

# L'ACCOMPAGNEMENT- TRANSPORT BÉNÉVOLE

CANEVAS POUR L'ÉTABLISSEMENT  
D'UNE POLITIQUE

---

---

MARS 2014

---



---

## MEMBRES DU COMITÉ

---

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

Robert Beauparlant, Centre communautaire bénévole Matawinie

Ginette Blumhart, Centre d'action bénévole des Basques

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

Érika Morin, Centre d'action bénévole du Lac

Claire Parr, Accès Bénévolat

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

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

---

## L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE CANEVAS POUR L'ÉTABLISSEMENT D'UNE POLITIQUE

Avant-propos .....	4
Note explicative .....	4
1. Définition de l'accompagnement-transport bénévole et de la clientèle .....	5
2. Types d'accompagnement-transport bénévole .....	5
3. Autres types de transport bénévole .....	5
4. Définition d'une personne admissible .....	6
5. Évaluation des demandes .....	6
6. Remboursements des frais d'utilisation d'une automobile .....	6
7. Contenu du registre permanent des transports .....	6
8. Contribution des personnes .....	6
9. Sélection des bénévoles .....	7
10. Responsabilités de l'organisme .....	7
11. Responsabilités du bénévole .....	7
12. Responsabilités des personnes utilisant le service d'accompagnement-transport bénévole .....	8
13. Plainte concernant le service d'accompagnement-transport bénévole .....	8
14. Gestion des dossiers des bénévoles et des personnes demandant un accompagnement-transport bénévole .....	8
15. Durée de conservation des documents en lien avec la reddition de comptes .....	8
16. Harcèlement .....	8
17. Révision de la politique d'accompagnement-transport bénévole .....	8
ANNEXE 1 – Rôles et responsabilités du bénévole – aide mémoire .....	9
ANNEXE 2 – Exemples de questionnaires de demande de transport bénévole .....	10

---

# AVANT-PROPOS

---

Le présent document est un canevas devant servir à l'élaboration d'une politique interne en matière de gestion du service d'accompagnement-transport bénévole au sein de votre organisme.

Il est conçu pour être adopté tel quel par votre organisme si vous jugez que son contenu répond à vos besoins et traduit bien votre réalité. Veuillez noter qu'en tout temps, vous avez la possibilité de le bonifier selon vos besoins spécifiques.

Dans tous les cas, la FCABQ vous exhorte fortement à personnaliser ce document (en y apposant votre logo) avant de procéder à son adoption finale.

En juin 2004, la Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ) présentait une première édition d'éléments de politique liés à l'accompagnement-transport bénévole. Nous présentons aujourd'hui la deuxième édition et je tiens à remercier les membres du comité d'accompagnement-transport bénévole qui ont travaillé depuis l'automne 2012 à sa mise à jour.

Fimba Tankoano  
*Directeur général*  
Fédération des centres d'action bénévole du Québec

---

## NOTE EXPLICATIVE

---

Cette politique vise à apporter une précision sur la définition de la notion d'accompagnement-transport bénévole, de sa clientèle, des différents types de transport bénévole et des personnes admissibles à ce service offert par les organismes accrédités.

Elle établit les modalités d'évaluation des demandes de services ainsi que celles de remboursement des frais d'utilisation des automobiles des bénévoles. Elle contient également des précisions sur la contribution financière possible des personnes utilisant ce service.

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

Finalement, la présente politique contient des éléments sur les modalités relatives aux plaintes concernant le service d'accompagnement-transport bénévole, la durée de conservation des documents en lien avec la reddition de comptes, le harcèlement et la fréquence de révision de ladite politique.

---

# L'ACCOMPAGNEMENT – TRANSPORT BÉNÉVOLE

## CANEVAS POUR L'ÉTABLISSEMENT D'UNE POLITIQUE

---

---

### 1. DÉFINITION DE L'ACCOMPAGNEMENT- TRANSPORT BÉNÉVOLE ET DE LA CLIENTÈLE

---

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.

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).

---

### 2. 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.

---

### 3. AUTRES TYPES DE TRANSPORT BÉNÉVOLE

---

Les centres d'action bénévole offrent le service d'accompagnement-transport bénévole, mais également d'autres types de transport bénévole afin de répondre à des situations spécifiques vécues par certaines personnes.

En effet 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 compte tenu d'une déficience intellectuelle, physique ou sensorielle; 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<sup>1</sup>.

---

1. 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

---

## 4. DÉFINITION D'UNE PERSONNE ADMISSIBLE

---

Toute personne en perte d'autonomie<sup>2</sup> temporaire ou permanente, qui demeure dans son domicile.

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.

---

## 5. ÉVALUATION DES DEMANDES

---

L'organisme dispose d'un questionnaire<sup>3</sup> d'information pour identifier les limitations et les incapacités de la personne à aider.

L'organisme évalue sa capacité à rendre le service.

L'organisme voit à référer la personne au service répondant à ses besoins (par exemple : le transport adapté) en cas de non admissibilité.

---

## 6. REMBOURSEMENTS DES FRAIS D'UTILISATION D'UNE AUTOMOBILE

---

**L'organisme respecte la *Loi concernant les services de transport par Taxi (Chapitre S-6.01, article 3.3)* :** «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 le ministère de la Santé et des Services sociaux. La rémunération totale pour un tel transport ne constitue qu'une contribution pour frais d'utilisation d'une automobile. L'organisme maintient un registre permanent des accompagnements-transport de personnes».

---

## 7. CONTENU DU REGISTRE PERMANENT DES TRANSPORTS

---

Le registre doit minimalement comprendre les éléments suivants :

- Heures du transport;
- Date du transport;
- Nom de la personne;
- Lieu de départ (adresse de la personne);
- Lieu de destination;
- Raison du déplacement;
- Nom du bénévole accompagnateur;
- Nombre de kilomètres;
- Coût du kilomètre;
- Coût total;
- Contribution du bénéficiaire;
- Coût net.

Le registre pourrait également contenir les informations suivantes :

- Nom de l'organisme qui demande le transport (s'il y a lieu);
- Frais de stationnement;
- Frais de repas;
- Nombre d'heures du bénévole;
- Nombre d'heures d'attente prévue;
- Tout renseignement pour des fins de statistiques;
- Etc.

---

## 8. 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 l'organisme.

Cette contribution doit être connue de la personne lors de la demande de service.

L'organisme signifie par écrit tout changement à cette contribution.

---

2. Voir définition d'une personne perte d'autonomie dans le Cadre de référence sur l'accompagnement-transport de la FCABQ- JUIN 2013

3. Voir en annexe les exemples de questionnaires

## 9. SÉLECTION DES BÉNÉVOLES

L'organisme dispose d'une politique de gestion des risques des bénévoles et s'assure de son application.

L'organisme procède à la révision du dossier des antécédents judiciaires des bénévoles au minimum tous les trois ans.

L'organisme garde au dossier du bénévole une copie du permis de conduire et une preuve d'assurance.

L'organisme possède un programme de formation en gestion responsable des bénévoles.

## 10. RESPONSABILITÉS DE L'ORGANISME

L'organisme :

- ▶ Reçoit, évalue et répond aux demandes;
- ▶ Maintient un registre permanent des transports;\*
- ▶ Établit et fait respecter les mécanismes de contrôle mis en place;
- ▶ Informe les bénévoles et les personnes utilisant les services de leurs droits et devoirs;
- ▶ Juge de la pertinence d'un accompagnement lors de situations particulières (exemple : en cas de tempête...);
- ▶ Remet une copie de sa politique d'accompagnement-transport bénévole à tous les bénévoles;
- ▶ Défraye les coûts d'une assurance responsabilité civile afin de protéger les bénévoles dans l'exercice de leurs fonctions;
- ▶ S'assure que les bénévoles reçoivent la formation pertinente\*\*;
- ▶ S'assure de connaître les besoins particuliers de la personne utilisant les services;
- ▶ Participe à l'élaboration des protocoles d'entente qui encadrent le service d'accompagnement-transport bénévole;

\* voir point 7 du présent document.

\*\* Outil disponible à la FCABQ : Guide de formation en accompagnement-transport bénévole

## 11. RESPONSABILITÉS DU BÉNÉVOLE

Le bénévole s'engage minimalement à :

- ▶ Respecter les exigences du centre d'action 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;
- ▶ Informer sa compagnie d'assurance de son activité de transport bénévole;
- ▶ 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 avec le centre;
- ▶ Suivre les formations offertes par le centre;
- ▶ Ne jamais **accepter directement** des personnes une demande d'accompagnement. Tout bénévole qui acceptera directement une demande d'accompagnement-transport bénévole ne sera ni remboursé ni couvert par les assurances de l'organisme. Le bénévole pourrait être passible d'une mesure disciplinaire et s'expose à une possible amende selon l'article 117 de la loi concernant l'industrie du transport par taxi;
- ▶ Tenir compte des ententes prises concernant l'itinéraire prévu;
- ▶ Ne jamais utiliser le véhicule du client;
- ▶ Signer un accusé de réception comme quoi il a reçu l'information et qu'il comprend les termes de la politique d'accompagnement-transport bénévole.

---

## 12. RESPONSABILITÉS DES PERSONNES UTILISANT LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE

---

La personne doit :

- Faire sa demande dans les délais établis par le centre d'action bénévole;
- Respecter les règles établies par le bénévole (exemple : ne pas fumer dans l'auto);
- Respecter les ententes convenues avec le responsable du service;
- Défrayer le montant de la contribution tel que convenu s'il y a lieu;
- Fournir, s'il y a lieu, toute pièce justificative (exemple : preuve de rendez-vous);
- Fournir tout matériel ou équipement spécifique nécessaire à ses besoins (exemple : siège d'auto...);
- Informer le responsable du service de tout changement dans un délai raisonnable (exemple : changement d'horaire, trajet, annulation...).

---

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

---

L'organisme possède une politique des plaintes afin d'être en mesure de traiter, le cas échéant, toute action signalée.

L'organisme entend collaborer avec les enquêteurs de la SAAQ lors d'une enquête concernant une plainte contre un bénévole.

---

## 14. GESTION DES DOSSIERS DES BÉNÉVOLES ET DES PERSONNES DEMANDANT UN ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE

---

L'organisme respecte la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

---

## 15. DURÉE DE CONSERVATION DES DOCUMENTS EN LIEN AVEC LA REDDITION DE COMPTES

---

L'organisme s'engage à conserver les dossiers sur les accompagnements-transport bénévole pour une période de 6 ans.

---

## 16. HARCÈLEMENT

---

L'organisme possède une politique sur le harcèlement adoptée par son conseil d'administration<sup>4</sup>.

---

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

---

L'organisme entend réviser sa politique interne d'accompagnement-transport bénévole de façon périodique.

---

4. Consultez la « Trousse d'information sur le harcèlement psychologique de la Commission des normes du travail du Québec » pour toutes fins utiles.

# ANNEXE 1

## RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU BÉNÉVOLE – AIDE MÉMOIRE

1. Connaît la politique et les services du centre d'action bénévole;
2. Possède un permis de conduire valide;
3. Possède une assurance automobile;
4. S'assure d'avoir une automobile en bon état et sécuritaire;
5. Conduit de façon prudente et respectueuse du code de la route;
6. Est ouvert et honnête quant à ses motivations, ses compétences et ses besoins;
7. S'assure de bien comprendre le travail et les attentes du centre avant de s'engager;
8. Ne consomme pas de drogues, d'alcool ou de médicaments pouvant affecter la conduite;
9. Apporte assistance à la personne tout au long de l'accompagnement;
10. Respecte les heures de départ;
11. Traite les personnes avec dignité et respect;
12. Refuse tout pourboire;
13. Accepte le soutien et l'encadrement fournis par l'organisme;
14. Entretient de bonnes relations avec la clientèle et le personnel du centre d'action bénévole;
15. Avise le centre d'action bénévole de ses absences dans un délai responsable;
16. S'engage à respecter la confidentialité;
17. N'outrepasse pas ses attributions, ni ne prend de décisions qui ne lui incombent pas;
18. Est à l'écoute des besoins de la personne et avise le responsable du service de toutes situations d'abus ou de négligence;
19. Prévient de la fin de son engagement;
20. Formule des commentaires en lien avec son action;
21. Signale un malentendu lors d'un accompagnement-transport bénévole;
22. N'utilise le véhicule du client en aucun cas;
23. Assiste aux réunions du centre d'action bénévole, lorsque requis.





## DEMANDE D'ACCOMPAGNEMENT TRANSPORT

La demande doit parvenir à Accès Bénévolat au moins 3 jours ouvrables à l'avance.

Organisme demandeur :	
Intervenant :	
Tél :	Fax :

LES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ DOIVENT ÊTRE VÉRIFIÉS AVANT DE FAIRE UNE DEMANDE.

La situation de l'utilisateur doit satisfaire aux 4 critères suivants :

1. Territoire (Est de Montréal, à partir du boulevard St-Laurent)
2. Absence d'un réseau d'aide ou incapacité d'accompagner
3. Revenus annuels de moins de quinze mille dollars
4. Perte d'autonomie cognitive ou physique (voir «particularités de l'utilisateur »)

Vérification effectuée : Oui  Non

### USAGER

Nom :	Prénom :	
Adresse :	App :	Code porte:
Code postal :	Tél :	
Date de naissance :	Sexe : M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
Personne contact :	Lien avec usager:	Tél :

### SERVICE DEMANDÉ

Accompagnement avec voiture <input type="checkbox"/>	Accompagnement sans voiture <input type="checkbox"/>	moyen de transport :
Bénévole suggéré :		

Date du RV	Heure	Lieu (fournir détails)	Durée	Type de consultation

### PARTICULARITÉS DE L'USAGER

En quoi la personne est-elle incapable de se rendre à son rendez-vous?	
Utilise-t-elle une aide technique :	Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Laquelle?
Consignes/recommandations :	

L'utilisateur sera avisé de la disponibilité ou non d'un bénévole dans les **48 heures précédent son RDV**.

Une confirmation de l'accompagnement à l'intervenant est-elle souhaitée : Oui  Non

**ENVOYER LA DEMANDE PAR TÉLÉCOPIEUR AU 514.523.7709**

À l'attention de : Claire Parr, responsable de l'accompagnement

Pour renseignements : 514-523-6599 poste 35

---

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](http://WWW.FACEBOOK.COM/FCABQ)

---

