

CADRE DE RÉFÉRENCE

L'accompagnement transport bénévole

printemps 2025

Fédération des
Centres d'action bénévole
du Québec

Introduction

L'accompagnement-transport bénévole a beaucoup évolué au cours des dernières années. L'évolution du service est en accord avec la réalité démographique et des défis qui s'y relient : le vieillissement de la population et le maintien des aînées dans leur domicile. À cela s'ajoute un nombre grandissant de bénéficiaires, le vieillissement des bénévoles offrant le service et la difficulté à en recruter de nouveaux, 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.

L'accroissement de la population ainée dans la société québécoise entraîne donc une augmentation du nombre de bénéficiaires, mais aussi des besoins en termes d'accompagnement transport. Pour assurer des services de qualité, les Centres d'action bénévole doivent revoir les mécanismes d'accès, le financement du service et les critères d'admission pour les adapter à la réalité. Le recrutement, la formation et la gestion des risques sont les éléments 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. Les besoins plus sévères 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 ainsi qu'à une réflexion approfondie 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 seront exposées ainsi que des pistes d'action en ce sens

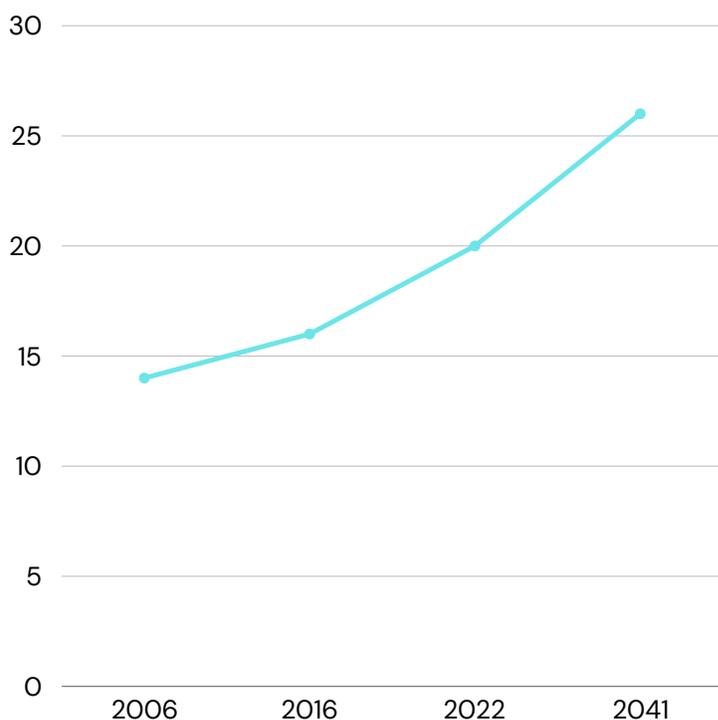
Section 1

Contexte

Les personnes de 65 ans et plus représentaient en 2021, 20 % de la population du Québec.

En 1971, la part des personnes âgées était de 7 %; elle est en constante augmentation depuis et passera à 26 % en 2041 selon les projections démographiques de l'ISQ 1

Pourcentage de la population d'ainées au Québec



Dans l'ensemble du Canada, le vieillissement de la population est également caractérisé par une augmentation importante de personnes très âgées. La population âgée de 85 ans et plus est l'une des populations présentant la croissance la plus rapide; elle a augmenté de 12 % par rapport à 2016. Présentement, 2,3 % de la population est âgée de 85 ans et plus.

Au cours des 25 prochaines années (d'ici 2046), la population âgée de 85 ans et plus pourrait tripler et atteindre près de 2,5 millions de personnes. 2

1 Portrait des personnes âgées au Québec- Faits saillants, mai 2023

2 Portrait de la population croissante des personnes âgées de 85 ans et plus au Canada selon le Recensement de 2021

Maintien à domicile

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.

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 moins en sécurité qu'avant en raison de problèmes de santé nécessitant un suivi, de difficultés à se déplacer ou à effectuer des tâches quotidiennes, entre autres.

En 2021, au Québec, 91 % des personnes âgées vivaient dans un ménage privé, c'est-à-dire un ménage d'une ou de plusieurs personnes, dans un logement privé. Environ une sur dix (9 %) vivait plutôt dans un logement collectif, par exemple une résidence privée pour âgées (RPA).

À mesure qu'un plus grand nombre de personnes âgées atteignent l'âge de 85 ans ou plus, davantage de personnes seront confrontées à des limitations et à des problèmes de santé à long terme. Cette augmentation exercera une pression croissante sur tous les ordres de gouvernement pour qu'ils assurent un soutien adéquat dans des domaines comme le logement, les soins de santé et les soins à domicile, ainsi que le transport, entre autres choses.

Bénévoles

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.

Près de 30% des bénévoles au Québec ont 65 ans et plus

Les personnes âgées de 65 à 74 ans représentent environ 15% des bénévoles actifs

Les personnes de 75 ans et plus représentent environ 15% des bénévoles actifs

La majorité des bénévoles qui font de l'accompagnement-transport sont des hommes

La bénévolat en constant changement

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.

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.

Proche aidant

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.

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. IL PEUT S'AGIR D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE OU D'UN AMI DONT LA RELATION ENTRE LES DEUX EST DÉJÀ EXISTANTE.

Section 2

Les demandes d'accompagnement-transport

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 (mauvaises références), etc.

Bien que l'on sache que le réseau de la santé et des services sociaux assume une partie des déplacements des personnes admises, 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 aux 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

Définition et nature du service d'accompagnement-transport

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 les Centre intégrés en santé et services sociaux et Centres intégrés universitaires en santé et 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.

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 soutenir 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, etc.).

L'accompagnement vers les services essentiels (institutions financières, épiceries, pharmacies).

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

Autres types de transports bénévoles

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 limitations 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

Un service en prévention et promotion

L'accompagnement-transport bénévole est une forme d'aide qui a un impact direct 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 service de 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 ». 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.

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.

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 est souhaitable 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, cognitives ou psychologique 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.

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 :

- Temporaire ou permanent
- Maison individuelle
- Logement
- Résidence collective ou privée, admissible au soutien à domicile

À noter :

Les personnes résidant dans un établissement public, centre hospitalier, centre de réadaptation ou CHSLD privé conventionné et les résidences privées, selon les conditions d'hébergement, ne sont pas admissibles, puisqu'elles reçoivent déjà des services de ces établissements. Dans certains cas, les résidences pour aînés incluent dans le bail le service ATB. Il est important de s'y référer.

Remboursement des frais d'une automobile

Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile

En novembre 2023, le Conseil du Trésor a adopté un règlement concernant le taux de remboursement maximal que vous pouvez offrir en Accompagnement-transport bénévole afin de couvrir les dédommagements liés à l'utilisation de la voiture du bénévole. Le plafond est fixé à 0,54\$/KM. C'est explicitement ce que rapporte l'article 83 du règlement concernant le transport rémunéré de personnes par automobile « Aux fins de l'application de l'article 166 de la Loi, le montant total de la contribution financière ne peut excéder un montant de 0,54 \$ du kilomètre parcouru durant le transport ». (ART 83) À noter que le dédommagement, dans tous les cas de figure, n'est pas différent pour une voiture électrique et une voiture thermique.

La contribution des personnes bénéficiaires du service

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 établit 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 poser 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 ses 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. C'est pourquoi une définition de poste clair sur le rôle et les limites d'intervention du bénévole auprès de l'utilisateur peut être un bon outil de gestion pour le Centre d'action bénévole.

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 de 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, via une politique, 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.**

Section 3

Les limites, contraintes et pistes d'action

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

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 brosser un portrait de la situation et de baliser l'accompagnement-transport bénévole. Elles ne sont pas limitatives mais elles brossent 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 gestions des risques

La vérification des antécédents judiciaires est une étape essentielle de la gestion des risques, compte tenu de la nature du service. Dorénavant, la vérification des antécédents judiciaires pour les bénévoles occupant un poste à risque se fait via la plateforme www.jebenevole.ca de manière rapide et gratuite (certaines conditions s'appliquent).

Je bénévol**e** 

Les gestes personnelles

Les soins d'hygiène qui touchent 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

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 communiquer 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...).

Problème 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.

Entente de service 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.

Section 4

Responsabilité des organismes communautaires et bénévoles

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.

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 ».

Responsabilité du bénéficiaire

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

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.

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 problématiques, 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.

121

CAB membres de la
FCABQ

95%

Offre le service d'accompagnement-
transport bénévole



Fédération des Centres d'actions bénévoles du Québec
1855 Rue Rachel Est
#102, Montréal, QC H2H 1P5
514-843-6312
www.fcabq.org
info@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.