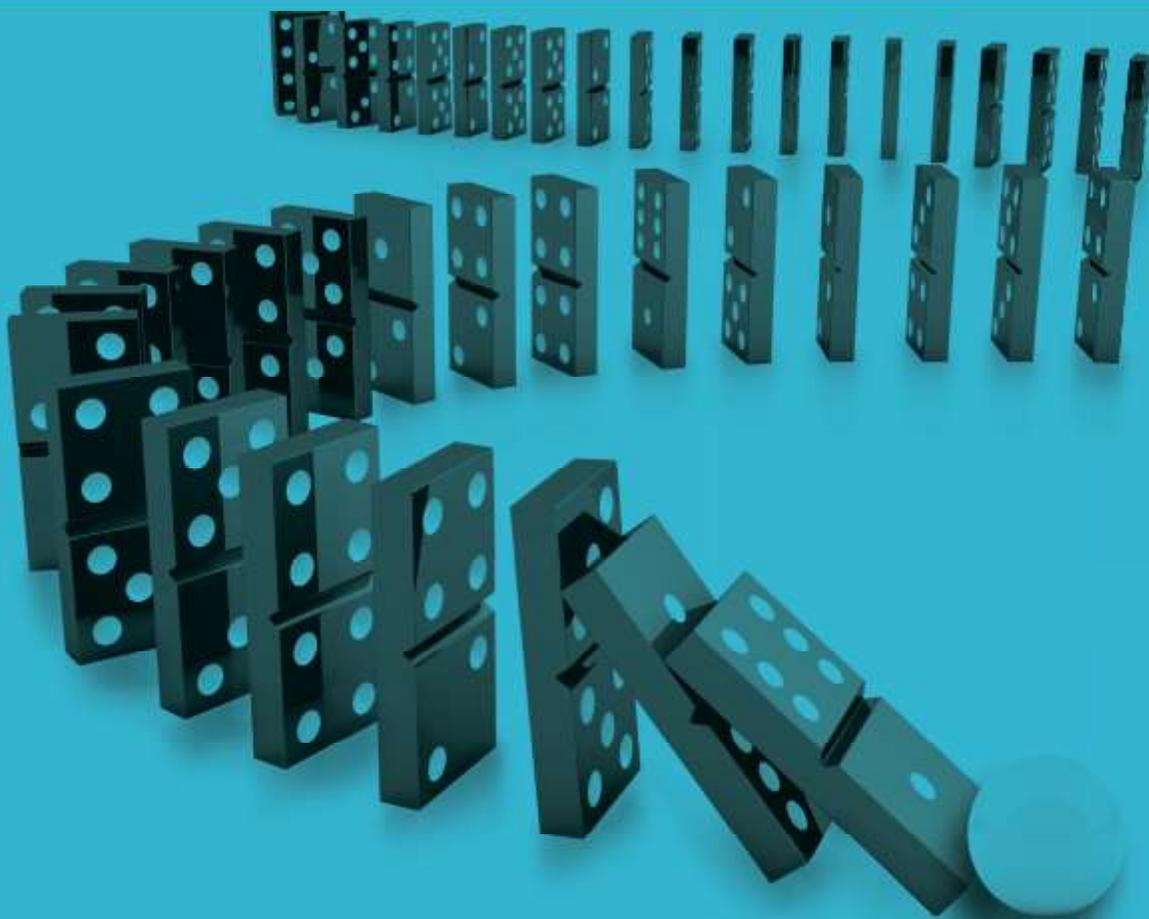


FORMATION EN ACCOMPAGNEMENT- TRANSPORT BÉNÉVOLE



fca♥**q**
FÉDÉRATION DES CENTRES
D'ACTION BÉNÉVOLE DU QUÉBEC

LE BÉNÉVOLAT UN GESTE GRATUIT, UN IMPACT COLLECTIF
caHier du ParticiPant

Table des matières

MEMBRES DU COMITE	3
PREAMBULE	4
À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION?	5
STRUCTURE DU PROGRAMME DE PERFECTIONNEMENT	6
LES OBJECTIFS DU PROGRAMME	6
MODULE 1 : LES DÉFINITIONS	7
Une personne bénévole	8
L'Accompagnement-transport bénévole	8
Type d'accompagnement	8
Clientèle admissible	9
Une personne à mobilité réduite	9
La définition d'une personne aînée	10
Les frais d'utilisation d'une automobile	11
La contribution des passagers	11
Quelques définitions dans le cadre de ce programme de formation	11
MODULE 2 : LES PRINCIPAUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE	12
Les services les plus demandés	13
Les besoins des usagers	13
Quelques conseils pour intervenir auprès des personnes ayant des déficiences motrices	14
Quelques conseils pour intervenir auprès des personnes en perte d'autonomie temporaire ou permanente	14
Pour monter un escalier régulier	14
Pour descendre l'escalier	14
Pour monter et descendre un escalier mécanique	14
MODULE 3 : LES ATTITUDES FAVORABLES À UNE BONNE COMMUNICATION	15
L'accueil	16
Éléments à observer pour offrir un accueil chaleureux, un service de qualité	16
La communication	16
Le non-verbal	16
La confiance	16
Éléments personnels qui favorisent une bonne communication	16
Les obstacles à une bonne communication	16
Approches à adopter dans les situations difficiles	16
Les interactions avec les bénéficiaires	17
L'écoute	17
MODULE 4 : L'ORGANISATION DU SERVICE	18
Rôles, responsabilités et limites du bénévole	19
Rôles et responsabilités de la clientèle	20
Rôle et responsabilités du CAB	20
Les étapes d'un accompagnement	21
Aspects légaux du service	22
Le transport au noir	22
Assurances et respect du code routier	22
Validité du permis de conduire	23
Quoi faire en cas d'accident de la route	23
Quoi faire en situation d'urgence avec un client	24
RÉFÉRENCES	25

MEMBRES DU COMITÉ

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

Robert Beuparlant

Centre communautaire bénévole Matawinie

Ginette Blumhart

Centre d'action bénévole des basques

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

Claire Parr

Accès bénévolat

Fimba Tankoano

Fédération des centres d'action bénévole du Québec

RÉDACTION :**Fimba Tankoano, directeur général**

de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec

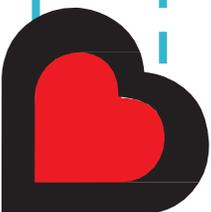
NOS BUREAUX

1855, rue Rachel, Est
Montréal (Québec) H2H
1P5

T 514.843.6312 | 1.800.715.7515 | **F** 514.843.6485

ADMIN@FCABQ.ORG

WWW.FCABQ.ORG



PREAMBULE

LES PERSONNES EN PERTE D'AUTONOMIE PRÉSENTANT DES INCAPACITÉS PHYSIQUES, PSYCHIQUES OU SOCIALES DUES À UNE OU À PLUSIEURS MALADIES AIGUËS OU CHRONIQUES REQUIÈRENT L'ACCESSIBILITÉ À UN ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT LEUR PERMETTANT DE CONSERVER LEUR AUTONOMIE.

Les centres d'action bénévole du Québec offrent le service d'accompagnement-transport bénévole indispensable pour cette clientèle.

L'élaboration de ce guide de perfectionnement en accompagnement-transport bénévole veut répondre aux besoins exprimés par les bénévoles qui accompagnent les personnes en perte d'autonomie et se veut un outil pour aider les accompagnateurs à intervenir plus adéquatement auprès de la clientèle cible.

C'est dans cette optique que la FCABQ propose aujourd'hui cette formation à l'attention des CAB offrant le service d'accompagnement-transport bénévole.





À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION?

Les personnes bénévoles appelées à accompagner les personnes en perte d'autonomie temporaire ou permanente ayant besoin d'acquérir des connaissances et de maîtriser les habiletés afin de fournir un service professionnel de qualité à la clientèle cible.

Les personnes qui auront suivi ce perfectionnement seront mieux outillées pour réagir dans différentes situations et seront mieux qualifiées pour desservir la clientèle des personnes en perte d'autonomie temporaire ou permanente. Aussi, l'amélioration de la qualité du service contribuera à élargir l'offre d'accompagnement-transport bénévole en réponse à de nouveaux besoins.

Pour les personnes bénévoles, cette formation permettra d'assurer une meilleure qualité de service.

LES USAGERS POURRONT COMPTER
SUR DES BÉNÉVOLES MIEUX OUTILLÉS
POUR RELEVER LES DÉFIS DE L'AC-
COMPAGNEMENT-TRANSPORT.

STRUCTURE DU PROGRAMME DE PERFECTIONNEMENT

CE PROGRAMME DE PERFECTIONNEMENT SE DIVISE EN CINQ MODULES.

MODULE 1

Les définitions

MODULE 2

Les besoins de la clientèle

MODULE 3

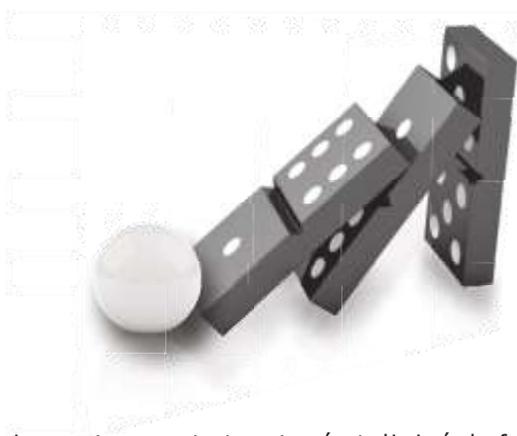
Les attitudes favorables à une bonne communication

MODULE 4

L'organisation du service

MODULE 5

Les aspects légaux en lien avec le service

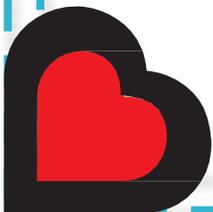


Le contenu est structuré et divisé de façon systématique en fonction des objectifs généraux et d'apprentissage. Les thèmes sont abordés de façon logique en fonction de la chronologie des actions posées par l'accompagnateur. Le contenu de la formation aborde en très grande partie le rôle et les responsabilités des bénévoles accompagnateurs ainsi que les principes de relation humaine tels que l'attitude et la communication.

N.B. : le CAB peut intégrer au document de formation une copie des outils techniques qu'il utilise dans le cadre de la prestation de service. Par exemple, le carnet du bénévole, sa carte d'identification, l'affiche de l'accompagnateur pour la voiture etc.

LES OBJECTIFS DU PROGRAMME

1. Prendre connaissance du vocabulaire en lien avec le service.
2. Sensibiliser les bénévoles aux besoins de la clientèle, et ce, dans le but d'améliorer la qualité du service offert à ces personnes.
3. Développer les habiletés nécessaires afin d'assurer la qualité des services.
4. Informer les accompagnateurs-transporteurs de l'importance des rôles et des responsabilités des personnes bénévoles auprès des personnes utilisatrices des services.
5. Explorer les aspects organisationnels et légaux du service d'accompagnement-transport bénévole.



RÉFÉRENCES

FCABQ, (juin 2013)– *L’accompagnement-transport bénévole* – Cadre de référence,

FCABQ (mars 2014) – *L’accompagnement- transport bénévole* – Canevas pour l’établissement d’une politique,

Document de formation, CAB des Riverains

FCABQ, (1994)– *Le transport bénévole : un service indispensable*

*Loi concernant les services de transport par Taxi (Chapitre S-6.01, article 3.3)*En ligne

CSSS Cavendish (septembre 2014) « *Conseils de sécurité pour les personnes qui accompagnent des personnes avec mobilité réduite* ».En ligne

Contactez le centre d’action bénévole de votre région pour bénéficier de cette formation