

**POLITIQUE DU SERVICE  
D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT  
DU**



**ADOPTÉE, LE 16 JANVIER 2024**

## Table des matières

1.	INTRODUCTION .....	3
2.	DESCRIPTION DU SERVICE .....	3
3.	PERSONNES ADMISSIBLES .....	3
4.	DÉPLACEMENTS ADMISSIBLES .....	4
5.	STRUCTURE EN PLACE POUR RÉPONDRE AUX DEMANDES.....	5
6.	CONTENU DU REGISTRE PERMANENT DES TRANSPORTS .....	7
7.	INDEMNITÉS À PAYER PAR LES BÉNÉFICIAIRES .....	8
8.	REMBOURSEMENT DES ACCOMPAGNATEURS BÉNÉVOLES .....	8
9.	ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT POUR LES CHIRURGIES D'UN JOUR.....	8
10.	ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT POUR LES DÉPLACEMENTS HORS RÉGION.....	9
11.	ASSURANCES.....	9
12.	PLAINTÉ CONCERNANT LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE .....	9
13.	PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DES BÉNÉVOLES ET DES BÉNÉFICIAIRES DE L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE .....	9
14.	VIOLENCE ET HARCÈLEMENT .....	9
15.	RÉVISION DE LA POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE .....	10

## 1. INTRODUCTION

---

Depuis 1989, le Centre d'action bénévole Ascension-Escuminac offre sur le territoire de l'Ascension-de-Patapédia à Escuminac un service de grande importance dans le cadre du maintien à domicile de nos bénéficiaires, soit le transport d'accompagnement médical.

Une politique du service d'accompagnement-transport est adoptée afin d'améliorer le processus de décision lorsqu'une personne demandera un service.

Cette politique vise à apporter une précision sur la définition de la notion d'accompagnement-transport bénévole, de sa clientèle 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 la contribution financière possible des bénéficiaires.

Cette politique définit aussi le contenu du registre permanent des transports ainsi que les responsabilités de l'organisme, des bénévoles et des personnes utilisant le service. Elle précise également les modalités de gestion des dossiers des bénévoles et des personnes demandant un accompagnement-transport.

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.

## 2. DESCRIPTION DU SERVICE

---

Le service d'accompagnement-transport bénévole est un transport en automobile effectué par un conducteur bénévole afin de pallier les ressources personnelles inexistantes d'une personne dans le besoin et d'offrir un transport avec soutien physique ainsi que du réconfort lors d'un rendez-vous médical. Il s'agit d'un service **de dernier recours**, qui vient répondre d'abord et avant tout au besoin d'accompagnement de la personne.

## 3. PERSONNES ADMISSIBLES

---

Est admissible au service d'accompagnement-transport toute personne en perte d'autonomie temporaire ou permanente, qui demeure dans son domicile sur le territoire entre l'Ascension-de-Patapédia et Escuminac et qui ne peut obtenir l'aide d'un proche (parents, amis).

### **3.1 Personnes âgées de 65 ans et plus vivant à domicile**

### **3.2 Personnes bénéficiaires de la Sécurité du revenu (aide sociale) vivant à domicile**

Ces bénéficiaires doivent, avant leur rendez-vous, obtenir une autorisation pour ce déplacement de leur agent du programme de Solidarité sociale puisque celui-ci rembourse les frais au Centre d'action bénévole Ascension-Escuminac. Le bénéficiaire devra aussi obtenir une « attestation de présence » remplie par leur médecin ou un membre du personnel hospitalier et signée par ce professionnel et le bénéficiaire au moment de son rendez-vous.

### **3.3 Familles avec problématiques**

Une famille avec des enfants peut souffrir du manque de ressources, de l'isolement et de la pauvreté. Le Centre d'action bénévole Ascension-Escuminac peut intervenir afin d'améliorer la qualité de vie des enfants et de leurs parents.

### **3.4 Personnes de moins de 65 ans vivant à domicile dont l'autonomie est diminuée**

Une personne en perte d'autonomie présente des incapacités physiques, psychiques ou sociales dues à une ou plusieurs maladies aiguës ou chroniques. Ce n'est pas tant la nature des incapacités ou l'âge qui détermine la perte d'autonomie que leur simultanéité, leur intensité, leur durée et leurs répercussions fonctionnelles ainsi que la perception qu'a une personne de ses capacités d'adaptation. Le Centre d'action bénévole Ascension-Escuminac doit faire preuve de bon jugement concernant ce type de clientèle et peut évaluer l'admissibilité au cas par cas.

### **3.5 Les anciens combattants vivant à domicile**

Les personnes de 60 ans et plus reconnues par le ministère de la Défense du Canada comme anciens combattants ont droit à un remboursement complet de leur transport pour des fins médicales.

## **4. DÉPLACEMENTS ADMISSIBLES**

---

### **4.1 Rendez-vous admissibles**

Les rendez-vous ci-dessous pourraient être admissibles à l'accompagnement-transport bénévole :

- Rendez-vous médicaux en cabinet, au CLSC ou à l'hôpital;
- Rendez-vous pour soins dentaires : dentistes, hygiénistes dentaires, denturologues;
- Rendez-vous chez l'optométriste ou l'opticien;
- Tout autre rendez-vous prescrit par un médecin (p. ex., soins des pieds, physiothérapie, ergothérapie, orthophoniste, etc.).

Sont exclus les rendez-vous en massothérapie et de médecine alternative, ainsi que les urgences médicales.

#### **4.2 Lieu de domicile**

Le domicile est défini comme le lieu où loge une personne, de façon temporaire ou permanente :

- Maison individuelle;
- Logement;
- Résidence d'accueil, collective ou privée.

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.

## **5. STRUCTURE EN PLACE POUR RÉPONDRE AUX DEMANDES**

---

### **5.1 Le rôle du personnel du Centre d'action bénévole Ascension-Escuminac**

Le personnel du Centre d'action bénévole Ascension-Escuminac joue un rôle de recrutement, de soutien et d'encadrement en ce qui a trait aux accompagnateurs bénévoles. Le coordonnateur du service reçoit les demandes, vérifie l'admissibilité et informe le bénéficiaire du tarif à payer. Ensuite, il vérifie la disponibilité des bénévoles pour offrir le service. Si un bénévole accepte d'offrir l'accompagnement-transport, une entente est prise et le bénéficiaire en est informé.

En somme, le responsable du Centre d'action bénévole Ascension-Escuminac :

- reçoit, évalue et répond aux demandes;
- maintient un registre permanent des transports<sup>1</sup>;
- 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 (p. ex., en cas de tempête);
- paie 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<sup>2</sup>;
- s'assure de connaître les besoins particuliers de la personne utilisant les services.

---

<sup>1</sup> Voir le point 6 du présent document.

<sup>2</sup> Outil disponible à la FCABQ : Guide de formation en accompagnement-transport bénévole

## **5.2 Le rôle de l'accompagnateur bénévole**

Le bénévole a le mandat non seulement de transporter le bénéficiaire, mais aussi de le soutenir, de l'écouter et de lui fournir le soutien nécessaire pour le sécuriser lors de son rendez-vous. Il ne s'agit pas d'un service de taxi.

Lors de son inscription, l'accompagnateur bénévole devra fournir les éléments suivants :

- Une copie de son permis de conduire;
- Le certificat d'immatriculation de son véhicule;
- Le formulaire dûment rempli de vérification des antécédents judiciaires (fourni par le CAB);
- Une copie de l'assurance automobile.

L'accompagnateur devra aussi suivre une brève formation offerte par le Centre d'action bénévole avant de faire son premier accompagnement.

Voici quelques consignes particulières destinées à l'accompagnateur bénévole.

- Respecter l'horaire convenu entre l'accompagnateur, le Centre et le bénéficiaire.
- Ne jamais accepter directement du bénéficiaire une demande d'accompagnement-transport.
- Être à l'écoute des problématiques vécues par le bénéficiaire et ne pas porter de jugement.
- Apporter lors d'un accompagnement-transport un soutien moral et une assistance physique auprès du bénéficiaire.
- Ne jamais accepter de pourboires.
- Attendre le bénéficiaire pour toute la durée de son rendez-vous.
- L'accompagnateur peut accepter d'autres arrêts non prévus lors du rattachement du bénéficiaire à son domicile. Ceci demeure entièrement à sa discrétion. Le kilométrage supplémentaire ne peut être remboursé dans ce cas.
- Accepter de préserver la confidentialité.
- Informer sa compagnie d'assurance de son activité de transport bénévole.
- Ne jamais utiliser le véhicule du client.
- Il est important pour l'accompagnateur de rapporter au Centre d'action bénévole Ascension-Escuminac son rapport de déplacement à la fin de chaque mois.
- Ne jamais accepter d'accompagnement-transport si, pour une raison ou pour une autre, l'accompagnateur a absorbé des médicaments créant des effets secondaires à risque et/ou a consommé de la boisson quelques heures avant le rendez-vous du bénéficiaire.

- Mettre fin à son offre d'accompagnement-transport si ses capacités diminuent au point où il ne peut pas conduire sécuritairement un véhicule.
- Tous les accompagnateurs bénévoles sont entièrement libres de refuser d'effectuer un accompagnement-transport sans l'obligation de fournir la raison de leur refus.

### **5.3 Le rôle du bénéficiaire**

Le bénéficiaire doit :

- faire sa demande dès que son rendez-vous est fixé (le Centre d'action bénévole traitera les demandes de dernière minute du mieux qu'il le peut);
- respecter l'heure prévue à laquelle l'accompagnateur bénévole ira le prendre chez lui et ne pas le faire attendre indûment;
- respecter les règles établies par le bénévole (p. ex., ne pas fumer dans l'auto);
- respecter les ententes convenues avec le responsable du service;
- payer sa contribution à l'accompagnateur bénévole, et lui remettre l'attestation de présence s'il s'agit d'un bénéficiaire de la Sécurité du revenu (aide sociale);
- fournir, s'il y a lieu, toute pièce justificative (p. ex., preuve de rendez-vous);
- fournir tout matériel ou équipement spécifique nécessaire à ses besoins (p. ex., siège d'auto);
- informer le responsable du service de tout changement dans un délai raisonnable (p. ex., changement d'horaire ou de trajet, annulation).

## **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 d'heures de bénévolat;
- Nombre de kilomètres;
- Coût du kilomètre;
- Coût total;
- Contribution du bénéficiaire;
- Coût net.

## 7. INDEMNITÉS À PAYER PAR LES BÉNÉFICIAIRES

Bénéficiaires	Premier 200 km aller-retour	Plus de 200 km aller-retour	Repas	Stationnement
Personnes de 65 ans et plus	0,21 \$/km	0,41 \$/km	20 \$/repas  (1 repas pour les déplacements de plus de 5 heures; 2 repas pour les déplacements de plus de 8 heures)	Selon le tarif en vigueur au moment du rendez-vous
Prestataires d'aide sociale	0,13 \$/km	À déterminer selon la situation du bénéficiaire		
Anciens combattants	0,52 \$/km	0,52 \$		
Autres personnes admissibles	À déterminer selon la situation du bénéficiaire			

(Adopté par le conseil d'administration du Centre d'action bénévole Ascension-Escuminac le 16 janvier 2024.)

## 8. REMBOURSEMENT DES ACCOMPAGNATEURS BÉNÉVOLES

Les accompagnateurs bénévoles donnent plusieurs heures, voire des journées entières en transport bénévole. Le remboursement n'est donc pas un salaire, mais un dédommagement pour l'usage de leur véhicule.

Remboursement du kilométrage	Frais de repas	Hébergement
0,52 \$/km; distance calculée depuis le départ du bénévole de son domicile jusqu'à son retour	20 \$/repas	À déterminer, selon le cas, par le coordonnateur du CAB

(Adopté par le conseil d'administration du Centre d'action bénévole Ascension-Escuminac le 16 janvier 2024.)

Le Centre d'action bénévole Ascension-Escuminac met gratuitement à la disposition des accompagnateurs bénévoles des couvre-sièges pour protéger leur véhicule.

## 9. ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT POUR LES CHIRURGIES D'UN JOUR

Lorsqu'un accompagnateur bénévole accompagne un bénéficiaire pour une chirurgie d'un jour et que le temps d'attente est estimé trop long, l'accompagnateur bénévole peut retourner chez lui et revenir chercher le bénéficiaire au moment déterminé.

L'accompagnateur bénévole fait donc deux voyages et le Centre d'action bénévole Ascension-Escuminac le remboursera pour les deux accompagnements-transports. Par contre, le bénéficiaire devra cotiser l'équivalent de deux voyages selon les tarifs en vigueur de la politique d'accompagnement-transport.



## **10. ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT POUR LES DÉPLACEMENTS HORS RÉGION**

---

Les demandes d'accompagnement-transport hors région sont évaluées au cas par cas. Toutefois, de façon générale, le tarif au kilomètre est celui indiqué au point 7. De plus, le bénéficiaire devra payer au bénévole trois repas par jour et, au besoin, s'occuper de son hébergement.

## **11. ASSURANCES**

---

Chaque accompagnateur bénévole doit avoir une assurance responsabilité pour son véhicule en cas d'accident de la route. De plus, le Centre d'action bénévole Ascension-Escuminac est protégé dans l'exécution de ses fonctions par une assurance responsabilité civile générale pour un montant de 3 000 000 \$, tous dommages confondus, ainsi que pour préjudice personnel.

## **12. PLAINTÉ CONCERNANT LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE**

---

Si un bénéficiaire ou un bénévole souhaite déposer une plainte contre une personne liée au service d'accompagnement-transport, il peut communiquer avec le responsable du service au Centre d'action bénévole Ascension-Escuminac. S'il n'y a pas de résolution du conflit, ou si la personne visée est le responsable du service, une plainte pourra être déposée par écrit à la direction du Centre.

## **13. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DES BÉNÉVOLES ET DES BÉNÉFICIAIRES DE L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE**

---

Le Centre d'action bénévole Ascension-Escuminac respecte la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. De plus, le bénéficiaire signe, avant son premier accompagnement-transport, un formulaire de consentement aux partages de certaines de ces informations personnelles (p. ex., nom, adresse, numéro de dossier de Sécurité du revenu), et le bénévole, quant à lui, signe un formulaire assurant la non-divulcation de ces renseignements.

Le Centre s'engage à conserver les dossiers sur l'accompagnement-transport bénévole pour une période de 6 ans.

## **14. VIOLENCE ET HARCÈLEMENT**

---

Dans le but d'offrir un service respectueux et de s'assurer qu'aucune forme de harcèlement ne survient entre employés, bénévoles et bénéficiaires, il est entendu que ces derniers ne se

livreront à aucun acte de harcèlement, de violence, de discrimination, d'intimidation ou d'abus de pouvoir à l'égard des personnes avec qui ils sont en contact.

Si le Centre d'action bénévole détermine qu'un bénévole ou un bénéficiaire s'est livré à de tels actes, ce dernier ne pourra continuer à recevoir ou à offrir des services et, dans certains cas, une plainte pourrait être déposée à la police.

## **15. RÉVISION DE LA POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE**

---

Le Centre d'action bénévole Ascension-Escuminac entend réviser sa politique interne d'accompagnement-transport bénévole de façon périodique.