

Guide du bénévole



Édition 2017/2018

1. Introduction

Nez Rouge a pour objectif de diminuer le nombre d'accidents de la route causés par la conduite d'un véhicule avec des facultés affaiblies.

Comment ? En sensibilisant la population, en encourageant le système du « chauffeur désigné » (la personne apte à la conduite au sein d'un groupe qui se chargera de ramener les autres) ainsi qu'en organisant l'Opération Nez Rouge durant les fêtes de fin d'année dans le but de ramener symboliquement et concrètement chez elles les personnes ne se sentant pas en état de conduire.

Vous qui avez décidé de vous engager comme bénévole dans l'Opération Nez Rouge, vous en serez les véritables acteurs et en garantirez le succès. Ce guide a pour objectif de vous préparer à cette tâche et vous décrit en détail le déroulement de l'Opération. Pour faciliter la lecture de ce document, les dénominations des personnes sont indiquées au masculin. Il est évident que celles-ci s'adressent aussi aux personnes de sexe féminin.

2. Définition

Le message de Rodolphe, notre renne au nez rouge, vise à responsabiliser les automobilistes (prévoir un chauffeur désigné et apte à la conduite, appeler un proche, prendre un taxi ou les transports en commun, dormir sur place ou encore appeler Nez Rouge durant les fêtes de fin d'année). L'automobiliste qui sollicite, par téléphone, les services de Nez Rouge est conduit où il le désire par une équipe de bénévoles Nez Rouge. Ces équipes passent la soirée dans des centres mis sur pied par les responsables de leur région. La centrale téléphonique de l'organisation transmet les demandes aux bénévoles du secteur concerné par l'appel.

2.1. L'équipe

a) Chauffeur Nez Rouge : c'est la personne qui, avec la voiture de l'organisation, va conduire le chauffeur client et l'accompagnant(e) à l'endroit où attend le client. Le chauffeur Nez Rouge suit le chauffeur qui conduit la voiture du client à l'endroit désigné par ce dernier. Le chauffeur Nez Rouge s'occupe, le cas échéant, du téléphone qui se trouve dans son véhicule durant l'absence de l'accompagnant (à ne pas utiliser pendant la marche). Téléphone mobile : voir point c) Accompagnant(e). Une fois le client arrivé à bon port, le chauffeur client et l'accompagnant(e) retournent à la voiture Nez Rouge et prennent contact par téléphone avec la centrale. Avant la première course avec la voiture Nez Rouge, le chauffeur la contrôle et se familiarise avec les commandes : fonctionnement des essuie-glaces, du dégivreur, des phares, etc. Au besoin, il demande au responsable des véhicules ou au responsable de soirée de pouvoir essayer la voiture.

b) Chauffeur client : c'est la personne qui conduit la voiture du client en présence du client et de l'accompagnant(e). En tout temps, le chauffeur s'assure qu'il conduit avec le maximum de sécurité : il respecte les limitations de vitesse, ou roule même plus lentement si le client le demande. Il respecte le code de la route et ne suit pas les voitures de trop près. Lorsqu'il prend possession de la voiture du client, il la déneige complètement si nécessaire, sans oublier les phares, les feux arrière et les rétroviseurs. Il s'assure que le véhicule est en état de circuler (freins, phares, carrosserie, clignoteurs, bruits, pneumatiques, essuie-glaces, etc.). Il boucle sa ceinture et demande aux passagers d'en faire autant. Enfin, il se familiarise avec les commandes de la voiture : fonctionnement des essuie-glaces, du dégivreur, des phares, etc.

c) Accompagnant(e) : une équipe Nez Rouge est constituée de 2 ou 3 personnes. Dans une équipe de 3 personnes, l'accompagnant est le soutien de l'équipe et du client. Il reçoit la demande de transport du client Nez Rouge et aide le chauffeur client à se diriger, au besoin consulte les cartes. Dans la

voiture du client, il prend place à l'arrière de la voiture et s'assure que tout se déroule bien pour ce dernier. À destination, il reçoit l'éventuel pourboire, dont il consigne le montant sur la demande de transport. Au retour de l'équipe à la centrale, il remet l'ordre de course complété par le lieu de destination. L'accompagnant s'occupe également de la radio ou du téléphone mobile.

d) Téléphoniste : il ou elle reçoit l'appel des clients qu'il ou elle consigne sur la demande de transport et la remet à l'équipe disponible.

3. Code éthique du bénévole

a) Sécurité: toute la course doit se dérouler avec un maximum de sécurité. Prendre tout le temps nécessaire pour conduire prudemment des véhicules que l'on ne connaît pas (sur des routes pas forcément sèches) est un point capital dont chacun se fera une règle. On renoncera même à la course suivant les circonstances (météo, état du véhicule, etc.). Respectez le code de la route!

b) Sobriété: pour éviter tout incident, l'Opération Nez Rouge demande aux bénévoles, lors de leur soirée de présence, de ne pas avoir consommé d'alcool ou de drogues durant les 24 heures qui précèdent l'engagement en tant que bénévole.

c) Confidentialité et discrétion: Nez Rouge ne juge pas, Nez Rouge transporte en toute sécurité. Peu importe qui est notre client, il est primordial de protéger son anonymat. Le strict respect de la confidentialité est la garantie de la confiance que le public peut attendre de Nez Rouge, donc du succès de l'Opération.

d) Politesse: le meilleur moyen d'obtenir la pleine collaboration du client est d'être poli et de le féliciter d'utiliser Nez Rouge. Il est bien connu que certains clients veulent finir leur verre, ou dire au revoir à tous les amis présents. Soyez patient, aimable et poli : tout finira par s'arranger au mieux et le client sera satisfait.

e) Gratuité: il va sans dire que ce service est entièrement gratuit et qu'il est interdit de faire quelque sollicitation que ce soit auprès du client. La gratuité permet l'accessibilité de ce service à tous, sans aucune discrimination. Cependant, si le client ou un de ses passagers accorde un pourboire, la totalité de ce montant sera remis au responsable de l'ONR au retour à la centrale. Les éventuels dons versés par les utilisateurs de l'Opération Nez Rouge aux bénévoles sont répartis comme suit:

- Fr. 5.— par transport sont versés à Nez Rouge Suisse pour le financement des prestations destinées aux sections Nez Rouge.
- Les sections Nez Rouge régionales utilisent le solde pour le financement de l'Opération Nez Rouge dans les régions (infrastructure, véhicule, carburant, matériel publicitaire, repas, publicité, etc.).
- Dans la mesure du possible, les sections Nez Rouge distribuent une partie des dons versés par les utilisateurs du service à une ou à des œuvres à but social et non lucratif.

f) Propreté: afin de maintenir l'image positive de Nez Rouge, il est important d'avoir une tenue vestimentaire et une propreté qui inspirent la confiance et le plaisir de la rencontre. Lorsque vous montez dans la voiture du client, nettoyez, le cas échéant, la neige qui se trouve sur vos vêtements ou vos chaussures. C'est une marque de respect pour le client.

g) Pas de jugement: il n'est pas nécessaire de ne plus tenir sur ses jambes pour recourir à Nez Rouge. Nous parlons de facultés affaiblies (stress, fatigue, maladie, drogues, médicaments, alcool, etc.). De plus, la période des fêtes favorise les excès en tout genre. Dès lors, nous n'avons ni à connaître les raisons ni à juger la conduite de ceux qui font appel à Nez Rouge. Le fait que la personne fasse la démarche auprès de nous mérite notre respect.

Le comité d'organisation / responsable de soirée veillera à l'application de ces règles.

4. BÉNÉVOLES

En début de soirée, avant la première sortie des bénévoles sur la route, chaque région organisera une séance d'information. À cette occasion, chacun pourra se renseigner, poser des questions, émettre des idées, des suggestions, etc. L'organisation contrôlera également la validité des permis de conduire de **tous les chauffeurs au début de chaque soirée.**

5. TRANSPORT

Une fois la demande de transport reçue, vérifiez si vous connaissez le lieu du rendez-vous et la façon de vous y rendre dans les meilleurs délais possibles. Si besoin est, consultez les cartes avant de partir. **Respectez le code de la route!**

Sur place, le chauffeur client et l'accompagnant(e) vont chercher le client avec bonne humeur et serviabilité. Après avoir vérifié l'état du véhicule du client, assurez-vous que le chauffeur Nez Rouge connaît le lieu de destination et saura vous retrouver s'il n'a pas pu vous suivre. **À destination**, stationnez correctement la voiture du client. Remettez-lui les clés.

Rejoignez votre véhicule Nez Rouge, vous prendrez alors contact avec la centrale pour obtenir, s'il y a lieu, une nouvelle demande de transport. Dans le cas contraire, vous retournerez à la centrale

En principe, aucun client n'est transporté dans le véhicule Nez Rouge.

6. ASSURANCE

Les sections sont responsables de prendre toutes les dispositions nécessaires en matière d'assurance. **En cas d'accident**, contactez immédiatement la centrale et faites appel à la police au moyen du N°117. Veuillez vous référer aux recommandations de votre responsable de soirée/comité en cas de sinistre / accident.

Merci pour votre engagement et bonne route !

Nez Rouge Suisse, Case postale 2129, 2800 Delémont, info@nezrouge.ch, www.nezrouge.ch