



Chauffeurs Bénévoles Ouest lausannois

021 651 29 49

PROCÉDURES ET MODALITÉS

PARTIE I

1. ORGANISATION INTERNE GENERALE

- 1.1. Définitions. L'association se compose de :
 - 1 Coordinat.eur.rice responsable ou Administrat.eur.rice
 - L'Administration des courses (bureau TMRL)
 - Coordinateurs bénévoles
 - Chauffeurs bénévoles
- 1.2. Lors de leur engagement, les Chauffeurs bénévoles et les Coordinateurs bénévoles reçoivent un dossier complet avec toutes les informations nécessaires quant au fonctionnement de l'Association et leur activité en qualité de bénévoles au sein de l'Association. Le présent document a pour but de décrire globalement l'activité et plus spécifiquement les rôles des Chauffeurs et Coordinateurs.
- 1.3. Les Chauffeurs bénévoles et les Coordinateurs bénévoles s'engagent à respecter la convention de collaboration et les statuts de l'Association.
- 1.4. Toutes les informations utiles sont transmises à Bénévolat-Vaud pour que les Chauffeurs bénévoles puissent être enregistrés afin d'obtenir une couverture d'assurance véhicule dès le début de leur activité.
- 1.5. L'Administration des courses tient un fichier informatisé des courses organisées, avec toutes les coordonnées nécessaires à l'organisation des transports bénévoles, y compris les kilomètres parcourus dans l'année civile.
- 1.6. Les Chauffeurs bénévoles tiennent un carnet de quittances servant de justificatifs aux Bénéficiaires.

2. RESERVATION ET ORGANISATION DES TRANSPORTS EN GENERAL

- 2.1. La Permanence Téléphonique **021 651 29 49** est ouverte du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00. En dehors, une boîte vocale reçoit les messages d'annulation ou de modification de demande. Les courses doivent être demandées 48 heures minimum à l'avance.
- 2.2. Dès 12h00, un fichier de saisie des courses est déposé sur INBOX BEMS dans le Drive (Gmail) et une liste des demandes (fichier PDF) est transmise aux Coordinateurs par mail.
- 2.3. Sur la base du fichier PDF reçu par mail, pour chaque course, le Coordinateur en fonction cherche et nomme un Chauffeur bénévole habitant le plus près possible du Bénéficiaire. Le Coordinateur retourne par mail, à l'Administration des courses, une copie de la liste des demandes attribuées.
- 2.4. Le Chauffeur contacte le Bénéficiaire 24 heures avant la course et convient du lieu, de l'heure de la rencontre, du tarif et autres modalités en lien avec la course.



021 651 29 49

PROCÉDURES ET MODALITÉS

3. TARIFS

- 3.1. Un forfait de CHF 8.- est perçu pour un trajet dans le périmètre des huit communes du district de l'Ouest lausannois (Bussigny, Chavannes-près-Renens, Crissier, Ecublens, Prilly, Renens, St-Sulpice, Villars-Ste-Croix).
- 3.2. Pour les courses aller-retour : Avec un temps d'attente, le forfait est doublé, correspondant à 2 trajets (CHF 16.-); sans attente, le prix correspondra au forfait d'un trajet (CHF 8.-).
- 3.3. Pour des déplacements en dehors du périmètre de l'Ouest lausannois, hormis les forfaits, le prix de la course est calculé en fonction des kilomètres effectifs parcourus et calculé sur une base contractuelle de CHF 0.80 le kilomètre.
- 3.4. La table des tarifs fait foi pour les forfaits en périphérie de l'Ouest lausannois.

4. PAIEMENT DE LA COURSE

- 4.1. Le Bénéficiaire s'acquittera de la course directement auprès du Chauffeur bénévole pour le montant correspondant au tarif contractuel. Le Chauffeur s'engage à appliquer strictement les tarifs contractuels.
- 4.2. Les courses régulières (dialyses, chimiothérapies, etc.) pourront être facturées au Bénéficiaire à la fin de chaque mois.

5. PARTICIPATION AUX FRAIS DE VEHICULE POUR LES CHAUFFEURS

- 5.1. Les Chauffeurs bénévoles perçoivent, à titre d'indemnité pour leur véhicule, le montant total de la course, selon les tarifs contractuels (forfait de CHF 7.-, table des tarifs ou CHF 0.80/km). Ils encaissent le montant directement auprès du Bénéficiaire de la course et lui remettent en contrepartie un reçu tiré du carnet de quittances.
- 5.2. Les courses facturées seront remboursées aux Chauffeurs au début du mois suivant.

6. ASSURANCES

- 6.1. Les Chauffeurs bénévoles, inscrits comme membres de l'Association, sont couverts pendant la durée de leur activité bénévole par une assurance véhicule à moteur conclue via l'Association Bénévolat Vaud (voir annexe « Prestations d'assurances»). Les champs de cette assurance sont les suivants :
 - Assurance occupants : les personnes transportées bénévolement sont couvertes des conséquences d'un accident durant la course.
 - Assurance casco : le véhicule automobile privé utilisé par le Chauffeur bénévole est couvert selon les conditions d'assurance véhicule conclue via Bénévolat-Vaud, pour autant qu'il s'agisse d'un transport effectué dans le cadre de l'activité bénévole proposée par l'Association.
 - Assurance perte de bonus : lors d'un accident de voiture causé par le Chauffeur bénévole, les dommages à autrui sont pris en charge par la RC individuelle du bénévole. L'assurance « perte de bonus » rembourse la surprime en lien avec le cas d'assurance. Cette assurance est offerte au plus une fois par année civile à chaque transporteur bénévole !

Important : En cas d'accident ou de touchette, le Chauffeur bénévole prendra immédiatement contact avec le responsable de l'Association qui informera Bénévolat Vaud dans les plus brefs délais. Le Chauffeur bénévole veillera par ailleurs à faire réparer son véhicule dans un garage agréé par La Vaudoise Assurances (<http://www.vaudoise.ch/services-enligne/reparateurs-agrees.html>).



021 651 29 49

PROCÉDURES ET MODALITÉS

Pour plus d'informations sur l'assurance, consultez l'annexe «Prestations d'assurances» de Bénévolat-Vaud, partie 1 : véhicule à moteur

- 6.2. L'Association est couverte par deux assurances conclues via l'Association Bénévolat Vaud
- Assurance RC collective.
 - Protection juridique

7. RESPONSABILITES

Les Chauffeurs bénévoles ne sont pas du personnel médical et ne devraient en principe pas prendre en charge des personnes présentant des troubles psychiques ou de la mémoire et/ou présentant un comportement inapproprié, voir agressif pouvant porter atteinte à leur intégrité psychique ou physique.

Le Bénévole n'est en aucun cas responsable de la personne qu'il accompagne et cette dernière est sensée être autonome et en capacité de marcher accompagnée. Dans le cas contraire, la personne devrait être orientée sur une prise en charge par Transport handicap.

Si l'Association a connaissance qu'un Bénéficiaire rencontre occasionnellement des légers troubles cognitifs, psychiques ou un problème de désorientation et qu'elle décide en connaissance de cause de tout de même transporter cette personne, il est indispensable d'avoir le contact d'une personne responsable et de savoir si le Bénéficiaire est sous tutelle ou curatelle.

Ainsi, si le Chauffeur arrive chez le Bénéficiaire et qu'il présente un comportement inadéquat, il pourra refuser sa prise en charge et immédiatement contactera la personne de contact/responsable (curateur, tuteur ou membre de la famille).

Le Chauffeur informera l'Administration des courses (TMRL).



021 651 29 49

PROCÉDURES ET MODALITÉS

PARTIE II

1. DESCRIPTION DES RÔLES

ACTIVITES: Quatre tâches principales:

- 1.1 Assurer la permanence et répondre aux appels téléphoniques
- 1.2 Enregistrer des demandes reçues par courriel, mensuelles, exceptionnelles
- 1.3 Gérer les demandes de courses
- 1.4 Organiser les courses

1.1 ASSURER LA PERMANENCE ET REPONDRE AUX APPELS TELEPHONIQUES

Responsabilité assumée en collaboration avec le Bureau Transport Mobilité Réduite Lausanne (TMRL): Une Procédure gestion courses BEMS est jointe à ce document.

- a) La permanence **021 651 29 49** est assurée de 09h00 à 12h00, du lundi au vendredi hors jours fériés. Annonce de modifications ou d'annulations sur le répondeur.
- b) TMRL informe le Demandeur (qui peut être le Bénéficiaire, mais pas toujours) des conditions de la course (tarif, paiement, etc.) et détermine si la demande peut être prise en charge.
- c) Inscription des courses demandées dans la base de données CYBLE.
- d) Dès 12h00, extraction de la liste des demandes et insertion dans la base de données « BEMS-Base »

1.2 ENREGISTRER DES DEMANDES RECUES PAR COURRIEL, MENSUELLES, EXCEPTIONNELLES

- a) Les demandes reçues par courriel à info@bems.ch doivent être envoyées à TMRL (tmrl@avasad.ch) pour être traitées dans la matinée en même temps que les demandes du jour. En cas d'urgence, l'Administrateur traitera la demande dans la base BEMS et communiquera les nouvelles courses à TMRL pour saisie dans la base CYBLE..
- b) Les demandes mensuelles (dialyses, CAT, etc.) sont traitées, avant le 20 du mois précédant par l'Administrateur dans la base BEMS et il communiquera les nouvelles courses à TMRL pour saisie dans la base CYBLE.
- c) Dans des cas exceptionnels, un chauffeur peut recevoir une demande d'un bénéficiaire. S'il l'accepte, il devra être capable de transmettre immédiatement les courses par écrit (mail) à l'administration info@bems.ch et au bureau TMRL tmrl@avasad.ch. Ceci pour des raisons de couverture d'assurance. Le message devra comprendre les informations suivantes :

Date du transport	Heure de départ	Arrivée ou RdV	Départ sur appel	Prénom	Nom	Départ	Arrivée
08.06.2021	09:00	09:30	NON			Rue de l'Industrie 75, 1030 Bussigny	Rue du Bugnon 46, 1011 Lausanne
08.06.2021	10:15		NON			Rue du Bugnon 46, 1011 Lausanne	Rue de l'Industrie 75, 1030 Bussigny



1.3 GÉRER LES DEMANDES DE COURSES

Responsabilité assumée par l'Administration des courses, prise en charge par le Bureau Transport Mobilité Réduite Lausanne (TMRL) :

- a) Selon la « Procédure gestion courses BEMS » et le document « Marche à suivre », préparation du fichier « Courses à attribuer.pdf » et envoi par mail aux Coordinateurs.

1.4 ORGANISER LES COURSES

Responsabilité assumée par le Coordinateur:

- a) Le Coordinateur a pour tâche de rechercher un Chauffeur disponible, membre de l'Association dans les plus brefs délais.
- b) Il transmet toutes les informations utiles au Chauffeur qui assurera la course: nom, adresse, téléphone, date et heure de la course, lieu de destination, etc.
- c) Quand le Coordinateur termine sa permanence, il transmet le résultat de sa distribution à l'Administration des courses pour confirmation des courses aux Chauffeurs et compléter la base de données CYBLE.

Responsabilité assumée par l'Administration des courses:

- d) L'Administration consulte la liste des attributions, transmise par le Coordinateur.
- a) Met à jour la base de données « BEMS-Base ».
- b) Transmet les fichiers « Confirmation de Courses.pdf » aux chauffeurs ayant accepté les courses.
- c) L'Administration procède à la Planification des courses dans Google Agenda.
- d) En cas de difficulté rencontrée par le Chauffeur, l'Administration prendra les mesures avec le coordinateur du jour pour satisfaire le Bénéficiaire.



021 651 29 49

PROCÉDURES ET MODALITÉS

2. DESCRIPTION DU RÔLE DE CHAUFFEUR

ACTIVITES: Du Bénévole en charge du rôle de Chauffeur:

- 2.1 Confirmer la course au Bénéficiaire 24 heures à l'avance
- 2.2 Effectuer la course
- 2.3 Dégradation rapide de l'état de santé du Bénéficiaire
- 2.4 Informer l'Administration s'il a rencontré une difficulté ou une annulation.

2.1 CONFIRMER LA COURSE AU BENEFICIAIRE

- a) Le Chauffeur qui accepte la mission, suite au contact avec le Coordinateur, s'engage à téléphoner au Bénéficiaire 24 heures à l'avance afin de confirmer et clarifier la date et l'heure exactes de la course, le lieu de rencontre, le lieu de destination, le tarif de la course, etc. Si le Bénéficiaire est inatteignable, l'appeler 1 heure avant la course, puis appeler la personne de contact. Sans réponse, il appelle l'Administration des courses TMRL **021 651 29 49** en laissant un message. Informer au plus vite le bureau BEMS info@bems.ch.
- b) Si le Chauffeur a un empêchement, il doit s'adresser à l'Administration des courses TMRL qui, avec l'aide du Coordinateur du jour, trouvera un Chauffeur de remplacement, parmi la liste de chauffeurs membres de l'Association.
- c) Si aucune solution n'a été trouvée, l'Administration des courses contactera le Bénéficiaire dans les plus brefs délais pour annuler la course.

2.2 EFFECTUER LA COURSE

- a) Le Chauffeur va au rendez-vous à l'heure et au lieu définis préalablement. En règle générale le Bénéficiaire attend devant l'entrée de l'immeuble où à un autre endroit préalablement convenu entre lui et le Chauffeur.
- b) Le Chauffeur rappelle les conditions de la course (tarif, paiement en espèce, etc.).
- c) A la fin de sa mission, lors du paiement, le Chauffeur remet au Bénéficiaire une quittance tirée du carnet de quittances que le groupement lui a remis.

2.3 DEGRADATION RAPIDE DE L'ETAT DE SANTE DU BENEFICIAIRE

- a) Si Le Chauffeur arrive au domicile du Bénéficiaire et constate que cette personne n'est pas en état d'être transportée (incapacité à s'habiller, à marcher accompagnée, comportement délirant ou agressif, apathie, autre problème de santé, etc...), il peut/doit refuser de la prendre en charge et doit rapidement appeler la personne de contact/responsable, puis appeler l'Administration des courses TMRL **021 651 29 49** en laissant un message.
- b) Selon la gravité de la situation du Bénéficiaire ou si dégradation de l'état de santé, en cours de trajet, le Chauffeur doit s'arrêter immédiatement et rapidement appeler la personne de contact/responsable. D'un commun accord, en cas d'urgence, il sera décidé d'appeler des secours, soit la police **117** voire l'ambulance.

2.4 INFORMER L'ADMINISTRATION.

- a) Lorsqu'il rencontre une difficulté : rendez-vous manqué, annulation, défaut de paiement (qui entraîne une facturation), etc., le Chauffeur informe le bureau BEMS info@bems.ch et l'Administration des courses TMRL tmrl@avasad.ch le plus tôt possible.
