

**POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE RIVIÈRE-DES-PRAIRIES**

**VERSION APPROUVÉE PAR LE COMITÉ DE TRAVAIL AD-HOC JEUDI LE 7 FÉVRIER 2019
ET PAR LE CA LE 18 SEPTEMBRE 2019
ENTRÉE EN VIGUEUR LE 1^{ER} OCTOBRE 2019
DERNIÈRE MISE À JOUR LUNDI LE 30 SEPTEMBRE 2019**

PRÉAMBULE

Cette politique vise à apporter une précision sur la définition de la notion d'accompagnement-transport bénévole, de sa clientèle, des différents types de transport bénévole et des personnes admissibles à ce service.

Elle établit les modalités d'évaluation des demandes de services ainsi que celles de remboursement des frais d'utilisation des automobiles des bénévoles. Elle contient également des précisions sur les frais afférents.

Cette politique définit aussi la gestion du Registre interne des transports, les normes de sélection des bénévoles, les responsabilités de l'organisme, celles du bénévole et celles des personnes utilisant le service. Elle précise également les modalités de gestion des dossiers des bénévoles et des personnes demandant un accompagnement-transport bénévole.

Finalement, la présente politique contient des éléments sur les modalités relatives aux plaintes concernant le service d'accompagnement-transport bénévole, la durée de conservation des documents en lien avec la reddition de comptes et le harcèlement.

Note au lecteur : À travers le document, le Centre d'action bénévole de Rivière-des-Prairies est aussi mentionné sous les termes « organisme » ou « CAB RDP », centre ou « Centre d'action bénévole ».

Le féminin est utilisé afin d'alléger la lecture du document.

INFORMATIONS GÉNÉRALES DU SERVICE

DÉFINITIONS

- **Accompagnement-transport :** Service d'accompagnement-transport bénévole offert par le CAB RDP ayant pour objectif de conduire un bénéficiaire à son rendez-vous médical, d'en assurer une présence continue pendant le temps du rendez-vous et de le reconduire chez lui par la suite.
- **Coordonnatrice-coordonnateur du service :** La ou l'employé du CAB RDP qui a la responsabilité de coordonner le service d'accompagnement-transport médical.
- **Bénévole :** Un bénévole est une personne non-rémunérée, qui a complété le processus d'inscription et de vérification du CAB RDP et qui assure l'accompagnement-transport aux rendez-vous médicaux.
- **Bénéficiaire :** Toute personne ayant besoin d'un accompagnement médical et qui répond aux critères d'admissibilité.
- **Bénéficiaire autonome :** Bénéficiaire capable de se déplacer avec aisance sans l'aide d'un fauteuil roulant, de monter et de descendre des voitures des bénévoles. Dans le cas des bénéficiaires qui utilisent une marchette ou une béquille, on considère autonome ceux qui sont capables de plier et monter leur outil de déplacement dans les voitures des bénévoles.
- **État de santé :** Particularités ou pistes sur l'état de santé du bénéficiaire qui peuvent aider le CAB RDP à mieux assurer le service.

TYPE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

L'accompagnement-transport offert par le CAB RDP consiste pour un bénéficiaire de se faire accompagner par un bénévole utilisant sa voiture personnelle vers les établissements, organismes et professionnels de la santé et des services sociaux (privés ou publics) (médecin, optométriste, dentiste, chiropraticien, homéopathe, etc.) présents sur l'île de Montréal.

HORAIRE ET DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Le service est offert du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 17 h 00, selon la disponibilité des bénévoles, à l'exception des jours fériés et de la période de fermeture du bureau durant le temps des Fêtes.

REÇUS AUX BÉNÉFICIAIRES

Les bénéficiaires qui veulent obtenir un reçu pour leurs transports peuvent en faire la demande au CAB RDP. Ces reçus seront envoyés au bénéficiaire une fois par année, au mois de janvier, sauf si une situation particulière exige la production du reçu à un autre moment. Les reçus sont transmis par

la poste et produits en deux copies, dont une qui demeurera dans les dossiers du CAB RDP.

POUR BÉNÉFICIER DE CE SERVICE

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

- Le service est offert à toute personne âgée de 55 ans ou plus, résidente de Rivière-des-Prairies qui a besoin d'une aide légère, d'accompagnement et d'être rassurée lors de ses rendez-vous médicaux.
- Le bénéficiaire doit se trouver dans l'impossibilité d'être accompagné par quelqu'un de son entourage ou de s'y rendre par ses propres moyens (transport public, taxi, etc.) ni en situation où elle reçoit des services similaires au sein de sa résidence.
- Le CAB RDP ne dessert malheureusement pas les personnes utilisant le transport adapté.
- La personne doit être autonome.

INSCRIPTION AU SERVICE

Les inscriptions au service peuvent se réaliser par téléphone ou en personne. Lors de l'inscription, il est important de prendre les informations en rapport avec les bénéficiaires dans la base de données «XAequo».

- Coordonnées des bénéficiaires (nom, prénom, adresse, code postal, téléphone) ;
- Coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence ;
- État de santé ;
- Niveau ou degré d'autonomie ;
- Date de naissance.

POUR DEVENIR BÉNÉVOLE

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ DES BÉNÉVOLES

- Le bénévole doit compléter le processus d'inscription au CAB RDP en incluant la vérification des antécédents judiciaires ;
- Détenir un permis de conduire classe 5 valide et en règle ;
- Avoir un véhicule en bon état et avoir des assurances automobiles en règle.

Ce sont les assurances personnelles du bénévole qui interviennent en cas d'accident de la circulation ainsi que l'assurance automobile du Québec. Les assurances du CAB RDP interviendront dans les cas où la responsabilité civile du bénévole est en jeu.

- Être disponible au moins 1 jour par semaine entre 8 h 00 et 17 h 00, du lundi au vendredi ;
- Être respectueux des bénéficiaires ;
- Signer un accusé de réception comme de quoi il a reçu l'information et qu'il comprend les termes de cette politique d'accompagnement-transport bénévole ;
- Faire preuve de sensibilité et comprendre l'importance du geste posé comme étant au-delà d'une activité lucrative ;
- Avoir le désir d'aider et de s'engager.

FONCTIONNEMENT DU SERVICE

RESPONSABILITÉS

BÉNÉVOLE DOIT :

- Respecter la mission, les valeurs et le code de vie du centre d'action bénévole ;
- Appeler le bénéficiaire la veille du rendez-vous pour confirmer sa présence ;
- Respecter l'horaire prévu de l'accompagnement-transport ou nous aviser rapidement si dans l'impossibilité de le faire ;
- Respecter les ententes établies avec l'organisme ;
- Informer sa compagnie d'assurance de son activité de transport bénévole ;
- Faire rapport de tout incident survenu au cours de ces activités de bénévolat le plus rapidement possible pour que les assurances fournis par le CAB RDP (assurances en cas où la responsabilité civile du bénévole est en jeu) puissent le couvrir. Il ne doit surtout pas attendre qu'une plainte soit portée ;

- Être à l'écoute des besoins de la personne tout en faisant preuve de discrétion ;
- Remettre toute preuve justifiant le remboursement de ses frais de déplacement à la fin de chaque mois ou selon son entente avec le centre ;
- Suivre les formations offertes par le centre (il s'agit d'occasion de perfectionnement) ;
- Ne jamais accepter directement des personnes une demande d'accompagnement ;

Tout bénévole qui acceptera directement une demande d'accompagnement-transport bénévole ne sera ni remboursé ni couvert par les assurances de l'organisme. Le bénévole pourrait être passible d'une mesure disciplinaire et s'expose à une possible amende selon l'article 117 de la «Loi concernant l'industrie du transport par Taxi».

- Le bénévole ne doit en aucun temps utiliser le véhicule du bénéficiaire ;
- Le bénévole doit effectuer un minimum raisonnable de transports dans l'année sauf s'il y a des exceptions particulières qui l'empêchent temporairement de le faire. Dans ce cas, il doit communiquer les raisons à la coordonnatrice du service ;

***S'il vous plaît,** prendre note qu'en fonction des besoins du service, il pourrait arriver que le CAB RDP exige un minimum de transports par année. Après une année d'inactivité sans communication de ses raisons avec la coordonnatrice du service, le bénévole sera mis inactif et sa vignette ne sera pas renouvelée.*

- Afin d'assurer un fonctionnement fluide du service, les bénévoles doivent être en mesure de se déplacer pour des accompagnements dans tous les hôpitaux, les cliniques, professionnels de la santé et des services sociaux (privés ou publiques) (médecin, optométriste, dentiste, chiropraticien, homéopathe, etc.) présents sur l'île de Montréal ;
- Le bénévole accompagne le bénéficiaire en tout temps pendant son rendez-vous médical. Cependant, si la personne aidée demande au bénévole d'entrer avec elle dans le bureau du médecin, il va sans dire que le bénévole aura accès à des informations personnelles (**confidentielles**). Étant donné que le bénévole n'a pas de mandat d'inaptitude, cette situation sera évitée afin de protéger les deux parties. Si le bénéficiaire a vraiment

besoin d'aide à ce niveau, des mesures peuvent être prises pour faciliter la situation (ex : demander au médecin d'écrire l'information et la remettre à la famille, demander que quelqu'un accompagne la personne).

BÉNÉFICIAIRE DOIT :

- Faire sa demande au Centre d'action bénévole au plus tard une semaine avant la date prévue pour son rendez-vous ;
- Respecter la voiture du bénévole et ses choix quant à la consommation de nourriture, breuvage, fumer, etc. ;
- Respecter les ententes convenues avec le responsable du service ;
- Défrayer le montant de la contribution tel que convenu par le centre d'action bénévole ;
- Informer le responsable du service de tout changement dans un délai minimum de deux jours ouvrables (exemple : changement d'horaire, trajet, annulation...)
- Prévenir le responsable du service si la raison de son rendez-vous est une chirurgie prévue pour plus de 4 heures (y compris le temps de récupération que le bénéficiaire doit passer à l'hôpital) ;
- Faire toute demande d'accompagnement directement au CAB RDP.

LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DOIT :

- Recevoir, évaluer et répondre aux demandes ;
- Maintenir un registre interne des transports ;
- S'assurer que les démarches pour l'engagement du bénévole sont complétées (formulaire d'inscription au CAB RDP, entente de bénévoles, fiche de demande des antécédents judiciaires) ;
- Informer les bénévoles et les personnes utilisant les services de leurs responsabilités ;
- Juger de la pertinence d'un accompagnement lors de situations particulières (exemple : en cas de tempête, rendez-vous de longue durée) ;
- Remettre une copie de sa politique condensée d'accompagnement-transport bénévole à tous les bénévoles ;

- Défrayer les coûts d'une assurance responsabilité civile afin de protéger les bénévoles dans l'exercice de leurs fonctions ;
- S'assurer que les bénévoles reçoivent la formation pertinente ;
- S'assurer de connaître les besoins particuliers de la personne utilisant les services.

CONTRIBUTION DES BÉNÉFICIAIRES

- Une contribution financière sera demandée aux bénéficiaires (cependant nous suivons les tendances des autres organismes) ;

Ex. : Aller-retour du CAB RDP à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont, un montant de 22.00 \$ est demandé et vice versa selon la distance parcourue. Ce coût réclamé a été fixé en fonction de la distance parcourue aller-retour du CAB RDP au centre de santé.

- Le montant de cette contribution a été établi par le conseil d'administration, à partir des critères évalués par l'organisme ;
- Cette contribution doit être connue du bénévole et du bénéficiaire lors du jumelage de la demande de service ;
- Les stationnements payants et les parcomètres sont à la charge du bénéficiaire ;
- L'organisme signifiera par écrit (courriel électronique ou lettre) tout changement à cette contribution.

REMBOURSEMENTS

AUX BÉNÉVOLES :

- Les bénévoles reçoivent un remboursement des frais de transport déjà préétabli par le CAB RDP selon l'endroit où ils se rendent en partant de Rivière-des-Prairies ;
- Ce remboursement correspond minimalement à 0.50 \$ le km plus 2.00 \$ de prime de déplacement pour pallier entre autres, à l'augmentation du coût de l'essence dans les dernières années ;
- Pour les déplacements de moins de 10 km un 2.00 \$ est ajouté ;

- Des contributions demandées aux bénéficiaires, un 4.00 \$ est ajouté pour assurer des frais afférents à la gestion du service ;
- Les bénévoles ne peuvent recevoir de compensation monétaire supplémentaire pour le temps d'accompagnement, le geste étant gratuit comme toute action bénévole. L'accompagnement-transport va au-delà du simple acte lucratif ;
- Un remboursement pour l'achat de nourriture prise durant les attentes de plus de 4 heures peut être réclamé, avec reçu, pour un maximum de 8.00 \$.

STATIONNEMENT

- Tous les bénévoles au service d'accompagnement-transport du CAB RDP sont munis d'un laissez-passer (vignette). Cette vignette permet aux bénévoles d'avoir accès gratuitement aux stationnements et aux portes d'entrée des 14 centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS) de la région de Montréal ;
- Si la vignette de stationnement ne fonctionne pas ou si les stationnements sont pleins, le bénévole peut essayer de trouver un stationnement dans la rue. S'il y a des frais, ils seront à la charge du bénéficiaire et non du bénévole.

PROCESSUS D'ÉMISSION DES VIGNETTES (LAISSEZ-PASSER)

- Le Centre d'action bénévole complète le formulaire de demande de vignettes pour son équipe de bénévoles transporteurs ;
- La responsable du CAB RDP envoie le formulaire, dûment rempli (sans oublier de joindre la liste des noms des bénévoles ainsi que leurs numéros d'immatriculation) avant la fin de décembre de chaque année ;
- Pour un bénévole qui s'ajoute en cours d'année, ou un changement du numéro de plaque, l'organisme doit faire une nouvelle demande de vignette (laissez-passer) en remplissant le formulaire prévu à cette fin ;
- La vignette (laissez-passer) ne peut pas être corrigée ou modifiée par l'organisme. Toute demande doit être soumise au Centre d'action bénévole et communautaire Saint-Laurent par la coordonnatrice des services du CAB RDP en suivant les procédures appropriées ;
- À la fin de décembre le Centre d'action bénévole récupère toutes les vignettes (laissez-passer) et les retourne au Centre d'action bénévole

et communautaire Saint-Laurent avant la fin de février de l'année en cours ;

- Les bénévoles qui décident de mettre fin à leur engagement comme accompagnateurs devront retourner la vignette à la coordonnatrice. Cette dernière devra, par la suite, la retourner au Centre d'action bénévole et communautaire Saint-Laurent.

SITUATIONS EXCEPTIONNELLES :

Toute situation exceptionnelle ou tout incident pendant les accompagnements doivent être communiqués par les bénévoles à la coordonnatrice du service dans les plus brefs délais.

Voici quelques exemples (liste non exhaustive) :

- **Objets oubliés dans la voiture du bénévole** : Si un objet est oublié par un bénéficiaire dans la voiture d'un bénévole, ce dernier doit le déposer au bureau du CAB RDP. La coordonnatrice du service contactera le bénéficiaire pour trouver un arrangement afin de le récupérer.
- **Bénéficiaire absente** : Le bénévole doit téléphoner le bénéficiaire la veille de son rendez-vous pour confirmer l'accompagnement. Dans le cas où le bénéficiaire ne répond pas à l'appel, le bénévole doit laisser un message, si possible, et se présenter quand même à l'heure convenue pour accompagner le bénéficiaire. Si le bénéficiaire est absent la journée de son rendez-vous, le bénévole devra contacter immédiatement la coordonnatrice du service qui communiquera avec la personne de contact d'urgence du bénéficiaire.
- **Conditions climatiques difficiles** : Dans le cas d'une tempête de neige ou quelque autre situation climatique qui empêche ou rendent difficile la circulation routière, le bénévole devra contacter dans les plus brefs délais la coordonnatrice du service. La coordonnatrice communiquera avec le bénéficiaire pour l'aviser de l'interruption temporaire du service.
- **Rendez-vous plus longs que prévu** : Dans le cas où le rendez-vous du bénéficiaire dure plus longtemps que prévu (par exemple une chirurgie compliquée) et si le bénévole n'est plus disponible pour continuer l'accompagnement, il doit communiquer immédiatement avec la coordonnatrice du service et attendre sur place les résultats des démarches de cette dernière. La coordonnatrice devra communiquer avec la personne de contact en cas d'urgence pour

aviser que le bénévole ne sera pas en mesure de continuer l'accompagnement. Dans aucun cas le bénévole ne devra quitter l'hôpital ou la clinique sans avoir reçu la confirmation de la coordonnatrice qu'il y aura quelqu'un pour prendre en charge le bénéficiaire.

- **En cas de rendez-vous de plus de 4 heures** au cours duquel l'hôpital prend en charge le patient (ex. une chirurgie, un examen) si le bénévole doit partir et retourner chercher le bénéficiaire plus tard, ce dernier doit payer deux fois le montant établi pour le trajet.

REGISTRE INTERNE DES TRANSPORTS

GESTIONS DE DOSSIERS :

- Le centre d'action bénévole s'engage à conserver les registres sur les accompagnements-transport bénévole pour une période de 6 ans ;
- Le Centre d'action bénévole respecte la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

PLAINTES ET HARCÈLEMENT

- Le Centre d'action bénévole possède une Politique sur le harcèlement et un code de vie adoptés par son conseil d'administration. Les bénévoles en prennent connaissance et y adhèrent pour leur engagement ;
- L'organisme entend collaborer avec les enquêteurs des services publics appropriés (SAAQ, service de police, etc.) lors d'une enquête concernant une plainte contre un bénévole ou un bénéficiaire.

LOI DU TAXI

- Le CAB RDP respecte la « Loi concernant les services de transport par Taxi » (Chapitre S-6.01, article 3.3). En ligne sur : <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/S-6.01>

LIMITES DU SERVICE, RAPPELS ET AUTRES POINTS

- Pour éviter tout dérapage, poursuite et afin de sécuriser les bénévoles et les bénéficiaires, il est convenu que les bénévoles du service d'accompagnement-transport bénévole :
 - Ne peuvent en aucun cas se substituer à un rôle de proche aidant ;
 - Ne substitueront pas aux rôles, aux responsabilités et aux tâches des employés du réseau de la santé et des services sociaux et autres réseaux.
- Étant donné que les bénévoles aident des personnes en perte d'autonomie, insécurisé et demandant du support autant physique que psychologique, les bénévoles refuseront l'accès aux finances de la personne qu'ils accompagnent (ex : carte de guichet automatique, prendre de l'argent dans le portefeuille, garder le sac à main au le portefeuille avec soi lorsque la personne qui est accompagnée et en consultation avec le personnel médical, etc.). Il est préférable de demander à un professionnel sur place de le faire, par exemple un(e) caissier(ère) de l'institution financière, un(e) infirmier(ère), un(e) secrétaire médicale.
- Si la personne aidée demande au bénévole d'entrer avec elle dans le bureau du médecin, il va sans dire que le bénévole aura accès à des informations personnelles (**confidentielles**). Étant donné que le bénévole n'a pas de mandat d'inaptitude, cette situation sera évitée afin de protéger les deux parties. Si le bénéficiaire a vraiment besoin à ce niveau, des mesures peuvent être prises pour faciliter la situation (ex : demander au médecin d'écrire l'information et la remettre à la famille, demander que quelqu'un accompagne la personne).
- La liste des établissements desservies par nos bénévoles peut être modifiée en fonction des disponibilités des bénévoles, des limites quant à l'accès ou d'autres circonstances exceptionnelles.

MOT DE LA FIN

Le service d'accompagnement-transport assure aux personnes dans le besoin un moyen de transport essentiel pour qu'elles puissent se rendre à leurs rendez-vous médicaux. Les bénévoles du CAB RDP assurent ce service d'une façon dévouée et attentive, ayant tout le temps à cœur le bien-être du bénéficiaire. La motivation principale des bénévoles qui désirent s'impliquer dans le service sera celle d'aider avec son engagement à l'amélioration de la qualité de vie des aînés du quartier. Notre équipe de bénévoles se démarque par sa fierté envers son travail, qui leur permet de contribuer avec la mobilité des bénéficiaires du service, une des conditions pour les personnes âgées de pouvoir vieillir chez eux le plus longtemps possible.