

Guide du Bénévole

Opération Nez Rouge 74

03/03/2017

V 1.3





INTRODUCTION

Vous qui avez décidé de vous engager comme bénévole dans l'Opération Nez rouge (ONR), 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.

DEFINITION

L'ONR est un service gratuit de chauffeurs privés offert aux automobilistes qui, pour une raison ou pour une autre, ne se sentent pas en état de conduire.

L'automobiliste qui fait appel par téléphone aux services de Nez rouge est alors conduit où il le désire par une équipe Nez rouge composée de trois personnes :

- un chauffeur escorte Nez rouge
- un chauffeur privé pour l'utilisateur du service
- un(e) accompagnant(e).

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.

Chauffeur escorte Nez rouge

C'est la personne qui, avec la voiture de l'organisation, va conduire le chauffeur privé de l'utilisateur du service et l'accompagnant(e) à l'endroit où attend celui-ci. Le chauffeur escorte Nez rouge suit le chauffeur privé qui conduit le véhicule de l'utilisateur à l'endroit désigné par ce dernier.

Le chauffeur escorte Nez rouge s'occupe, le cas échéant, de la radio ou du téléphone mobile qui se trouve dans son véhicule durant l'absence de l'accompagnant(e) (à ne pas utiliser pendant la marche).

Une fois l'utilisateur du service arrivé à bon port, le chauffeur privé de celui-ci et l'accompagnant(e) reprennent place dans la voiture de Nez rouge et rentrent à 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 de soirée de pouvoir essayer la voiture avec son équipe.

Chauffeur privé

C'est la personne qui conduit le véhicule de l'utilisateur du service en présence de celui-ci et de l'accompagnant(e).



En tout temps, le chauffeur privé s'assure qu'il conduit avec le maximum de sécurité: il respecte les limitations de vitesse, ou roule même plus lentement si l'utilisateur le demande. Il respecte le code de la route et ne suit pas les voitures de trop près. Lorsqu'il prend possession du véhicule de l'utilisateur du service, il le déneige complètement si nécessaire, sans oublier les phares, les feux arrière et les rétroviseurs. Il s'assure que le véhicule est en bon état de circuler (freins, phares, carrosserie clignotants, bruits, pneumatiques, essuie-glaces, etc.).

Il boucle sa ceinture et demande aux passagers d'en faire autant. Enfin, il se familiarise avec les commandes du véhicule : fonctionnement des essuie-glaces, du dégivreur, des phares, etc...

Accompagnant(e)

C'est le soutien de l'équipe et de l'utilisateur du service. Il reçoit la demande de transport de l'utilisateur du service Nez rouge et aide le chauffeur privé à se diriger, au besoin consulte les cartes.

Dans le véhicule de l'utilisateur du service, il prend place à l'arrière du véhicule et s'assure que tout se déroule bien pour ce dernier. A 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(e) s'occupe également du téléphone mobile.

Téléphoniste

Il ou elle reçoit l'appel des utilisateurs du service qu'il ou elle consigne sur la demande de transport et la remet à l'équipe disponible.

CODE ETHIQUE DU BENEVOLE

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.). Respecter le code de la route!

Sobriété: pour éviter tout incident regrettable, l'Opération Nez rouge demande aux bénévoles, lors de leur soirée de présence, DE NE PAS AVOIR CONSOMME D'ALCOOL DURANT LA JOURNEE.

Confidentialité : Nez rouge ne juge pas, Nez rouge transporte en toute sécurité. Peu importe qui est notre utilisateur, il est primordial de protéger son anonymat. LE STRICT RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE est la garantie de la confiance que le public peut attendre de Nez rouge, donc du succès de l'Opération.

Politesse : le meilleur moyen d'obtenir la pleine collaboration de l'utilisateur de notre service est d'être poli et de le féliciter d'utiliser Nez rouge. Il est bien connu que certains utilisateurs veulent finir leurs verres, ou dire au revoir à tous les amis présents. Soyez patient, aimable et poli: tout finira par s'arranger au mieux et l'utilisateur de notre service sera satisfait.



Gratuité : il va sans dire que ce service est entièrement gratuit et qu'il est interdit de faire quelques sollicitations que ce soit auprès de l'utilisateur. La gratuité permet l'accessibilité de ce service à tous, sans aucune discrimination. Cependant, si l'utilisateur ou l'un de ses passagers accorde un pourboire, on indiquera l'organisme qui en sera bénéficiaire. La totalité de ce montant sera remis au responsable de soirée de l'ONR au retour à la centrale.

Propreté : afin de maintenir l'image positive de Nez rouge, il est important d'avoir une tenue vestimentaire et une propreté qui inspire la confiance et le plaisir de la rencontre. Lorsque vous montez dans la voiture de l'utilisateur de notre service, nettoyer, le cas échéant, la neige qui se trouve sur vos vêtements ou vos chaussures. C'est une marque de respect pour l'utilisateur.

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, drogue, 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 simple fait que la personne fasse la démarche auprès de nous mérite notre respect.

Discrétion : il est important de respecter le vœu des utilisateurs qui souhaitent être pris en charge dans la discrétion.

PRE-INSCRIPTION DES BENEVOLES

L'inscription des bénévoles pour l'opération du 31 décembre se passe en deux temps :

1. La personne se préinscrit soit en se mettant en contact avec la responsable des bénévoles qui lui transmettra par email une fiche de pré-inscription, soit en remplissant la fiche de pré-inscription en ligne sur le site, dans la rubrique prévue à cet effet.
2. L'inscription définitive ou la mise en liste d'attente sera communiquée par la responsable des bénévoles en fonction des places qui restent à pourvoir.

BENEVOLES

En début de soirée, avant la première sortie des bénévoles sur la route, chaque responsable de soirée organisera une séance d'information. A 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.

Le permis devra être de plus de trois ans en cas de permis obtenu par conduite accompagnée et dans le cas normal.



TRANSPORTS

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 privé et l'accompagnant(e) vont récupérer l'utilisateur du service avec bonne humeur et serviabilité. Après avoir vérifié l'état du véhicule de l'utilisateur du service, assurez-vous que le chauffeur Nez rouge connaît le lieu de destination et saura vous retrouver s'il n'a pas pu vous suivre.

A destination, stationnez correctement la voiture de l'utilisateur du service. Remettez-lui les clés.

Rejoignez votre véhicule Nez rouge qui prendra contact avec la centrale pour obtenir s'il y a lieu une nouvelle demande de transport.

Aucun utilisateur du service n'est transporté dans le véhicule Nez rouge. Si cela s'avère nécessaire il faut en avertir immédiatement la centrale avant de démarrer la course.

ASSURANCES

L'organisation couvre par une assurance spécifique complète les véhicules des utilisateurs de notre service et les véhicules Nez rouge. Pas de franchise et de perte de bonus éventuelle à la charge de l'utilisateur.

En cas d'accident, contactez immédiatement la centrale et attendez les instructions du responsable de soirée.

Le Comité Nez rouge de Haute-Savoie vous remercie de votre engagement et de votre collaboration.

Il espère que les soirées Nez rouge resteront gravées dans votre mémoire comme une fête de fraternité et de rencontre.

Bonne route - Soyez prudents