

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



ADOPTÉE, LE 2 novembre 2016

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 accompagnement médical.

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

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Il s'agit d'un service d'accompagnement-transport avec voiture palliant aux ressources personnelles inexistantes et qui vise à offrir un transport avec soutien physique et un réconfort lors d'un rendez-vous médical aux personnes dans le besoin.

3. LA RAISON D'ÊTRE DE L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

Une personne est éligible au service d'accompagnement-transport dans le cas où son autonomie est diminuée et qu'elle ne peut obtenir l'aide d'un proche (parents, amis) pour l'entraider. La plupart du temps, il s'agit de personnes âgées en légère perte d'autonomie (voir les points : 4.1 et 4.2).

Des personnes plus jeunes peuvent utiliser le service en autant qu'elles acceptent la politique désignées par type de clientèle (voir les points : 4.3 à 4.6).

Il faut garder en mémoire que le Centre d'action bénévole Ascension Escuminac doit être la dernière ressource à intervenir après avoir vérifié auprès du bénéficiaire la forme d'aide existante dans l'entourage immédiat.

4. LA CLIENTÈLE DU SERVICE (BÉNÉFICIAIRES)

4.1 Personnes âgées de 65 ans et plus vivant à domicile

Il s'agit d'une personne âgée de 65 ans et plus vivant dans sa propre maison ou dans un logement privé et n'ayant pas de ressource physique et humaine pouvant l'accompagner à son rendez-vous médical ou à un rendez-vous essentiel à son développement.

4.2 Personnes âgées de 65 ans et plus vivant en résidence d'accueil, résidence d'accueil privé et pavillon privé

Depuis le 1^{er} mai 2004, l'Agence de santé et services sociaux a statué que ces endroits sont considérés au même titre qu'une propre maison ou un logement privé. Alors le Centre d'action bénévole Ascension Escuminac doit assumer la responsabilité du transport accompagnement médical dans les résidences ou pavillons.

4.3 Personnes bénéficiaires de la Sécurité du Revenu (Aide Sociale) vivant à domicile

Toute personne recevant des prestations de la Sécurité du Revenu du Québec (Aide Sociale). De plus, ces bénéficiaires doivent fournir au Centre d'action bénévole Ascension Escuminac une « attestation de présentation » remplie par leur médecin ou un membre du personnel hospitalier. Cette attestation sera acheminée au Centre local d'emploi pour remboursement selon l'entente établie entre celui-ci et le Centre d'action bénévole Ascension Escuminac.

4.4 Enfants avec problématiques spécifiques

Il peut s'agir d'un enfant ayant besoin de traitements pour l'amélioration de sa santé physique ou son développement social, intellectuel, émotif et physique. Compte-tenu du manque de ressources des parents ou dans le cas d'une famille monoparentale, le Centre d'action bénévole Ascension Escuminac peut jouer un rôle important de support.

4.5 Familles monoparentales avec problématiques

La problématique se situe au niveau 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 de ces familles.

4.6 Toute autre personne de moins de 65 ans dont l'autonomie est diminuée vivant à domicile

Il peut s'agir, et cela rarement, d'une personne itinérante. Il peut aussi s'agir d'une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer ou ayant une problématique sévère en santé mentale et manquant de ressources temporaires d'accompagnement. Le Centre d'action bénévole Ascension Escuminac doit faire preuve de bon jugement concernant ce type de clientèle et peut évaluer cas par cas.

4.7 Les Anciens combattants vivant à domicile

Une personne de 60 ans et plus et reconnue par le ministère de la Défense du Canada comme ancien combattant a droit à un remboursement de 100% de son transport pour des fins médicales. Le Centre d'action bénévole Ascension Escuminac accepte d'accompagner un ancien combattant en perte d'autonomie et en manque de ressources en autant que cette personne défraie en totalité le service.

5. LA STRUCTURE EN PLACE POUR RÉPONDRE AUX DEMANDES

5.1 Le rôle des responsables

Dans sa structure de départ, le Centre d'action bénévole Ascension Escuminac a toujours une personne pour répondre au téléphone, du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 16h au 418-865-2740, et prendre les demandes des bénéficiaires voulant un service d'accompagnement-transport.

Voici quelques consignes particulières :

- Dans le cas d'un premier appel provenant du bénéficiaire, il est important d'évaluer la demande en posant quelques questions pour établir son admissibilité et procéder à son inscription.
- Informer le bénéficiaire de la politique concernant le tarif à déboursier et la raison de cette contribution monétaire.
- Rassurer le bénéficiaire du traitement de sa demande.

- Communiquer avec un bénévole pour vérifier sa disponibilité à effectuer l'accompagnement-transport.
- Rappeler le bénéficiaire pour l'informer de l'identité du bénévole qui l'accompagnera, le coût du transport, l'heure du départ et autres informations pertinentes.
- Advenant qu'aucun bénévole n'est disponible pour répondre à une demande, les responsables du Centre d'action bénévole Ascension Escuminac s'informeront s'il est possible de modifier la date d'un rendez-vous.

5.2 Le rôle de l'accompagnateur bénévole

L'accompagnateur bénévole est un nouveau terme pour désigner « le conducteur bénévole ». Il faut d'abord se rappeler qu'il s'agit avant tout d'un service d'accompagnement-transport sécurisant le bénéficiaire lors de son rendez-vous. Le bénévole a le mandat de supporter ce bénéficiaire, de l'écouter et de lui fournir le support nécessaire dans sa démarche d'accompagnement. Il faut donc à tout prix éviter de désigner ce service comme un « taxi bénévole ». Le service de taxi à sa raison d'être et notre service à une mission différente. Noter que pour devenir accompagnateur bénévole la personne doit signer un formulaire de **Consentement à une vérification** par la Sûreté du Québec et une enquête sociale par les responsables du transport accompagnement. Il doit également fournir une copie de son permis de conduire valide.

Voici quelques consignes particulières :

- Ne jamais accepter directement du bénéficiaire une demande d'accompagnement-transport.
- Aviser, si possible, les responsables du Centre d'action bénévole Ascension Escuminac si vous vous absentez pour un certain temps.
- Être à l'écoute des problématiques vécues par le bénéficiaire et ne pas porter de jugement.

- Apporter lors d'un accompagnement-transport un support moral et une assistance physique auprès du bénéficiaire.
- Ne jamais accepter de pourboires.
- Attendre le bénéficiaire pour toute la durée de son rendez-vous.
- Il est possible d'accepter d'autres arrêts, non prévus au départ par le bénéficiaire, lors du raccompagnement au domicile de celui-ci selon la disponibilité de l'accompagnateur et selon le parcours. Cette décision demeure à la discrétion de l'accompagnateur.
- Accepter de préserver la confidentialité.
- Il est important de rapporter au Centre d'action bénévole Ascension Escuminac votre rapport de déplacement à la fin de chaque mois.
- Ne jamais accepter d'accompagnement-transport si, pour une raison ou pour une autre, vous avez absorbé des médicaments créant des effets secondaires à risque et/ou avez consommé de la boisson quelques heures avant le rendez-vous du bénéficiaire.
- 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 des responsables du Centre d'action bénévole Ascension Escuminac

Vis-à-vis ce service d'accompagnement-transport, le personnel du Centre d'action bénévole Ascension Escuminac joue un rôle de support, d'encadrement aux accompagnateurs bénévoles, de recrutement et de gestion administrative du service. De plus, le personnel du Centre d'action bénévole Ascension Escuminac reçoit occasionnellement des références des intervenants du réseau de la Santé et des Services sociaux, et parfois, de certains organismes communautaires du territoire. En tout temps, le personnel du Centre d'action bénévole Ascension Escuminac peut répondre aux questions des accompagnateurs bénévoles ainsi qu'aux bénéficiaires eux-mêmes.

5.4 La responsabilité du bénéficiaire

- Le bénéficiaire doit faire sa demande dans un délai minimum de 24 heures à l'avance.
- Le bénéficiaire doit respecter l'heure prévue à laquelle l'accompagnateur bénévole ira le prendre chez-lui.
- Le bénéficiaire doit payer sa contribution à l'accompagnateur bénévole, et lui remettre l'attestation de présentation s'il s'agit d'un bénéficiaire de la Sécurité du Revenu (Aide Sociale).

6. La cotisation des bénéficiaires du service

6.1 Personnes âgées de 65 ans et plus vivant à domicile

Le montant demandé aux bénéficiaires de 65 ans et plus est de 40% du coût du remboursement de l'accompagnateur bénévole.

N.B. Advenant une augmentation du tarif au kilométrage pour le remboursement des accompagnateurs bénévoles, un réajustement du tarif à payer par les bénéficiaires sera également revu.

6.2 Personnes bénéficiaires de la Sécurité du Revenu (aide sociale) vivant à domicile

Afin d'apporter un certain support à cette clientèle et compte-tenu d'une entente entre le Centres local d'emploi et le Centre d'action bénévole Ascension Escuminac à l'effet que nous recevons 0.41\$ du kilomètre lors d'un accompagnement-transport, le bénéficiaire doit donc déboursier 25% du coût du remboursement de l'accompagnateur bénévole, s'il veut se prévaloir de ce service. Il faut se rappeler que le Centre d'action bénévole Ascension Escuminac doit être la dernière ressource vis-à-vis cette clientèle comme se veut la philosophie de notre politique.

6.3 Toute autre personne de moins de 65 ans dont l'autonomie est diminuée vivant à domicile.

Le montant demandé aux bénéficiaires pourrait correspondre à 50% ou 100% du coût du remboursement de l'accompagnateur bénévole, et ce, selon la situation du bénéficiaire. En cas de doute, ces cas devraient être étudiés individuellement.

7. Les frais de remboursement des accompagnateurs bénévoles

N.B. : Le montant de remboursement est sujet à changement en fonction des budgets autorisés au Centre d'action bénévole Ascension Escuminac.

Il faut donc se rappeler que l'accompagnateur bénévole donne de son temps et parfois trois et quatre heures, en accompagnement. Son remboursement n'est donc pas un salaire, mais plutôt un dédommagement pour son véhicule.

7.1 Le taux de remboursement pour l'utilisation du véhicule

Le Centre d'action bénévole Ascension Escuminac accepte de défrayer 0.40\$ du kilomètre pour l'utilisation du véhicule. Ce montant couvre les frais fixes et variable du véhicule tels que l'essence, changement d'huile plus fréquent, l'usure des pneus, les assurances, etc.

7.2 Le taux de remboursement d'un repas lors d'un accompagnement-transport

Le Centre d'action bénévole Ascension Escuminac recommande au bénéficiaire de remettre 10.00\$ à l'accompagnateur bénévole pour couvrir une partie de son repas. Si plusieurs repas sont nécessaires lors d'un déplacement, le bénéficiaire devra remettre 10.00\$ par repas à l'accompagnateur bénévole.

7.3 Les pourboires

Il ne faut jamais accepter de pourboire de la part d'un bénéficiaire. Ceci pourrait porter à interprétation du genre « Le bénévole se fait payer », etc.

Il faut se rappeler : « Le geste bénévole est gratuit, mais combien valorisant et gratifiant. »

8. L'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 celui-ci au moment déterminé.

L'accompagnateur bénévole fait donc deux voyages et le Centre d'action bénévole Ascension Escuminac remboursera celui-ci 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.

9. Les assurances

9.1 Responsabilité civile

Chaque accompagnateur bénévole inscrit au Centre d'action bénévole Ascension Escuminac est protégé dans l'exécution de ses fonctions, par une assurance responsabilité civile générale pour un montant de 2 000 000\$, tous dommages confondus ainsi que pour préjudice personnel.

9.2 Assurance automobile du bénévole

Selon le Bureau d'Assurance du Canada, un bénévole peut accompagner avec son véhicule. Il arrive souvent que des accompagnateurs bénévoles se questionnent sur les assurances qui les protègent au volant de leur véhicule lors d'un accompagnement avec un bénéficiaire. La réponse est simple.

À chaque fois au Québec qu'une ou plusieurs personnes circulent en automobile, ils sont couverts par la Régie de l'assurance automobile du Québec. Souvenons-nous de la loi Payette et son slogan « La personne avant toute chose. »

Là où il faut être vigilant, c'est d'y aller modérément et ne pas vouloir être régulièrement sur la route pour des accompagnements, car cela pourrait être interprété par un assureur de vouloir en faire une affaire rentable plutôt que par altruisme.

10. Consignes particulières

10.1 Le délai d'une demande de la part du bénéficiaire

Compte-tenu que les bénéficiaires demandent un service pour lequel ils ont eu un rendez-vous d'un professionnel la plupart du temps une semaine à l'avance, nous demandons aux bénéficiaires de faire leur demande idéalement au moment où ils reçoivent la date de leur rendez-vous ou de respecter un minimum de 24 heures à l'avance. Il faut se rappeler que le Centre d'action bénévole Ascension Escuminac doit être la dernière ressource à pouvoir offrir le service à un bénéficiaire dans la plupart des cas. Le Centre d'action bénévole Ascension Escuminac n'offre pas de service d'urgence, cependant il faut encore un fois faire preuve de bon jugement. Si toutefois un bénéficiaire à la mauvaise habitude de faire appel à la dernière minute, celui-ci doit être averti. Le Centre d'action bénévole Ascension Escuminac n'est pas tenu de répondre à des demandes de dernières minutes.

10.2 Le choix du bénévole par le bénéficiaire

Il peut arriver qu'un bénéficiaire se sente plus à l'aise avec un tel accompagnateur bénévole plutôt qu'un autre. Cependant, les responsables verront à accommoder le bénéficiaire en tenant compte de la disponibilité et autres facteurs chez l'accompagnateur bénévole.

10.3 Le rapport de remboursement de l'accompagnateur bénévole

Il est très important de s'assurer de remplir en entier la formule de remboursement. Il faut la signer et l'apporter au Centre d'action bénévole Ascension Escuminac à la fin de chaque mois.

10.4 La demande d'un reçu par un bénéficiaire

Si un bénéficiaire demande un reçu pour sa cotisation au service qu'il reçoit, vous devez le référer au Centre d'action bénévole Ascension Escuminac et le personnel verra à répondre à sa demande.

10.5 La capacité diminuée du bénévole

Cette situation est plutôt délicate, mais mérite quand même de s’y attarder. Advenant le cas où un accompagnateur bénévole voit ses capacités diminuées pour les facteurs suivants : maladie, âge avancé, diminution sensorielle (vue), motrice et intellectuelle, celui-ci devrait faire preuve de grande responsabilité quant à sa fonction d’accompagnateur bénévole puisqu’il pourrait présenter un certain risque d’accident sur la route.

Toutefois nous demeurons rassurés tant que ces personnes renouvellent leur permis de conduire sans objection de la Régie de l’assurance automobile du Québec. Il pourrait quand même arriver qu’un accompagnateur bénévole soit désigné inapte à l’accompagnement-transport après consultation entre celui-ci et le directeur général afin d’assurer à nos bénéficiaires le maximum de sécurité possible.

Cette politique globale du service d’accompagnement médical a été adopté à l’unanimité par le conseil d’administration du Centre d’action bénévole Ascension Escuminac lors de sa réunion régulière du 2 novembre 2016, tenue à Matapédia et sera en vigueur à compter du 2 novembre 2016.

Je, _____ *confirme avoir reçu une copie de cette politique le*
_____ *pour en faire la lecture et je m'engage à respecter ce qui y est énoncé.*

Signature de l'accompagnateur bénévole

Signature du bénéficiaire

***Copie du bénéficiaire ou de l'accompagnateur bénévole**

Signature du responsable du C.A.B. Ascension Escuminac

Je, _____ *confirme avoir reçu une copie de cette politique le*
_____ *pour en faire la lecture et je m'engage à respecter ce qui y est énoncé.*

Signature de l'accompagnateur bénévole

Signature du bénéficiaire

***Copie du C.A.B. Ascension Escuminac**

Signature du responsable du C.A.B. Ascension Escuminac