



Rapport du service des Transports Bénévoles 2023,

lu à l'AG 2024

Chers Membres, Mesdames, Messieurs,

Dans le nom « transport bénévole » il y a le mot bénévole qui décrit l'activité de nos chauffeurs, soit une activité non-rémunérée et librement choisie.

Le canton de Vaud nous a rappelé récemment les règles d'or du bénévolat, soit que :

- l'engagement bénévole doit toujours rester un plaisir
- l'activité bénévole ne devrait pas dépasser 4 à 6 heures par semaine
- l'activité bénévole fait l'objet d'un défraiement

Il est encore rappelé que : la richesse des associations sont leurs bénévoles et il est fondamental de partager les meilleures pratiques pour les recruter et les fidéliser. Ce sont les principaux ambassadeurs de l'association !

Ainsi en tant que responsable de ce service, j'annonce toujours la couleur à chaque collaborateur : le bénévole a 1 **droit**, celui de dire non et 1 **devoir**, celui d'avoir du plaisir.

Pour mémoire : le service des transports a été créé à la fin des années 70 par Mme Jacqueline Burkhalter, puis repris par moi-même en 2002. Depuis sa création, nous avons passé de 200 transports annuels à plus de 3000 en 2023 ! Comme quoi : notre association offre un service précieux et apprécié.

L'organisation en quelques chiffres :

Les chauffeurs actifs en 2023 étaient au nombre de 30 personnes, 15 dames et 15 messieurs, dont 7 nouvelles recrues ! Aucune obligation n'est demandée : chacun est totalement libre de prendre 1 transport de temps en temps ou plusieurs par semaine.

Les bénéficiaires : ce sont 148 habitants de notre commune qui ont été transportée au cours de l'année 2023. Très majoritairement des dames. L'âge moyen de nos bénéficiaires est de 80 ans avec un éventail allant de 49 à 99 ans. On parle donc bien de maintien à domicile !

Les trajets : l'année 2023 s'est terminée sur un nouveau record, soit **3046** transports pour 40'000 km effectués (2645 trajets en 2022 et 2171 en 2021) soit une nouvelle augmentation de 15% de trajets par rapport à 2022 et de 45 % par rapport à 2021 !

La gestion du service, en constante augmentation depuis 3 ans, a fait l'objet de statistiques qui ont répertorié plus de 400 heures de téléphonie sur l'année, soit entre 350 et 450 appels aux bénéficiaires et chauffeurs effectués chaque mois. Cela représente une centaine d'appels par semaine et entre 1h et 2h par jour de contacts téléphoniques. A cela s'ajoute toute la partie administrative, la coordination, l'encadrement des chauffeurs et de la facturation.

Plus haut je vous mentionnais que le bénévole ne devrait pas offrir plus de 4 à 6h par semaine, la coordination des transports ne répond donc plus à la norme de bénévolat. Ainsi après avoir offert gracieusement de mon temps pendant plus de 20 ans, un défraiement mensuel a été discuté au sein du comité et approuvé en début d'année passée. Ce poste est donc défrayé depuis janvier 2023.

Pour être clair par rapport à ce défraiement un cahier des charges pour le service des transports a été élaboré et chaque tâche à effectuer est ainsi décrite. Il y est mentionné, entre autres, que la discrétion et confidentialité doivent être respectées pour chaque bénéficiaire, que chaque demande de transport est traitée le jour même et chaque bénéficiaire est rappelé en fin de journée. Ce sont ensuite de nombreux appels pour trouver les chauffeurs. L'essentiel de cette gestion est établi par contacts directs, parfois par whatsapp, mail ou SMS.

Ensuite chaque demande est organisée dans les 48h et nous acceptons pratiquement tous les transports, selon nos ressources. Il n'y a pas d'évaluation ou de conditions particulières et aucun frais administratif n'est demandé. Les demandes doivent être déposées au moins 2 jours ouvrables à l'avance pour avoir le temps de trouver les chauffeurs. Quelques exceptions sont évidemment acceptées.

Nous n'assumons que les courses thérapeutiques, soit pour des rendez-vous médicaux car nous n'avons pas assez de chauffeurs pour élargir notre offre. D'autre part nous n'avons pas de limite géographique pour nos déplacements : nous allons volontiers jusqu'à Sion, Bienne ou Genève ... mais les trajets les plus réguliers sont sur la Riviera.

Si les chauffeurs sont bénévoles et offrent de leur temps, la voiture n'est pas gratuite ! Un montant forfaitaire pour les petits trajets a été calculé et pour les plus longs déplacements c'est un montant, légèrement augmenté depuis 2023, passant de 70 à 75 centimes par km qui est demandé au bénéficiaire. Ce défraiement au km a été calculé par le TCS et est recommandé par le canton de Vaud. D'autre part, notre service a également reconstruit les kms effectifs parcourus par nos chauffeurs, apportant une adaptation des tarifs au 1^{er} avril 2023 par rapport aux 10 dernières années. Ce sont les bénéficiaires qui donnent la somme directement au chauffeur, sans paperasse intermédiaire.

Ponctuellement une quittance est établie et envoyée lorsque le patient en fait la demande en vue d'un remboursement par sa caisse d'assurance, puisque notre service est reconnu par les assurances et instances officielles.

Les transports bénévoles sont donc effectués par une belle équipe de chauffeurs exceptionnels qui se partagent tous ces trajets. Ils offrent leur temps, leur gentillesse, leur sourire et leur patience ... Certains bénévoles font partie de notre groupe depuis le début des années 2000, soit plus de 20 ans de fidélité, d'autres nous ont rejoint depuis qq semaines.

D'autre part, nos chauffeurs bénéficient d'une assurance Casco au cas où, ainsi que d'une RC et d'une assurance juridique en cas de litige. En plus de 20 ans, seul 3 petits accidents ont été déclarés à notre assurance. Nos chauffeurs sont donc des pros !

Il me plaît à dire que chaque chauffeur est une perle et j'ai vraiment du plaisir à contacter chacun 1, 2 ou 3x par semaine. Ce sont des moments d'échanges très sympathiques et je suis émerveillée de la gentillesse de cette équipe de chauffeurs. Même remarque de la part des bénéficiaires : ils sont tous tellement reconnaissants et ne tarissent pas d'éloges sur l'amabilité de leur chauffeur. Il y a même des amitiés qui se sont construites entre bénéficiaires et bénévoles, c'est juste magnifique !

En guise de remerciement, notre association a offert la vignette autoroutière à chaque conducteur bénévole qui a effectué au moins un trajet par mois, soit 12 transports sur l'année. Ce geste est très apprécié et nous essayons de le reconduire chaque année. Nous avons également invité tous les chauffeurs à partager un souper en fin d'année dans une ambiance chaleureuse et décontractée. Pour cette invitation, une demande de participation financière a été demandée à la commune qui a accepté avec générosité. Le solde a été à la charge de notre association.

Au niveau des frais de parcage : nos différentes demandes de gratuité adressées à l'Association Sécurité Riviera ont été maintenues en 2023 et les chauffeurs bénéficient ainsi de la gratuité de parcage de Lausanne à Villeneuve. Un macaron officiel et personnel leur donne cet avantage tant qu'ils transportent des bénéficiaires, ceci tant pour les cliniques que dans les rues, pour une durée de 2h.

Pour le CHUV : quelques places extérieures sont mises à disposition mais rarement libres. Nous proposons alors de déposer le patient puis d'aller dans les zones bleues aux alentours. En ce qui concerne l'hôpital de Rennaz nous bénéficions également de la gratuité de parcage depuis 2020, mais sous forme d'essai. La situation va être réévaluée en fin d'année 2024.

Avant de terminer j'aimerais encore remercier Mme Wanda Berger, chauffeur bénévole, qui assume officiellement mes remplacements lors de vacances ou absences depuis 2022. Cette collaboration est très agréable, tout en simplicité ! Nous lui adressons toute notre reconnaissance et grâce à ce tandem, notre service ne s'arrête jamais.

Voilà, j'arrive au terme de mon rapport annuel et je dis encore une fois merci à tous « mes » bénévoles et je me réjouis de vous rappeler ces prochains jours !

Merci de votre attention

MR 3 juin 2024