes, le chauffeur peut présenter des éléments et demander une révision par une personne différente du décideur initial, selon la procédure Deggo.
- La coopération, la correction et le recyclage peuvent être pris en compte, mais aucun contournement d'une règle de sécurité obligatoire n'est garanti.

17. Signalement et non-représailles

La confiance exige que les problèmes puissent être signalés honnêtement.

- Signaler de bonne foi les risques, fraudes, demandes de pot-de-vin, faux documents, abus de partenaire, harcèlement ou pressions pour contourner Deggo.
- Ne pas exercer de représailles contre un passager, un chauffeur, un employé ou un partenaire ayant fait un signalement de bonne foi.
- Un faux signalement délibéré, fabriqué pour nuire à quelqu'un, constitue lui-même une violation.

18. Acceptation du chauffeur

En signant ou en acceptant électroniquement, je confirme avoir reçu, lu et compris le présent Code. Je m'engage à le respecter et à demander de l'aide à Deggo lorsque je ne comprends pas une règle ou lorsqu'une situation présente un risque.

- Je comprends que mon activation dépend aussi de la vérification, de la formation et de l'acceptation des autres documents obligatoires.
- Je comprends que ce Code s'applique même si j'ai été recruté ou assisté par un partenaire, une flotte ou un propriétaire de véhicule.
- Je comprends que les violations peuvent entraîner des mesures allant de la formation à la désactivation définitive, selon la gravité et la procédure applicable.

Nom complet du chauffeur	
Numéro de téléphone	
Numéro de compte chauffeur	
Date	
Signature ou acceptation électronique	

Référence interne recommandée : enregistrer la version du Code, la date, l'heure, la méthode d'acceptation et l'identifiant du chauffeur dans le dossier d'activation.