

L'ACCOMPAGNEMENT- TRANSPORT BÉNÉVOLE

CADRE DE RÉFÉRENCE

JUIN 2013



MEMBRES DU COMITÉ

UN MERCI SINCÈRE AUX MEMBRES DU COMITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

Robert Beuparlant, Centre communautaire bénévole Matawinie

Marie-Claude Samuel, Centre d'action bénévole des Riverains

Érika Morin, Centre d'action bénévole du Lac

Danielle Lavigne, La Mosaïque, centre d'action bénévole et communautaire

Fimba Tankoano, Fédération des Centres d'action bénévole du Québec

Nos bureaux

1557, avenue Papineau
Montréal (Québec) H2K 4H7

T 514.843.6312 | 1.800.715.7515

F 514.843.6485

admin@fcabq.org

WWW.FCABQ.ORG

La Fédération des centres d'action bénévole du Québec est financée par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux par l'intermédiaire du Programme de soutien aux organismes communautaires.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
SECTION 1	5
CONTEXTE	5
SECTION 2	7
LES DEMANDES D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE	7
DÉFINITION ET NATURE DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE	7
TYPES D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE	7
AUTRES TYPES DE TRANSPORT BÉNÉVOLE	7
L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE : UN SERVICE EN PRÉVENTION, PROMOTION	8
ÉVALUATION DES DEMANDES D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE	8
DÉFINITION DE LA PERTE D'AUTONOMIE	8
DÉFINITION D'UNE PERSONNE ADMISSIBLE	8
REMBOURSEMENT DES FRAIS D'UTILISATION D'UNE AUTOMOBILE	9
LA CONTRIBUTION DES PERSONNES	9
LA SÉLECTION DES BÉNÉVOLES	9
PRINCIPE DIRECTEUR	9
SECTION 3	10
LES LIMITES, CONTRAINTES ET PISTES D'ACTION DU SERVICE	10
LA GESTION DES RISQUES	10
LES GESTES PERSONNELS	10
ACCÈS AUX FINANCES PERSONNELLES	10
PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	10
ÉTAT DE SANTÉ DES PERSONNES AIDÉES	11
PROBLÈMES DE MOBILITÉ	11
VIOLENCE ET HARCÈLEMENT	11
COÛTS DU SERVICE	11
ENTENTES DE SERVICES AVEC D'AUTRES PARTENAIRES	11
RECRUTEMENT DE NOUVEAUX BÉNÉVOLES	11
CONCLUSION	12
ANNEXE 1	13
EXTRAIT DE LA LOI CONCERNANT LES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI	13
ANNEXE 2	14
LE VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION	14
LES BÉNÉVOLES	14
SECTEURS DE L'ACTION BÉNÉVOLE	15
ANNEXE 3	16
DÉFINITION	16
APPUI AUX PROCHES AIDANTS	17
ANNEXE 4	18
RESPONSABILITÉS DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES	18
RESPONSABILITÉ DU BÉNÉVOLE	18
RESPONSABILITÉS DES PERSONNES UTILISANT LE SERVICE	18
DOSSIER DES BÉNÉVOLES ET DES PERSONNES DEMANDANT UN SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE	18
BIBLIOGRAPHIE	19

INTRODUCTION

L'accompagnement-transport bénévole a beaucoup évolué au cours des dernières années. Le phénomène reflète une réalité de plus en plus présente au sein de notre société : le vieillissement de la population et le défi du maintien des personnes âgées dans leur domicile. À cette réalité s'ajoute l'alourdissement de la clientèle, le vieillissement et le manque de bénévoles, la difficulté de recruter des jeunes bénévoles, la lourdeur de la tâche, etc.

95% des centres d'action bénévole au Québec offrent le service d'accompagnement-transport bénévole et plusieurs détiennent le leadership de l'accompagnement-transport bénévole dans leur région.

Les besoins et les demandes se sont diversifiés et pour assurer des services de qualité, les centres d'action bénévole devraient revoir les mécanismes d'accès, le financement du service et les critères d'admission. Le recrutement, la formation et la gestion des risques restent le pivot de la prestation de ce service.

Les bénévoles qui effectuent l'accompagnement-transport bénévole depuis plusieurs années ont vu leur rôle et responsabilités se transformer au fil des ans. On leur en demande de plus en plus. Des tâches qui étaient effectuées par du personnel hospitalier sont maintenant demandées aux bénévoles accompagnateurs. L'alourdissement de la personne à aider, les problèmes de circulation, de stationnement, de travaux routiers sont d'autres éléments irritants et stressants pour les bénévoles.

Il est donc important que chacun des conseils d'administration se penche sur les activités de l'accompagnement-transport bénévole au sein de son organisme et procède à une analyse et à une réflexion approfondies de l'accompagnement-transport bénévole. Vous trouverez donc dans ce document les éléments essentiels à cette réflexion soit la définition de l'accompagnement-transport bénévole et de la personne admissible, les types d'accompagnement, la responsabilité du centre d'action bénévole, des bénévoles et des personnes utilisatrices. Des limites et contraintes au service d'accompagnement-transport bénévole et des pistes d'action seront suggérées et d'autres restent à explorer. De plus, on retrouvera en annexe des textes sur l'état du vieillissement de la population, les bénévoles, les proches aidants ainsi que les différentes responsabilités.

SECTION 1

CONTEXTE

Les personnes de 65 ans et plus représentaient en 2006, 14 % de la population du Québec. Cette proportion devrait doubler en 2056, à 28 %. Les 0-19 ans verront leur part connaître une faible baisse au cours de la période, celle-ci passant de 22,6 % à 19,5 %.¹

LES 65 ANS ET PLUS



Le vieillissement de la population est également caractérisé par une augmentation importante de personnes très âgées. Ainsi, le groupe des 65-74 ans, qui représente actuellement 58 % de l'ensemble des personnes âgées, n'en représentera plus que 52 % en 2031 et que 43 % en 2051. Les personnes de plus de 75 ans, et même celles de plus de 85 ans, seront alors plus nombreuses en raison de l'allongement de l'espérance de vie.

En général, les personnes âgées souhaitent rester à la maison le plus longtemps possible. La maison demeure le premier choix de résidence de ces personnes. Mais avec le temps, elles s'y sentent peut-être moins en sécurité qu'avant en raison de problèmes de santé nécessitant un suivi, difficultés à se déplacer ou à effectuer des tâches quotidiennes.

Des mesures mises en place comme les crédits d'impôt pour le maintien à domicile pour les personnes âgées de 70 ans et plus, peuvent faciliter l'obtention de services, mais dans un autre sens, peuvent fragiliser certaines classes de personnes âgées étant donné qu'il faut avoir les moyens de payer 70% du coût du service, ce qui n'est pas donné à toutes les personnes.

¹ Institut de la statistique du Québec, p.37

Bien que tous les secteurs d'activités soient touchés, les organismes communautaires sont affectés considérablement par cette évolution démographique et plus particulièrement, leurs services de soutien à domicile.²

Dans les centres d'action bénévole les chiffres démontrent une perte de 20 % de bénévoles depuis 2001. Le profil actuel des bénévoles des centres d'action bénévole reflète bien la situation de l'ensemble des organismes communautaires en santé et services sociaux³ :

42 % DES PERSONNES BÉNÉVOLES SONT ÂGÉES DE 65 ANS ET PLUS

28 % SONT ÂGÉES DE 55 À 64 ANS

LA MAJORITÉ DES PERSONNES QUI FONT L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE SONT DES HOMMES

Or le bénévolat québécois change. Parmi ces signes, citons l'essoufflement des bénévoles et la difficulté de renouveler les effectifs à l'intérieur de plusieurs groupes. Les bénévoles se plaignent du haut niveau d'exigences des bénéficiaires en regard des services attendus et rendus. Ils constatent le vieillissement ou la désertion des bénévoles de certains secteurs d'activités et l'accroissement du phénomène TLM (toujours les mêmes).⁴

Un autre élément dont il faut tenir compte est la réalité différente du transport à travers le Québec. Certaines régions offrent différentes formes de transport alors que pour d'autres régions les services sont restreints. Les transports en milieux ruraux ou en régions éloignées occasionnent, pour les utilisateurs, des coûts élevés à long terme.

Dans ce contexte de vieillissement de la population et des bénévoles, il ne faut pas oublier non plus le rôle du proche aidant qui diffère de celui des bénévoles. Les personnes bénéficiant de service bénévole peuvent confondre les deux rôles et avoir des attentes non comblées. Rappelons que le proche aidant est une personne de l'entourage qui apporte un soutien significatif, continu ou occasionnel, à titre non professionnel, à une personne ayant une incapacité. Il peut s'agir d'un membre de la famille ou d'un ami dont la relation entre les deux est déjà existante.

2 Rendre compte du mouvement bénévole au Québec, créateur de liens autant que de bien. A. Thibault, J. Fortier, P. Altermus, juillet 2007

3 Préparer aujourd'hui l'action bénévole de demain, les pratiques de gestion des bénévoles âgés œuvrant dans le secteur de la santé et des services sociaux principalement auprès des aînés

4 Rendre compte du mouvement bénévole au Québec, créateur de liens autant que de biens, RABQ, 2007

SECTION 2

LES DEMANDES D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE

Les demandes acheminées dans les centres d'action bénévole concernant le service d'accompagnement-transport bénévole sont nombreuses et variées.

Les besoins d'accompagnement reliés au service requièrent un très grand nombre de bénévoles pour effectuer les transports dans les règles de l'art. Au fil des années les demandes fusent de partout. On sent également, la désorganisation de l'État (des services de santé), par l'affût des demandes de dernières minutes dans les centres d'action bénévole, des appels à la Fédération des centres d'action bénévole du Québec pour des demandes de transport (mauvaise référence), etc.

Bien que l'on sache que le réseau de la santé et des services sociaux assume une partie des déplacements des personnes admises dans le réseau, notamment pour les personnes hébergées ou les déplacements inter-établissements, il n'empêche qu'au fil du temps, les organismes communautaires ont largement été mis à contribution pour répondre aux besoins exprimés, notamment par la population âgée demeurant à domicile. Ces besoins sont très variés allant de l'accompagnement médical, pour les petites courses, déplacement pour socialiser, etc. Il faut donc définir le service d'accompagnement-transport bénévole comme tel afin d'avoir un discours commun et uniforme.⁵

DÉFINITION ET NATURE DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE

Le service d'accompagnement-transport bénévole est un transport effectué par un conducteur bénévole dans le cadre des activités d'un organisme communautaire et bénévole dûment reconnu par l'Agence de la santé et des services sociaux.

Le service d'accompagnement, comme son nom l'indique, consiste à accompagner toute personne ayant besoin de support physique, 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.⁶

La définition d'accompagnement : se joindre à quelqu'un pour aller où il va en même temps que lui en apportant le soutien nécessaire pour supporter la personne dans ses limitations physiques ou morales (Larousse, Robert)

TYPES D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE

Les différents types d'accompagnement offerts sont les suivants :

En priorité, l'accompagnement 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 vers les services essentiels (institutions financières, épicerie, pharmacie).

Ainsi que l'accompagnement communautaire, social et juridique pour contrer l'isolement ou améliorer la qualité de vie.

AUTRES TYPES DE TRANSPORT BÉNÉVOLE

Le transport constitue la condition première pour participer activement à la vie en société. Les centres d'action bénévole offrent le service d'accompagnement-transport bénévole mais également du transport bénévole.

Or, certaines personnes éprouvent des difficultés à bénéficier d'un service de transport et, de fait, n'ont pas accès aux ressources du milieu. Les difficultés de ces personnes peuvent être de plusieurs ordres : elles ont de la difficulté à se déplacer à cause de déficiences intellectuelles, physiques ou sensorielles; elles ne disposent pas d'un service de transport collectif qui répond à leurs besoins; elles ne sont pas admissibles au service de transport adapté.⁷

5 Les moyens de transport et la mobilité des aînés Montréalais : intervenir face au vieillissement de la population, Table de concertation des aînés de l'île de Montréal

6 Cadre de référence, service accompagnement transport, Centres d'action bénévole de la région 01

7 Le transport bénévole : un service indispensable encadré par la loi, document d'information réalisé en collaboration avec la FCABQ, Association québécoise des intervenants du taxi du Québec, le MSSS et le ministère des Transports du Québec

L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE : UN SERVICE EN PRÉVENTION, PROMOTION

L'accompagnement-transport bénévole est une forme d'aide qui comporte des conséquences directes sur la santé de la population qui, ne dispose pas des moyens de transport requis pour se déplacer. Ainsi, « les personnes ont accès à des services qu'elles ne pourraient obtenir autrement ». De plus, même dans les localités dans lesquelles il existe un transport en commun, « on constate que les personnes ne vont pas à leurs rendez-vous médicaux si on ne va pas les chercher car elles ont besoin d'être accompagnées ».

Une porte d'entrée... pour obtenir d'autres formes d'aide destinées à améliorer le bien-être et la qualité de vie des gens et l'intégration sociale.⁸

De manière générale, ce service permet aux personnes qui en bénéficient de tisser des liens avec la personne qui offre le service d'accompagnement-transport bénévole. Cette dernière peut ainsi les introduire progressivement à un nouveau réseau social par le biais de diverses activités de socialisation qui se déroulent au sein des organismes communautaires. La participation à ces activités contribue à briser l'isolement et à améliorer leur qualité de vie.

ÉVALUATION DES DEMANDES D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE

L'évaluation des demandes est une étape importante. Elle est nécessaire si la personne présente une perte d'autonomie qui dépasse les compétences du bénévole et nécessite des habiletés particulières. À cet effet un questionnaire d'information s'avère utile pour évaluer les limitations et les incapacités de la personne à aider, les problèmes de mobilité (fauteuil roulant, marchette, « poids de la personne », état de santé, etc.), évaluer également les contraintes des bénévoles et la possibilité pour l'organisme d'accepter ou non la demande. Si l'organisme ne peut offrir le service, il sera nécessaire de référer la personne au service répondant plus spécifiquement à ses besoins (exemple : transport adapté).

DÉFINITION DE LA PERTE D'AUTONOMIE

Une personne en perte d'autonomie présente des incapacités physiques, psychiques ou sociales dues à une ou à 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. La fragilité est plutôt définie comme le risque qu'a une personne âgée, à un moment de sa vie, d'avoir ou d'aggraver des troubles fonctionnels ou des problèmes de santé. Les notions de fragilité et de perte d'autonomie impliquent qu'il faut prendre en considération, pour évaluer les besoins d'une personne, non seulement les problèmes de santé qui peuvent se manifester chez elle, mais aussi sa capacité et sa volonté de compenser les effets de ces problèmes compte tenu des ressources dont elle dispose.⁹

DÉFINITION D'UNE PERSONNE ADMISSIBLE

Toute personne en perte d'autonomie temporaire ou permanente, tel que défini précédemment et qui demeure dans son milieu naturel.

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

- Maison individuelle
- Logement
- Résidence collective ou résidence dite privée, admissible au soutien à domicile

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.

8 Le service d'accompagnement et de transport dispensé par les sept centres d'action bénévole de Lanaudière, Manon Théolis

9 Orientations ministérielles sur les services offerts aux personnes âgées en perte d'autonomie, Février 2001

REMBOURSEMENT DES FRAIS D'UTILISATION D'UNE AUTOMOBILE

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 l'Agence de la santé et des services sociaux. La rémunération totale pour un tel transport ne constitue qu'une contribution pour les frais d'utilisation d'une automobile. Afin d'assurer une cohésion sur un même territoire, il serait opportun que les regroupements régionaux d'organismes, développent un argumentaire commun au sujet du taux de remboursement.¹⁰

Ceci dit, certains centres éprouvent des difficultés financières dans l'organisation et l'offre du service d'accompagnement-transport bénévole. Il n'y a pas de modèle unique de fonctionnement. Des centres assument une partie des coûts reliés au transport tandis que d'autres fonctionnent avec des ententes de service, mais dans la majorité des cas, les personnes qui utilisent les services paient les frais exigés.

LA CONTRIBUTION DES PERSONNES

Une contribution financière pourra être demandée aux personnes. Le montant de cette contribution est établi par le conseil d'administration, à partir des critères établis par chaque organisme. Cette contribution devrait être connue de la personne lors de la demande de service et tout changement à cette contribution devrait se faire par écrit.

La contribution demandée peut être une contrainte financière pour certaines personnes démunies. L'organisme et les ministères concernés devraient prévoir une politique pour faire face à ses situations.

LA SÉLECTION DES BÉNÉVOLES

Chaque centre établira une politique de recrutement, de formation et de filtrage des bénévoles. Plusieurs outils seront utilisés selon la nature du travail à effectuer. Pour l'accompagnement-transport bénévole, le programme de perfectionnement en accompagnement-transport bénévole est l'outil essentiel. À utiliser : le guide sur le filtrage pour assurer la protection des clients, du personnel et de la collectivité (www.fcabq.org).

Les bénévoles doivent recevoir une formation spécifique reliée à l'activité. Cette formation comprend la relation avec la personne, comment aider une personne à installer sa ceinture de sécurité, la manipulation d'un fauteuil roulant ou d'une marchette, l'aide au support physique, etc.

PRINCIPE DIRECTEUR

Plusieurs gestes bénévoles en lien avec la clientèle peuvent causer problème. Il est bien évident que non seulement les bénévoles doivent être formés régulièrement, mais que certaines balises doivent être établies. Des gestes aussi simples que d'aider à mettre la ceinture de sécurité, aider à prendre ces médicaments, à s'habiller ou se dévêtir en vue d'un examen, accompagner la personne dans le bureau du médecin (donc avoir accès à des informations personnelles) changer un pansement au retour de la personne à la maison, etc. peuvent causer des préjudices.

D'un autre côté, étant donné que les bénévoles n'ont pas à remplacer les employés de l'État, ils n'ont pas à suivre des formations plus spécialisées (RCR – réanimation cardiorespiratoire, PDSB – principe pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires, etc.).

Donc, pour éviter tout dérapage, poursuite et afin de sécuriser les bénévoles et les personnes aidées, l'établissement d'un principe directeur pourrait aider l'organisme et le bénévole dans son action.

AFIN D'ÉVITER DE CAUSER PRÉJUDICE À QUICONQUE :

IL EST CONVENU QUE LES BÉNÉVOLES DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE NE SE SUBSTITUERONT PAS AUX RÔLES, AUX RESPONSABILITÉS ET AUX TÂCHES DES EMPLOYÉS DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET AUTRES RÉSEAUX.

¹⁰ Éléments de politique d'accompagnement transport pour un organisme communautaire et bénévole en santé et services sociaux, FCABQ, 2004

SECTION 3

LES LIMITES, CONTRAINTES ET PISTES D'ACTION DU SERVICE

Dans un document produit par les centres d'action bénévole de Lanaudière, on y relate le rôle actuel du service en ces termes : Le rôle du service d'accompagnement-transport bénévole va au-delà du simple déplacement d'un point à l'autre des personnes qui en bénéficient. De multiples gestes sont posés. Aller chercher et raccompagner au domicile, aider, au besoin, pour s'habiller et sortir du logement, assister et offrir du support tout au long du rendez-vous, donner un coup de main pour remplir des formulaires, faire penser qu'elles ont des médicaments prescrits à aller chercher, rappeler le prochain rendez-vous, rappeler les restrictions pour les examens médicaux du lendemain lors de la confirmation du service d'accompagnement-transport bénévole, sécuriser en lui offrant une écoute attentive et ce, tout en créant des liens, de sorte qu'un rôle de confident ou d'ami est souvent joué par des accompagnateurs bénévoles. Ce lien de confiance qui tient à ces gestes apparaît très important. À cet égard, on voit la grande différence, soit le côté humain de cette aide, car l'accompagnement y est central.¹¹

Or aujourd'hui, dans le but d'offrir un service de qualité, de protéger les personnes aidées et les bénévoles, des limites ont été énumérées afin de dresser un portrait de la situation et de baliser l'accompagnement-transport bénévole. Elles ne sont pas limitatives mais elles dressent le portrait des situations les plus rencontrées à travers le Québec. Ces limites au service sont énumérées afin de trouver des pistes de solutions pour contrer la diminution du nombre de bénévoles et l'alourdissement de la clientèle.

LA GESTION DES RISQUES

La vérification des antécédents judiciaires est une étape essentielle de la gestion des risques, compte tenu de la nature du service. Or, présentement la gestion des risques se fait également pour les employés des écoles, des garderies et autres organismes qui travaillent avec des clientèles vulnérables, ce qui peut occasionner, dans certaines régions, des délais plus longs (2 à 4 mois) pour la vérification faite par les corps policiers. Aussi, afin de s'assurer que tout est en ordre, les centres d'action bénévole vérifieront régulièrement les permis de conduire de ses bénévoles.

¹¹ Le service d'accompagnement et transport dispensé par les sept centres d'action bénévole de Lanaudière, Manon Théolis

LES GESTES PERSONNELS

Les soins d'hygiène qui touche l'intimité personnelle comme d'aider une personne à aller au cabinet d'aisance, à s'habiller ou de se déshabiller pour un examen, à la prise de médicaments ou aider à prendre un repas (en attendant par exemple pour une chirurgie d'un jour), changer une culotte d'incontinence, sont des gestes qui peuvent occasionner des préjudices aux bénévoles dans l'accomplissement de leur bénévolat et sont à éviter. Ces gestes doivent être faits par un professionnel de la santé ou un proche aidant.

ACCÈS AUX FINANCES PERSONNELLES

Étant donné que les bénévoles aident des personnes en perte d'autonomie, insécures 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, accepter un pourboire, garder le sac à main ou le portefeuille avec soi lorsque la personne qui est accompagnée est en consultation avec le personnel médical, etc.). Il est préférable de demander à un professionnel sur place de le faire, par exemple, une caissière de l'institution financière, une infirmière, une secrétaire médicale etc.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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. Étant donné que le bénévole n'a pas de mandat d'inaptitude, cette situation sera évitée afin de protéger les deux parties. Si la personne à aider 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).

ÉTAT DE SANTÉ DES PERSONNES AIDÉES

Les personnes qui utilisent le service doivent donner des informations pertinentes sur leur état de santé. Le consentement à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, éclairé, et être donné à des fins spécifiques. Ce consentement ne vaut que pour la durée nécessaire des fins pour lesquelles il a été demandé.¹²

Ces mesures de protection pour le bénévole valent également en ce qui concerne le retour d'une personne qui a subi une opération d'un jour. Le centre d'action bénévole vérifiera avec le personnel infirmier l'état de santé de la personne afin de ne pas mettre le bénévole et la personne aidée en danger (hémorragie, perte de conscience, vomissement...).

PROBLÈMES DE MOBILITÉ

Afin de juger si la demande peut être acceptée et si les bénévoles sont en mesure d'effectuer le service, chaque organisme devrait avoir une politique concernant les problèmes de mobilité que peuvent avoir les personnes qui demandent un service d'accompagnement-transport bénévole. À cet effet, le formulaire d'inscription est complété et les informations nécessaires sont demandées.

VIOLENCE ET HARCÈLEMENT

Dans le but d'offrir un service respectueux, l'organisme doit s'assurer qu'aucune forme de harcèlement ne survienne entre employés, bénévoles ou bénéficiaires.¹³

Il est donc entendu que les bénévoles ou personnes aidées 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.

Chaque organisme devrait posséder une politique contre le harcèlement adoptée par le conseil d'administration.

COÛTS DU SERVICE

Les déplacements en régions éloignées ou en régions rurales coûtent très chers car il y a beaucoup de kilométrage à parcourir. De plus, l'essence augmente considérablement depuis quelques années alors le maximum de remboursement offert par les différentes instances plafonne. Les Centres d'action bénévole doivent donc, dans certains cas, déboursier des sommes ou faire payer la clientèle afin de rembourser adéquatement les frais d'utilisation du véhicule du bénévole. Enfin, l'accompagnement offert à la clientèle des différentes instances (CLE, CSST etc.) amène une augmentation de nos frais de gestion alors que notre financement à la mission globale provient d'un autre Ministère.

ENTENTES DE SERVICES AVEC D'AUTRES PARTENAIRES

Dans le but d'assurer l'accessibilité aux soins de santé et autres services essentiels, les organismes peuvent développer des ententes de service avec différents partenaires tels que des organismes ou établissements publics. À cet effet, les regroupements régionaux d'organismes auraient intérêt à s'entendre sur des balises communes concernant de futures ententes de services. Avant de conclure une entente de service, il est fortement recommandé de contacter la Fédération des Centres d'action bénévole pour en discuter, et ce, dans le but d'éviter tout manquements aux lois en vigueur.¹⁴

RECRUTEMENT DE NOUVEAUX BÉNÉVOLES

Étant donné la pénurie de bénévoles dans certaines régions et la difficulté de recruter des jeunes ou des nouveaux bénévoles, les centres d'action bénévole devraient avoir un message qui donne une nouvelle image positive du service d'accompagnement-transport bénévole. (Ex.: campagne régionale et provinciale de recrutement). Il est recommandé également de faire parvenir aux bénévoles, à chaque année, une lettre expliquant la différence entre le service d'accompagnement-transport bénévole des Centres d'action bénévole et le service de transport par taxi, notamment en ce qui concerne la loi et les conséquences possibles si celle-ci n'est pas respectée. Une campagne de sensibilisation à ce sujet auprès de la clientèle pourrait aussi être réalisée à chaque année.

12 Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

13-14 Éléments de politique d'accompagnement-transport bénévole pour un organisme communautaire et bénévole en santé et services sociaux, FCABQ, octobre 2013

CONCLUSION

Le présent cadre de référence pour le service d'accompagnement-transport bénévole des Centres d'action bénévole du Québec se veut un guide pour vous aider à mieux comprendre les possibilités et les contraintes de ce service dans l'optique d'une relation d'aide efficace auprès des gens en situation de vulnérabilité. Il vise également à protéger adéquatement les bénévoles qui y sont impliqués afin que ceux-ci puissent agir librement, dans le respect de leurs compétences et en leur assurant une expérience de bénévolat agréable et enrichissante. Sans cet aspect fondamental, le recrutement et la rétention de ces bénévoles peuvent devenir problématique, mettant ainsi en péril ce service maintenant essentiel pour notre clientèle. Ce cadre de référence se veut également un outil intéressant que vous pouvez utiliser afin de faire connaître le service d'accompagnement-transport bénévole dans votre milieu.

À partir de ce cadre de référence, la Fédération des Centres d'action bénévole produira un document répertoriant tous les éléments d'une politique déterminant les balises spécifiques à ce service. Nous souhaitons donc que vous puissiez vous inspirer de ces documents afin de mettre à jour votre politique du service d'accompagnement-transport bénévole au sein de votre organisation.

ANNEXE 1

EXTRAIT DE LA LOI CONCERNANT LES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI¹⁵

CHAPITRE I

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

3. La présente loi ne s'applique pas:

- 3° au transport effectué par un conducteur bénévole oeuvrant sous le contrôle d'un organisme humanitaire reconnu par le ministère de la Santé et des Services sociaux dans le cadre de l'un de ses programmes de soutien, lorsque la rémunération totale, pour un tel transport, ne constitue qu'une contribution aux frais d'utilisation de l'automobile et que l'organisme maintient un registre permanent des transports de personnes qu'il a effectués;
- 3.1° au transport effectué par un conducteur bénévole oeuvrant sous le contrôle d'un organisme ou d'une personne morale sans but lucratif qui effectue le transport de personnes en état d'ébriété, en autant que:
 - a) le raccompagnement de l'automobile de la personne transportée est aussi effectué;
 - b) le service de raccompagnement est sans intention de faire un gain pécuniaire;
 - c) la personne morale ou l'organisme concerné maintient, à son siège, un registre permanent des transports effectués dans lequel sont consignés, à l'égard de chaque transport, des renseignements sur l'identité du conducteur, le point d'origine et la destination de la course, ainsi que la distance parcourue;

¹⁵ QUÉBEC (2013). *Loi concernant les services de transport par taxi*, L.R.Q., c. S-6.01, art. 3. Récupéré de http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/S_6_01/S6_01.htm

ANNEXE 2

LE VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

Au Québec, la proportion de personnes âgées est en augmentation comparativement à la population des adolescents et de la population active. En termes relatifs, les personnes de 65 ans et plus représentaient en 2006, 14% de la population du Québec. Cette proportion devrait doubler en 2056 à 28% (ISQ, 2009, p.37).¹⁶

Des changements importants seront également observés au sein même du groupe des aînés. Les personnes de 65 à 74 ans, au nombre de 412 000 en 1986, comptaient pour 63% des personnes de 65 ans et plus. Ils étaient plus de 575 000 en 2006 (54%) et devraient franchir le cap du million en 2056, alors que leur poids relatif parmi les 65 ans et plus baissera à 42%. Cette diminution résulte de l'augmentation spectaculaire de l'effectif des 75-89 ans qui passait de près de 232 000 en 1986 à 1,2 million en 2056, surpassant ainsi celui des 65 à 74 ans qui seront alors 1,1 million. Les 90 ans et plus devraient, quant à eux, voir leur nombre multiplié par huit dans 50 ans pour s'établir à 323 300 en 2056, et leur proportion parmi les aînés bondir de 4% à 13%.

Avec l'hypothèse de la diminution de l'écart d'espérance de vie entre les deux sexes, les hommes seront davantage représentés dans ces groupes d'âge. Le rapport de masculinité passera ainsi de 30 hommes pour 100 femmes en 2006 à 60, en 2056. À mortalité constante, le rapport serait plutôt de 49 hommes pour 100 femmes, ce qui démontre qu'un effet de structure est également en jeu.

En résumé, au cours du siècle, le vieillissement de la population québécoise sera parmi les plus rapides et les plus élevés du monde. En 1999, on comptait 927 500 personnes âgées de 65 ans ou plus, ce qui représentait 12,6% de la population. La proportion de personnes âgées passera de 13% à 24% d'ici vingt-cinq ans. Il y a eu une augmentation particulièrement rapide du nombre de personnes âgées, au moment de l'arrivée des baby-boomers à l'âge de 65 ans, soit en 2011. Les effets du vieillissement démographique, qui commencent déjà à se faire sentir, seront encore plus palpables d'ici dix ans.¹⁷

LES BÉNÉVOLES

Bien que tous les secteurs d'activités soient touchés, les organismes communautaires sont affectés considérablement par cette évolution démographique et plus particulièrement, leurs services de soutien à domicile. Arriverons-nous à offrir tous les services requis à un nombre sans cesse grandissant d'usagers qui s'appauvrissent en même temps qu'ils vieillissent?¹⁸

Par ailleurs, les organismes doivent déjà faire face à certains problèmes causés par les nombreux départs de leurs bénévoles vieillissants. Fidèles et assidus, ils en sont les piliers et leur relève s'annonce ardue. Pour s'en rendre compte, il suffit de se pencher sur un recensement récent des effectifs dans les centres d'action bénévole. Les chiffres démontrent une perte de 20% de bénévoles depuis 2001. Le profil actuel des bénévoles des centres d'action bénévole reflète bien la situation de l'ensemble des organismes communautaires en santé et services sociaux.

Le vieillissement de la population et la hausse de l'espérance de vie peuvent avoir des effets sur le bénévolat :

42% DES BÉNÉVOLES SONT ÂGÉS DE 65 ANS ET PLUS

28% SONT ÂGÉS ENTRE 55 ET 64 ANS

LES FEMMES CONSTITUENT 70% DES EFFECTIFS BÉNÉVOLES

D'une part, la forte cohorte de personnes en perte d'autonomie signifie que des besoins plus nombreux devront être comblés par la société, dont les bénévoles. D'autre part, les baby-boomers, groupe qui diffère de la génération précédente, arrivent massivement à la retraite et bénéficient théoriquement de temps pour le bénévolat. Quel bénévolat? Les baby-boomers arrivent avec un bagage de compétences, de valeurs et de nouvelles façons de faire. Ils se trouvent de plus en plus sollicités entre les différents loisirs, les vacances, les voyages, les petits enfants et les parents très âgés dont il faut s'occuper. À certains égards, ils prennent la relève de leurs propres aînés qui ont marqué toute une époque de bénévolat au Québec.

¹⁶ Institut de la statistique du Québec, Démographie, Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2006-2056, Édition 2009

¹⁷ Orientations ministérielles sur les services offerts aux personnes âgées en perte d'autonomie, Février 2001

¹⁸ Le développement de l'action bénévole pour faire face au vieillissement de la population, mémoire présenté à l'occasion de la Consultation publique sur les conditions de vie des aînés, organisée par le Ministère de la Famille et des Aînés, septembre 2007

SECTEURS DE L'ACTION BÉNÉVOLE

Voici l'illustration des secteurs de l'action bénévole les plus attrayants et qui montre que le secteur santé et services sociaux occupe le 9^e rang¹⁹ :

Secteurs	Rang
L'environnement	1
Le loisir et le sport	1
Les organismes internationaux	2
Les arts et la culture	3
L'éducation	4
Les organismes communautaires	5
Les associations d'affaires et professionnelles, les syndicats	6
La sécurité civile	7
Le droit, la défense des intérêts et la politique	8
La santé et les services sociaux	9
La philanthropie (collecte de fonds)	10
La religion	11

Ces données sur le vieillissement de la population, le vieillissement des bénévoles, la nouvelle image du bénévolat et la popularité de certains secteurs face à l'engagement des personnes désirant investir temps et énergie, montrent le contexte actuel dans lequel le service d'accompagnement-transport bénévole s'effectue.



19 Rapport de recherche, bénévolats nouveaux, approches nouvelles, RABQ 2011

ANNEXE 3

DÉFINITION

LE PROCHE AIDANT

Il importe ici de faire la distinction entre le bénévole et le proche aidant, car il peut y avoir confusion dans les rôles, les attentes et les services rendus. Nous proposons donc une définition du proche aidant²⁰ :

LE PROCHE AIDANT DÉSIGNE TOUTE PERSONNE DE L'ENTOURAGE QUI APPORTE UN SOUTIEN SIGNIFICATIF, CONTINU OU OCCASIONNEL, À TITRE NON PROFESSIONNEL, À UNE PERSONNE AYANT UNE INCAPACITÉ, EST CONSIDÉRÉ COMME UN PROCHE-AIDANT. IL PEUT S'AGIR D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE OU D'UN AMI DONT LA RELATION ENTRE LES DEUX EST DÉJÀ EXISTANTE.

L'engagement du proche aidant est volontaire et résulte d'un choix libre et éclairé. Toute personne a la possibilité de réévaluer en tout temps la nature et l'ampleur de son engagement. Cette reconnaissance ne saurait toutefois occulter les obligations normales, usuelles, entre parents et enfants ou entre conjoints, stipulées dans le Code civil. Le soutien aux proches aidants vise un objectif : faire en sorte que le proche puisse maintenir sa relation interpersonnelle courante et habituelle avec la personne qu'il aide. Dans cette optique, le proche aidant est considéré à la fois comme un client des services, un partenaire et un citoyen qui remplit ses obligations usuelles.

Un client des services

Le proche aidant a besoin d'appui et d'accompagnement pour remplir son rôle. Une gamme de services et des mesures visant à appuyer les proches aidants doivent être graduellement mises en place dans chaque région pour répondre à leurs besoins propres (Ministère de la Santé et des Services sociaux).

Un partenaire

Le proche aidant doit recevoir toute l'information (avec le consentement préalable de la personne qu'il aide), la formation et la supervision nécessaires pour maîtriser les tâches qu'il accepte librement d'effectuer; il doit également savoir à qui s'adresser en cas d'urgence et avoir accès à une aide immédiate. Dans les services de longue durée, le proche aidant participera activement à l'élaboration du plan d'intervention ou du plan de services individualisés, toujours si la personne ayant une incapacité y consent. Des mesures doivent être prévues pour le proche aidant dans ses obligations normales et habituelles (normes du travail, assurance emploi, mesures fiscales).

²⁰ Chez soi : Le premier choix, la politique de soutien à domicile, MSSS, 2003

APPUI AUX PROCHES AIDANTS

Dans le but de venir en aide aux proches aidants, le ministère de la santé et services sociaux a financé l'implantation de carrefours pour les proches aidants (APPUI) à travers le Québec. L'Appui a été institué en novembre 2009 par le gouvernement du Québec et la famille Lucie et André Chagnon, par l'entremise de la société Sojecci II Ltée. Son mandat est de gérer un fonds de 200 millions de dollars sur dix ans destiné à soutenir des personnes qui contribuent, sans rémunération, à donner des soins à des proches atteints d'une incapacité significative ou persistante pouvant compromettre leur maintien à domicile.

Les régions ont pour mandat de développer une planification stratégique, d'identifier les services qui seront dispensés et de mettre en place un guichet unique regroupant des services de soutien personnalisés visant à mieux outiller les proches aidants dans leur mission d'accompagnement. On constate que certains centres d'action bénévole sont impliqués dans ces démarches de consultation et de mise en place d'offre de services sur leur territoire en concertation avec les organismes du milieu.

ANNEXE 4

RESPONSABILITÉS DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES²¹

L'ORGANISME DOIT :

Recevoir et évaluer les demandes; coordonner les demandes; maintenir un registre permanent des transports; établir et faire respecter les mécanismes de contrôle mis en place; informer les bénévoles et les personnes de leurs droits et devoirs; juger de la pertinence d'un accompagnement lors de situations particulières; remettre une copie de la politique d'accompagnement-transport bénévole à tous les bénévoles.

L'ORGANISME DOIT ÉGALEMENT :

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 à leur action; s'assurer de connaître l'état de santé de la personne; élaborer des protocoles d'entente qui encadrent le service d'accompagnement-transport bénévole.

RESPONSABILITÉ DU BÉNÉVOLE

LE BÉNÉVOLE S'ENGAGE À :

Respecter les exigences de l'organisme concernant l'accompagnement-transport 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 avec l'organisme; informer sa compagnie d'assurance de son activité; 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; le bénévole ne doit en aucun temps utiliser le véhicule du « client ».

RESPONSABILITÉS DES PERSONNES UTILISANT LE SERVICE

LA PERSONNE DOIT :

Faire sa demande dans les délais établis; respecter les règles établies par le bénévole (ex. ne pas fumer dans la voiture); respecter les ententes convenues avec la personne responsable de l'organisme; défrayer le montant de la contribution tel que convenu; fournir, s'il y a lieu, toute pièce justificative; respecter les protocoles d'entente établis avec l'organisme; fournir tout matériel ou équipement spécifique à ses besoins nécessaires au déplacement (ex. siège d'auto).

DOSSIER DES BÉNÉVOLES ET DES PERSONNES DEMANDANT UN SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE

Lors de la collecte d'informations en vue de constituer leurs fichiers du service d'accompagnement-transport bénévole, les organismes doivent obligatoirement tenir compte des règles énoncées dans la **Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé**. En voici les principes les plus importants:

Toute personne qui exploite une entreprise et qui, en raison d'un intérêt sérieux et légitime, peut constituer un dossier sur autrui doit, lorsqu'elle constitue le dossier, inscrire son objet.

Cette inscription est considérée faire partie du dossier.

La personne qui recueille des renseignements personnels afin de constituer un dossier sur autrui ou d'y consigner de tels renseignements ne doit recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier.

La personne qui recueille des renseignements personnels sur autrui les recueillera auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci ne consente à la cueillette auprès de tiers.

La personne qui constitue un dossier sur autrui ou y consigne des renseignements personnels doit, lorsqu'elle recueille de tels renseignements auprès d'un tiers et que ce tiers est une personne qui exploite une entreprise, inscrire la source de ces renseignements.

Pour plus de détails voir le document sur la loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

²¹ Éléments de politique d'accompagnement transport pour un organisme communautaire et bénévole en santé et services sociaux, juin 2004

BIBLIOGRAPHIE

Enquête canadienne de 2007 sur le don, le bénévolat et la participation, canadiens dévoués, canadiens engagés, juin 2009

Rapport de recherche *Bénévolats nouveaux, approches nouvelles*, pour le RABQ par André Thibault, Julie Fortier, David Leclerc, laboratoire en loisir et vie communautaire, UQTR, mai 2011

Statistique Canada

Cadre de référence, service d'accompagnement transport, Centres d'action bénévole de la région 01, mai 2008

Éléments de politique d'accompagnement transport pour un organisme communautaire et bénévole en santé et services sociaux, FCABQ, juin 2004

Le service d'accompagnement et de transport dispensé par les sept centres d'action bénévole de Lanaudière, Manon Théolis

Le développement de l'action bénévole : *Pour faire face au vieillissement de la population*, mémoire présenté à l'occasion de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés organisée par le Ministère de la Famille et des Aînés, FCABQ, septembre 2007

Le transport bénévole, un service indispensable encadré par la Loi, document réalisé conjointement par la FCABQ, l'Association québécoise des intervenants du taxi du Québec, le Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et le Ministère des transports du Québec

Guide de réflexion et d'action, *Préparer aujourd'hui l'action bénévole de demain*, FCABQ, 2011

Institut de la statistique du Québec, Démographie, Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2006-2056, édition 2009

Orientations ministérielles sur les services offerts aux personnes âgées en perte d'autonomie, février 2001

Rendre compte du mouvement bénévole au Québec, créateur de liens autant que de bien, pour le RABQ par A. Thibault, J. Fortier, P. Alvertus, juillet 2007

1557, avenue Papineau
Montréal (Québec) H2K 4H7

T 514.843.6312 | 1 800 715.7515
F 514.843.6485

admin@fcabq.org

WWW.FCABQ.ORG

 WWW.FACEBOOK.COM/FCABQ

