



CAB

Centre d'action bénévole
de la MRC Manicouagan

Politique d'accompagnement et transport bénévole



Adoptée par le conseil d'administration : 9 octobre 2018

SOMMAIRE

L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE

Avant-propos

1. Définition de l'accompagnement-transport bénévole
2. Types d'accompagnement-transport bénévole
3. Définition d'une personne admissible
4. Évaluation des demandes
5. Remboursements des frais d'utilisation d'une automobile
6. Contenu du registre permanent des transports
7. Contribution des personnes
8. Sélection des bénévoles
9. Responsabilités de l'organisme
10. Responsabilités du bénévole
11. Responsabilités des personnes utilisant le service d'accompagnement-transport bénévole
12. Plainte concernant le service d'accompagnement-transport bénévole
13. Gestion des dossiers des bénévoles et des personnes demandant un accompagnement-transport bénévole
14. Durée de conservation des documents en lien avec la reddition de comptes
15. Harcèlement
16. Révision de la politique d'accompagnement-transport bénévole

ANNEXE 1 — Évaluation des demandes (Formulaire d'inscription)

ANNEXE 2 — Contribution des personnes (Grille de tarifs)

ANNEXE 3- Responsabilités du bénévole (Carnet)

AVANT-PROPOS

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 offert par les organismes accrédités.

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 la contribution financière possible des personnes utilisant ce service.

Cette politique définit aussi le contenu du registre permanent des transports, les normes de sélection des bénévoles, les responsabilités de l'organisme, ceux du bénévole et ceux 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, le harcèlement et la fréquence de révision de ladite politique.

L'emploi du masculin est utilisé dans le but d'alléger le texte.

1. DÉFINITION DE L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE

Le service d'accompagnement-transport bénévole est un transport effectué par un conducteur bénévole dans le cadre des activités du Centre d'action bénévole (CAB) de la MRC Manicouagan et dûment reconnu par le Centre intégré de santé et des services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord. Le rôle des bénévoles est de fournir un soutien social, de l'assistance et de l'accompagnement.

Le conducteur bénévole est supervisé par le Centre d'action bénévole (CAB) de la MRC Manicouagan. Le bénévolat est au cœur de notre mission et c'est une action signifiante résultant du don de son temps, de son savoir et de ses habiletés, sans attente de rémunération. La seule rémunération du conducteur bénévole est établie par le conseil d'administration et ne constitue qu'une compensation aux frais d'utilisation de son véhicule dans le cadre de ses fonctions.

Le service d'accompagnement, comme son nom l'indique, consiste à accompagner toute personne ayant besoin de réconfort ou de surveillance et qui ne peut trouver dans son entourage les ressources nécessaires pour lui rendre le service. Ce service vient répondre d'abord et avant tout au besoin d'accompagnement de la personne. La notion d'accompagnement est essentielle à l'acceptation de ce type de demande.

2. TYPES D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE

Les différents types d'accompagnement offerts sont les suivants :

- **En priorité, l'accompagnement pour les sorties médicales et paras médicales** vers les établissements et organismes de la santé et des services sociaux (privés ou publics) ainsi que tous les professionnels de la santé (médecin, optométriste, dentiste, chiropraticien, homéopathe, etc.)
- **L'accompagnement pour les sorties essentielles :**
 - ✓ **Épicerie :** accompagnement pour répondre aux besoins alimentaires des bénéficiaires.

3. DÉFINITION D'UNE PERSONNE ADMISSIBLE

Territoire :

Le Centre d'action bénévole (CAB) de la MRC Manicouagan offre le service d'accompagnement-transport bénévole à toute personne admissible sur tout le territoire de la MRC de Manicouagan, de Ragueneau à Baie-Trinité, et ayant besoin d'accompagnement pour un rendez-vous d'ordre médical.

La clientèle admissible :

Notre mission vise d'abord à répondre **aux besoins des personnes âgées de 65 ans et plus**, à celles en perte d'autonomie temporaire ou permanente et/ ou ayant un handicap, et qui ne peuvent trouver de ressources dans leur entourage immédiat pour de l'accompagnement-transport médical.

*** Critères d'exclusion:**

- Perte d'autonomie physique et/ou cognitive trop importante
- Fauteuil motorisé
- Demande de dernière minute
- Personne avec une automobile qui peut assurer son déplacement et qui n'a pas besoin d'accompagnement

*Les personnes résidant dans un établissement public, centre hospitalier, centre de réadaptation ou CHSLD privé conventionné ne sont pas admissibles, puisqu'elles reçoivent déjà des services de ces établissements.

En tout temps, le Centre d'action bénévole (CAB) de la MRC Manicouagan se réserve le droit de refuser ou d'annuler une demande de transport, conformément aux critères d'admissibilité de la présente politique, des responsabilités des personnes utilisant le service d'accompagnement-transport bénévole (bénéficiaires) tels stipulés à l'article 12, ainsi que des ressources bénévoles disponibles au moment de la demande.

4. ÉVALUATION DES DEMANDES (Annexe 1)

L'organisme dispose d'un questionnaire d'information pour identifier les limitations et les incapacités de la personne afin de procéder à l'évaluation de la demande. Le Centre d'action bénévole (CAB) de la MRC Manicouagan évalue sa capacité à rendre le service et pourra référer la personne au service répondant davantage à ces besoins en cas de non-admissibilité. Les références du milieu vers notre organisme pour ce service seront également évaluées avant d'être acceptées. **La notion d'accompagnement est essentielle à l'acceptation de ce type de demande.**

5. REMBOURSEMENTS DES FRAIS D'UTILISATION D'UNE AUTOMOBILE

L'organisme respecte la Loi concernant les services de transport par Taxi (Chapitre S-6.01, article 3.3) : « L'établissement des remboursements des frais d'utilisation d'une automobile est de la responsabilité des membres des conseils d'administration des organismes reconnus par le ministère de la Santé et des Services sociaux. La rémunération totale pour un tel transport ne constitue qu'une contribution pour frais d'utilisation d'une automobile et a été fixé à 0.43\$ du kilomètre dans la présente politique. L'organisme maintient un registre permanent des accompagnements-transport de personnes ».

6. CONTENU DU REGISTRE PERMANENT DES TRANSPORTS

Le registre doit minimalement comprendre les éléments suivants :

- ✓ Heures du transport;
- ✓ Date du transport;
- ✓ Nom de la personne;
- ✓ Lieu de départ (adresse de la personne);
- ✓ Lieu de destination;
- ✓ Raison du déplacement;
- ✓ Nom du bénévole accompagnateur;
- ✓ Nombre de kilomètres;
- ✓ Coût du kilomètre;
- ✓ Coût total;
- ✓ Contribution du bénéficiaire;
- ✓ Coût net.

7. CONTRIBUTION DES PERSONNES (Annexe 2)

Une contribution financière est demandée aux personnes ou aux organismes de qui il relève. Le montant de cette contribution est établi par le conseil d'administration, à partir des critères établis par l'organisme

Cette contribution doit être connue de la personne lors de la demande de service. L'organisme signifie par écrit tout changement à cette contribution.

8. SÉLECTION DES BÉNÉVOLES

Le Centre d'action bénévole (CAB) de la MRC Manicouagan :

- Reçoit les nouvelles candidatures des personnes désireuses de devenir bénévoles accompagnateurs ;
- Prévoit une entrevue et complète toutes les démarches du processus d'inscription et de filtrage ;

- Procède à la révision du dossier des antécédents judiciaires des bénévoles au minimum tous les trois ans ;
- Garde au dossier du bénévole une copie du permis de conduire et une preuve d'assurance ;
- Propose un programme de formation en gestion responsable des bénévoles;
- Recrute des bénévoles conducteurs âgés de 25 ans et plus et de 80 ans et moins, conformément à la police d'assurances de l'organisme.

9. RESPONSABILITÉS DE L'ORGANISME

Le Centre d'action bénévole (CAB) de la MRC Manicouagan :

- ✓ Reçoit, évalue et répond aux demandes ;
- ✓ Maintient un registre permanent des transports ;
- ✓ Établit et fait respecter les mécanismes de contrôle mis en place ;
- ✓ Informe les bénévoles et les personnes utilisant les services de leurs droits et devoirs ;
- ✓ Juge de la pertinence d'un accompagnement lors de situations particulières ;
- ✓ Assure la sécurité des bénévoles et peut annuler sans préavis des transports des bénéficiaires lorsque les conditions météorologiques et l'état des routes sont critiques;
- ✓ Remet une copie de sa politique d'accompagnement-transport bénévole à tous les bénévoles ;
- ✓ Défraye les coûts d'une assurance responsabilité civile afin de protéger les bénévoles dans l'exercice de leurs fonctions ;
- ✓ S'assure que les bénévoles reçoivent la formation pertinente ;
- ✓ S'assure de connaître les besoins particuliers de la personne utilisant les services;
- ✓ S'assure de la confidentialité des bénéficiaires du service en permettant le transport d'un seul bénéficiaire à la fois ;
- ✓ Participe à l'élaboration des protocoles d'entente qui encadrent le service d'accompagnement-transport bénévole.

10. RESPONSABILITÉS DU BÉNÉVOLE (Annexe 3)

Le bénévole s'engage minimalement à :

- ✓ Respecter les exigences du centre d'action bénévole ;
- ✓ Respecter l'horaire prévu ;
- ✓ Assister la personne tout au long de l'accompagnement (sauf en cas de directives spécifiques) ;
- ✓ Respecter le code d'éthique de l'organisme et les ententes établies ;
- ✓ Informer sa compagnie d'assurance de son activité de transport bénévole ;
- ✓ 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 l'entente avec le CAB ;
- ✓ Suivre les formations offertes par le CAB ;
- ✓ Tenir compte des ententes prises concernant l'itinéraire prévu ;
- ✓ Ne jamais utiliser le véhicule du client ;
- ✓ **Ne jamais accepter de pourboire, dons ou tout autre forme de récompense directement de la part des personnes transportée ;**
- ✓ Ne jamais accepter directement des personnes une demande d'accompagnement. Toute personne bénévole qui offre un service d'accompagnement-transport sans l'autorisation du CAB commet une infraction en vertu de l'article 117 de la loi concernant l'industrie du transport par taxi et est passible d'une forte amende ;
- ✓ Ne jamais se charger des objets personnels des bénéficiaires ; bourse, portefeuille etc ;
- ✓ Signer un accusé de réception comme quoi il a reçu l'information et qu'il comprend les termes de la politique d'accompagnement-transport bénévole ;
- ✓ Signer une entente de confidentialité sur les informations personnelles qu'il obtient dans le cadre de ses fonctions comme bénévole ;

N.B. Lorsque les conditions météorologiques sont critiques pour la sécurité routière, le bénévole juge par lui-même s'il prend la route et doit informer l'organisme de sa décision de refuser un transport dans les plus brefs délais.

11. RESPONSABILITÉS DES PERSONNES UTILISANT LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE (Bénéficiaires)

La personne doit :

- ✓ Faire sa demande dans un délais de **48h** tel qu'établi par CAB ;
- ✓ Respecter les ententes convenues avec le responsable du service ;
- ✓ Respecter les règles établies par le bénévole (exemple : ne pas fumer dans l'auto);
- ✓ Défrayer les coûts de transport et acquitter son état de compte dans un délais de 30 jours ;
- ✓ Fournir, s'il y a lieu, toute pièce justificative (exemple : preuve de rendez-vous);
- ✓ Fournir tout matériel ou équipement spécifique nécessaire à ses besoins;
- ✓ Informer le responsable du service de tout changement dans un délai de 48h (exemple : changement d'horaire, trajet, annulation...)
- ✓ **Ne jamais contacter directement les bénévoles pour recevoir de l'accompagnement-transport**

12. PLAINTE CONCERNANT LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE

L'organisme possède une politique des plaintes afin d'être en mesure de traiter, le cas échéant, toute action signalée. L'organisme entend collaborer avec les enquêteurs de la SAAQ lors d'une enquête concernant une plainte contre un bénévole.

13. GESTION DES DOSSIERS DES BÉNÉVOLES ET DES PERSONNES DEMANDANT UN ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE

L'organisme respecte la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

14. DURÉE DE CONSERVATION DES DOCUMENTS EN LIEN AVEC LA REDDITION DE COMPTES

L'organisme s'engage à conserver les dossiers sur les accompagnements-transport bénévole pour une période de 7 ans.

15. HARCÈLEMENT

L'organisme possède une politique sur le harcèlement adoptée par son conseil d'administration.

16. RÉVISION DE LA POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE

L'organisme entend réviser sa politique interne d'accompagnement-transport bénévole de façon périodique.