



## **Rodolphe a rassemblé pour vous quelques anecdotes à lire et à relire. Un vrai bonheur !**

### **Découvrez le thème du jour : « Les utilisateurs »**

- Un père de famille va faire la fête chez ses deux filles. Au moment où il souhaite rentrer, ses filles l'en empêchent et nous téléphonent pour rapatrier leur papa un peu éméché. Ce dernier n'avait jamais pris nos services. En cours de route, les voitures sont arrêtées lors d'un contrôle général de la Police. Arrivé à bon port, le papa donne à notre équipe Fr. 100.- et deux bouteilles de vins en remerciement. Deux jours après, un nouveau bénévole se présente à notre centrale. C'est lui ! Il aura plaisir à nous aider et décide de s'inscrire pour d'autres nuits.
- Contrôle du véhicule avant le départ. Il est de coutume pour les chauffeurs Nez Rouge de contrôler l'état du véhicule avant la prise en charge. Un conseil fort utile, comme le rapporte notre team NR. Marc et Werner sont en effet passablement surpris lors de la prise en charge d'un véhicule ayant vu des jours meilleurs. Certaines indications digitales manquent sur le tableau de bord et ne sont que sporadiquement lisibles suite à un faux contact ! L'utilisateur, apparemment dans un véhicule de service, trouve bien vite une explication: «Oui, j'ai demandé à mon chef depuis des années de changer d'automobile, mais sans succès».
- Utilisation du volant de manière multiple. Un collègue avait appelé à la place de notre utilisateur, lequel souhaitait rentrer à la maison. L'adresse du lieu de destination se fait alors un peu attendre, puisque l'utilisateur communique à son collègue, qui communique au téléphoniste... que l'adresse est inscrite sur le volant du véhicule.
- Adresse de la copine, bonne question ! La téléphoniste demande à l'utilisateur sa destination. Commence alors une discussion cocasse. Il souhaite aller chez son amie. La réponse à la 2<sup>e</sup> question «Et où habite-t-elle, votre amie?» est particulièrement difficile. Nous apprenons qu'ils sont ensemble depuis sept ans, mais qu'il ne connaît pas son adresse. L'utilisateur pensait qu'il suffisait d'appeler Nez Rouge et qu'il reconnaîtrait ensuite bien la localité dans laquelle réside son amie!
- Peut-être aurions-nous pu réaliser un trajet supplémentaire si l'utilisateur avait eu sa clé de voiture en main. Son amie fit des recherches (sac à main, par terre), mais sans succès. C'est après 15 min que les clés furent retrouvées dans une botte située dans le coffre du véhicule.
- Un client est frustré puisqu'une équipe Nez Rouge refuse de prendre en charge son véhicule, les 2 pneus arrière étant lisses. L'utilisateur fait alors appel à la police pour obliger le chauffeur Nez Rouge à prendre en charge son véhicule. La police lui fait alors remarquer que la prise en charge coûterait Fr. 100.- par pneu au chauffeur Nez Rouge. Nous reconduisons donc le chauffeur gentiment vers la compagnie de taxi la plus proche.
- Message d'un utilisateur: «Merci tout d'abord d'être là avec Nez Rouge. Nous avons été pris en charge dans la nuit de samedi à dimanche par votre équipe. Jusque-là, c'était parfait. Nous n'étions plus en état de conduire. La voiture a été parquée à notre demande dans un parking public. Le matin suivant, elle avait été saisie pour cause de «Marché de Noël» qui avait lieu à cet endroit. Résultat des courses: Fr. 250.- de frais pour le remorquage ainsi que Fr. 40.- d'amende. Bon, on est quand même content que vous soyez là.»

- En arrivant devant un bar, notre équipe aperçoit un client qui est mis à la porte «dans le plus simple appareil». Ses habits arrivent par la voie des airs! Nous avouons volontiers notre soulagement lorsque nous avons appris qu'il ne s'agissait pas de l'utilisateur Nez Rouge que nous devons ramener. Effectivement, nos utilisateurs sont en principe habillés quand l'équipe Nez Rouge arrive.
- Nous attendons un utilisateur en région de montagne, puisque le lieu de la prise en charge est fixé sur les hauteurs. Arrivé à pied près de son véhicule, l'utilisateur s'aperçoit qu'il a perdu les clés! Notre équipe aide aux recherches... avant de redescendre le col et de rentrer «à vide» à la centrale.
- Un même client nous appelle deux fois dans une même soirée. La première fois, il semblerait que nous ayons été trop rapides: il n'avait pas voulu rentrer puisqu'il devait encore discuter! C'est donc lors de la 2<sup>e</sup> course que nous pouvons enfin le ramener.
- Un utilisateur s'endort dans son bureau après avoir appelé le 0800 802 208. Notre équipe réussit à le réveiller en tambourinant sur la fenêtre de manière à le réveiller pour le ramener chez lui.
- Une jeune dame nous demande si nous pouvons la raccompagner à bord de son scooter... LOL GLA GLA GLA Ici nous avons +1°
- Une utilisatrice, jeune conductrice, a pu emprunter la voiture de sa maman à la seule condition qu'elle promette de rentrer avec Nez Rouge.
- Un utilisateur nous appelle depuis l'hôpital de Winterthur pour se renseigner: «J'ai une jambe cassée qui va être plâtrée tout prochainement, mais je suis venu à l'hôpital avec ma voiture... pourriez-vous me ramener chez moi?». L'équipe Nez Rouge lui dit que oui. Cet utilisateur n'a cependant jamais rappelé... on ne sait pas si il a été retenu à l'hôpital.
- Le conducteur d'une moto a appelé Nez Rouge. Nous avons malheureusement dû renoncer à cette prise en charge, son véhicule n'ayant pas assez de «roues au sol».
- Nous ramenons chez lui un automobiliste passablement éméché. Il bavarde gaiement durant tout le trajet et nous exprime à quel point Nez Rouge est «cool», qu'il a déjà fait appel à Nez Rouge de nombreuses fois et qu'il faut vraiment continuer, et que si nous avons des autocollants Nez Rouge nous pouvons en coller sur sa voiture! Nous lui demandons s'il a enregistré le 0800 802 208 sur son mobile.... «Pas la peine, je le connais par cœur malgré mon taux d'alcool dans le sang!». Nous lui demandons avec humour: «Pourriez-vous aussi citer de mémoire le numéro de téléphone de votre épouse?». L'homme répond que non, mais ce n'est pas la peine puisqu'il l'a dans la mémoire de son téléphone mobile.
- Une de nos équipes prend en charge un client. Nous demandons dans quelle direction nous devons le ramener. Le client programme son navigateur et s'allonge pour dormir. Arrivés à destination, nous réveillons le client. Il est horrifié... puisque nous nous trouvons devant la maison de son ex-amie. Le navigateur est à nouveau programmé et le client reconduit chez lui.
- Deux automobilistes appellent Nez Rouge. Impatients, ils décident néanmoins de rentrer avec leur véhicule sans attendre la prise en charge de notre équipe. Ils sont arrêtés peu après et ramenés chez eux... par la police!
- Notre équipe Nez Rouge arrive dans un parking pour prendre en charge un homme d'une quarantaine d'années. Il ne se souvient malheureusement plus où il a parké sa voiture. Les bénévoles cherchent avec lui... l'homme ne sait plus non plus quelle voiture il a utilisé pour sortir cette nuit-là. Soudain, il réalise qu'il s'est déplacé en train cette nuit-là.

- Nous ramenons chez lui un homme ayant fortement arrosé sa soirée. Il dort durant tout le trajet et nos bénévoles le réveillent devant sa maison. Il ouvre alors un œil étonné et leur dit «Euuuhh... Où est ma femme?». Nous sommes allés rechercher son épouse, qui ne s'était d'ailleurs pas aperçue que son mari était rentré, et l'avons elle aussi ramenée à bon port.
- Très tôt dans la matinée, un homme fait appel à Nez Rouge. Les bénévoles le ramènent chez lui. Tout se passe cordialement et dans la bonne humeur... jusqu'à ce que l'homme ouvre la porte de chez lui et soit reçu bien plus froidement par son épouse.
- Notre équipe arrive pour prendre en charge un client. Celui-ci compte bien rentrer avec nous, mais il s'installe au volant de son véhicule pour rentrer «escorté» par Nez Rouge. Nous lui expliquons le fonctionnement de Nez Rouge et il nous confie (enfin) ses clés. Ce sera comme il se doit un de nos bénévoles qui conduira.