



GUIDE DU BÉNÉVOLE



**ACCOMPAGNEMENT
TRANSPORT
MÉDICAL**

18 OCTOBRE 2017

CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DES SEIGNEURIES



Table des matières

1. Description du service d'accompagnement-transport médical.....	3
1.1 Nature du service	3
1.2 Critères d'éligibilité	3
1.3 Organisation d'un accompagnement	4
2. Le rôle de l'accompagnateur(trice)	4
5. Les étapes d'un bon accompagnement	6
6. Les attitudes favorables	8
7. Les compensations aux bénévoles	8
7.1 Frais d'utilisation de la voiture	8
7.2 Repas	9
8. Les assurances	10
8. La tarification aux usagers	10

1. Description du service d'accompagnement-transport médical

1.1 Nature du service

C'est un transport effectué par un conducteur bénévole dans le cadre des activités d'un organisme communautaire et bénévole dûment reconnu par le Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent et conforme à la loi concernant les services de transport par taxi.

Le service consiste à accompagner toute personne ayant un besoin de support physique, de réconfort ou de surveillance et qui ne peut trouver dans son entourage les ressources nécessaires pour lui rendre service. Ce service vient répondre d'abord et avant tout au besoin d'accompagnement de la personne.

Le CAB offre de l'accompagnement vers les établissements et organismes de la santé et des services sociaux (publics ou privés) ainsi que tous les professionnels de la santé (médecin, optométriste, dentiste, chiropraticien, physiothérapeute, etc.). Dans le cadre d'un transport de ce type, il est possible d'inclure un arrêt à une institution financière et/ou à une pharmacie pour aller chercher des médicaments. Le service est généralement offert du lundi au vendredi. Les transports le samedi ou dimanche sont limités et approuvés sous certaines conditions.

Fait à noter, les services d'accompagnement-transport bénévoles ne sont pas des services d'urgence et ne doivent pas être considérés comme tels. Le CAB considère que la sécurité des personnes bénévoles impliquées est une condition sine qua non pour que ceux-ci puissent être dispensés. De plus, le CAB considère que les conditions d'exercice doivent également favoriser la sécurité des personnes accompagnées. À cet effet, le personnel du CAB se réserve le droit de refuser certains accompagnement-transports.

Les soins qui touche l'intimité personnelle comme aider une personne à aller à la toilette, à changer une culotte d'incontinence, à s'habiller ou à se déshabiller pour un examen et à la prise de médicaments, sont des gestes qui peuvent occasionner des préjudices aux bénévoles et sont à éviter. Ces gestes doivent être faits par un professionnel de la santé ou un proche-aidant.

1.2 Critères d'éligibilité

La personne susceptible d'être desservie par le service d'accompagnement est la suivante :

- Elle est en perte d'autonomie ou à mobilité réduite en raison de l'âge, de maladies physiques ou mentales, ou d'incapacités permanentes ou temporaires ;
- Elle a besoin d'accompagnement et est référée par des organismes ou des établissements du milieu à l'aide du formulaire requis signé par le médecin ou l'intervenant.
- Elle répond à un des deux premiers critères et sa résidence permanente ou sa famille d'accueil est sur le territoire desservi par le CAB.

Parmi les caractéristiques des usagers desservis, on retrouve :

- Avoir de la difficulté à marcher seul ;
- Être incapable de s’orienter vers un endroit donné ;
- Être incapable de s’orienter dans un établissement inconnu ;
- Être incapable d’utiliser seul un service de transport en commun public ;
- Avoir des difficultés à sortir à l’extérieur ;
- Avoir des difficultés à garder son équilibre ;
- Avoir besoin de support en raison de son état mental ;
- Avoir besoin d’accompagnement en raison de son jeune âge ;
- Être capable de faire ses transferts seuls (si fauteuil roulant) ;
- Ne doit pas être dans une situation qui requiert des soins ou des transports spécialisés ;
- Ne nécessite pas de soins médicaux ou d’hygiène lors de l’accompagnement ;
- Demeure dans son milieu de vie naturel soit, une maison, un logement, une résidence collective ou une résidence dite privée. Les personnes résidant dans un établissement public (centre hospitalier, centre de réadaptation, CHSLD), ne sont pas admissibles.

1.3 Organisation d’un accompagnement

Afin que l’agente d’orientation aux services bénévoles soit en mesure de coordonner le service, les demandes d’accompagnement à l’intérieur des limites de la MRC de RDL doivent être faites **au moins 24 heures à l’avance**. Pour les déplacements à l’extérieur de la MRC, les demandes doivent être faites **au moins 48 heures à l’avance**. Toute demande ne respectant pas ces délais, pourra ne pas être comblée par le CAB. Pour les accompagnements qui impliquent des démarches spécifiques de la part du personnel du CAB (ex. coucher), les demandes doivent se faire au moins 5 jours ouvrables à l’avance.

L’agente du CAB procède à l’inscription de la demande au **registre des transports**. Elle note la date de transport, l’heure de rendez-vous, le nom de la personne, le numéro de dossier (au besoin), le lieu de départ (adresse de la personne), le lieu de destination, la raison du déplacement, le nom de l’organisme qui demandent le transport (s’il y a lieu), la contribution du client à verser au bénévole et toutes autres données utiles à l’accompagnement.

Elle vérifie ensuite quels bénévoles sont disponibles pour le point de départ en question (si la demande provient d’une personne de Cacouna, le transport sera offert en priorité aux bénévoles de Cacouna). Par un processus d’alternance, les transports sont offerts de manière équitable envers tous les bénévoles selon leurs disponibilités.

2. Le rôle de l’accompagnateur(trice)

1. Posséder un permis de conduire valide.
2. Posséder une assurance automobile valide.
3. S’assurer d’avoir un véhicule propre, en bon état et sécuritaire.

4. Inscrire à son agenda les transports prévus. Noter l'information reçue par téléphone (adresse de départ, lieu d'arrivée, heure de rendez-vous, etc.) ou imprimer la fiche d'accompagnement reçue par courriel.
5. Porter le badge aimanté ou la cocarde d'identité pour toute la durée de l'accompagnement.
6. Respecter les heures de départ. Prévoir suffisamment de temps.
7. Conduire de manière prudente et respectueuse du code de la sécurité routière.
8. Porter sa ceinture de sécurité et s'assurer que le client la porte également.
9. Respecter l'itinéraire prévu. S'en tenir aux indications du CAB.
10. Apporter assistance à la personne pour sortir du véhicule et l'assister dans ses déplacements (par le bras, à l'aide d'une chaise roulante). Traiter la personne avec dignité.
11. Accompagner la personne pour trouver le lieu de rendez-vous.
12. Attendre avec elle le rendez-vous. Attendre sur les lieux durant le rendez-vous (sauf sur directives spécifiques du CAB, de la personne accompagnée ou du professionnel de la santé qui prend en charge la personne).
13. L'accompagner pour retourner au véhicule après le rendez-vous.
14. Fournir une présence rassurante, un soutien moral et offrir une relation d'aide de qualité.
15. Contacter l'agente du CAB pour effectuer un arrêt non-prévu. Obligatoirement, le client doit décrire l'itinéraire au moment de demander le service.
16. Ne pas outrepasser ses attributions.
17. Contacter le CAB lors de tout événement particulier survenu lors d'un accompagnement.
18. Respecter les personnes et l'environnement dans ses gestes, ses paroles et par sa discrétion.
19. Refuser tout pourboire. Dans le cas où la personne insiste, il est possible de faire un don au CAB.
20. À la fin de chaque mois, remettre au CAB toutes pièces justificatives utiles au traitement des dossiers et au remboursement des frais encourus.
21. Planifier son horaire et avertir le CAB de ses disponibilités et non-disponibilités (vacances, maladie, etc.)
22. Accepter le soutien et l'encadrement fourni par le CAB. Participer aux réunions et aux formations.
23. Décrire un malentendu survenu lors d'un accompagnement au personnel attiré du CAB.
24. Ne jamais accepter directement des personnes une demande d'accompagnement. Toujours demander à la personne de communiquer avec le CAB.
25. Ne jamais utiliser le véhicule d'un(e) bénéficiaire.
26. Éviter de fumer dans le véhicule.

3. Le rôle du CAB

Le CAB :

- Reçoit et évalue les demandes ;
- S'assure de la sécurité des bénévoles qui offrent le service ;
- S'assure de la sécurité des personnes accompagnées ;
- Coordonne les demandes et en assure le suivi ;
- Maintient un registre permanent des transports, en conformité avec la loi sur les taxis ;
- Établit et fait respecter les mécanismes de contrôle mis en place ;
- Informe les bénévoles et les bénéficiaires de leurs droits et devoirs ;

- En collaboration avec les bénévoles, juge de la pertinence d'un accompagnement lors de situations particulières (ex. : tempête, etc.) ;
- Remet une copie du présent guide à tous les bénévoles accompagnateurs ;
- Défraie les coûts d'une assurance responsabilité civile;
- S'assure que les bénévoles reçoivent la formation pertinente à leur action ;
- S'assure d'informer les bénévoles des différentes règlementations qui peuvent influencer sur leurs actions ;
- S'assure de connaître les besoins particuliers de la personne accompagnée (par exemple : médication, mobilité réduite, troubles de vision et d'audition, etc.) en lien avec le service demandé et en assure le suivi ;
- Élabore des protocoles d'entente qui encadrent le service d'accompagnement-transport offert aux bénéficiaires des organismes (centre-jeunesse, aide-sociale, CISSS) ;
- S'assure de mettre à jour annuellement le dossier du bénévole (immatriculation, permis, assurances) ;
- Dans certaines situations exceptionnelles, après évaluation par la direction, le CAB pourra assumer certains frais inhérents à l'accompagnement.

4. Les responsabilités de l'utilisateur

L'utilisateur doit :

- Faire sa demande dans les délais établis ;
- Faire sa demande directement au CAB. Aucun contact ne doit être fait auprès du bénévole.
- Adopter un comportement qui respecte les droits et la propriété d'autrui, ainsi que les règles de civisme élémentaires (politesse, tenue vestimentaire, etc.) ;
- Respecter les règles établies par le bénévole (ex. : ne pas fumer dans l'auto) ;
- Respecter les ententes convenues avec l'agente d'orientation aux services bénévoles (heures de départ, itinéraire, bénévole référé, etc.) ;
- Défrayer le montant de la contribution tel que convenu ;
- Défrayer le coût du stationnement, à moins qu'il soit à la charge de l'organisme payeur (ex : CLE) ;
- Fournir, s'il y a lieu, toute pièce justificative (ex. : attestation de présence au rendez-vous) ;
- Respecter les protocoles d'ententes établis entre le CAB et l'organisme impliqué (s'il y a lieu) ;
- Fournir et installer tout matériel ou équipement spécifique à ses besoins et qui est nécessaire au déplacement.
- Aviser le CAB de toute situation jugée problématique concernant l'accompagnement-transport.

5. Les étapes d'un bon accompagnement

1. La veille du transport :

- Confirmer par téléphone avec l'utilisateur l'heure et l'endroit de rendez-vous (profitez de l'occasion pour établir un premier contact chaleureux, rassurant).
- Vérifier l'endroit exact du rendez-vous dans l'établissement (cela permet de stationner à la bonne entrée et de faciliter le déplacement).

2. Départ de la maison :

- › Se présenter chez l'utilisateur à l'heure convenue.
- › Cueillir la personne à l'intérieur (l'aider à mettre son manteau si nécessaire).
- › Vérifier si la personne a en main tous les documents pertinents pour son rendez-vous.
- › Observer attentivement la personne et surveiller sa démarche.
- › Laisser la personne utiliser ses capacités.
- › Être respectueux ; la personne peut indiquer l'aide dont elle a besoin.
- › Ranger dans le coffre du véhicule canne, marchette, fauteuil roulant (si nécessaire).

3. À l'arrivée au rendez-vous :

- › Aider la personne à descendre du véhicule (si nécessaire).
- › Au moment de laisser la personne à la porte, mentionner le temps nécessaire pour stationner le véhicule et revenir la trouver après avoir stationné.
- › Ouvrir et tenir les portes.
- › Accompagner la personne à l'endroit exact où a lieu le rendez-vous.
- › S'informer du temps d'attente et voir la possibilité de se déplacer dans l'établissement (ex : pour manger).
- › Être patient. S'amener un bon livre, une tablette électronique ou autres passe-temps.
- › Rappeler à la personne de demander une attestation de présence (s'il y a lieu).
- › Ramener la personne au point d'embarquement.
- › Communiquer clairement à quel endroit vous devez la cueillir et dans combien de temps (ex : « Je dois marcher 10 minutes et je serai de retour dans quinze minutes ».)
- › Aider la personne à s'asseoir dans le véhicule (si nécessaire).
- › Soutenir moralement la personne si elle en indique le besoin.
- › S'informer de l'état de la personne (ex : « Est-ce que ça va bien ? »)

4. Retour à la maison :

- › S'assurer que la personne est satisfaite et en sécurité.
- › Demander la compensation monétaire à la personne si le transport est à sa charge et non à un organisme (ex : Centre jeunesse, Centre local d'emploi, CISSS). Avoir du change en main.
- › Communiquer avec le CAB, si nécessaire.
- › Compléter la feuille pour les frais d'accompagnement.
- › Remettre l'ensemble des feuilles et pièces justificatives à la fin du mois à l'agente d'orientation aux services bénévoles.

N.B. Il est recommandé de disposer d'une trousse de premiers soins dans le véhicule.

6. Les attitudes favorables

Pour offrir un accueil chaleureux et un service courtois, il est suggéré d'adopter les attitudes suivantes :

- Sourire
- Respecter autrui
- Aimer rendre service
- Être courtois et patient
- Être réceptif et à l'écoute
- Observer le(la) client(e)
- Être attentif aux besoins, particulièrement pour les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite
- Être optimiste et positif
- Avoir du tact
- Être discret
- Avoir confiance en soi
- Être honnête
- Être poli (vouvoiement)
- Conduire de manière préventive et sécuritaire en tout temps
- S'exprimer de façon claire et précise
- Être empathique
- Avoir le souci de bien satisfaire le client
- Faire abstraction de ses préjugés pour une meilleure écoute et un support plus impartial



7. Les compensations aux bénévoles

7.1 Frais d'utilisation de la voiture

Le CAB respecte la Loi concernant les services de transport par taxi chapitre S-6.01 Article 3

« ... transport effectué par un conducteur bénévole œuvrant 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 »

a) Déplacements à l'intérieur d'une municipalité

Lorsque l'accompagnement s'effectue dans les limites d'une municipalité, les frais de déplacement alloués sont d'un montant fixe pour l'ensemble du déplacement (calculés selon le taux alloué au kilométrage) ;

b) Déplacements à l'extérieur d'une municipalité

Lorsque l'accompagnement s'effectue à l'extérieur des limites d'une municipalité, les frais de déplacement alloués sont d'un montant fixe pour l'ensemble du déplacement (taux alloué au kilométrage X nb de km). La distance entre deux municipalités est calculée d'hôtel-de-ville à hôtel-de-ville. Le CAB a utilisé « Google Map » pour déterminer le kilométrage.

Une grille de compensation pour les bénévoles est remise au moment de débiter. Le taux de compensation de 0,39\$ du km a été déterminé par un outil de calcul de CAA Québec et qui tiens compte des éléments suivants : prix de l'essence, dépréciation du véhicule, assurance, immatriculation, entretien, pneus. Cette compensation ne constitue pas un salaire.

7.2 Repas

Au cours d'un accompagnement-transport, il est possible qu'un(e) bénévole doive prendre un repas, car il(elle) se trouve dans l'impossibilité de manger aux heures considérées comme normales à son domicile. Dans cette situation, les frais de repas en cours de déplacements sont assumés par le CAB. Les repas seront défrayés lors de transports effectués à l'extérieur de la MRC de RDL. Les repas pris dans la MRC seront remboursés dans des circonstances exceptionnelles seulement.

Voici les éléments nécessaires pour qu'un repas soit remboursé :

- ▶ Pour le **déjeuner** : le départ de la ville d'origine s'effectue **avant 6 h 30** et le retour **après 9 h**.

Exemple : Le rendez-vous médical est à 7h00 à Rimouski. Le départ de RDL est à 5h30. Le rendez-vous prend fin à 8h, donc heure prévue d'arrivée 9h30. Le déjeuner sera remboursé, selon le montant maximal remboursable (voir tableau ci-bas).

- ▶ Pour le **dîner** : lorsque le départ de la ville d'origine s'effectue **avant 11 h 30** et le retour **après 13 h 30**.

Exemple : Le rendez-vous médical à RDL est à 11h45. Il se termine à 12h45. Le trajet vers St-Cyprien dure une heure. Donc l'heure normale d'arrivée à St-Cyprien est de 13h45. Le repas sera remboursé selon le montant maximal remboursable. Si le rendez-vous s'était terminé à midi, l'heure normale d'arrivée à St-Cyprien aurait été 13h. Dans ce cas, le repas n'aurait pas été remboursé.

- ▶ Pour le **souper** : lorsque le départ de la ville d'origine se fait **avant 16 h 30** et le retour **après 19 h**.

Exemple : Le rendez-vous à l'hôpital de Rimouski est à 17h30. Le départ de RDL est à 15h15. Le rendez-vous se termine à 18h15. L'heure normale d'arrivée à RDL est 19h30. Le souper sera remboursé selon le montant maximal remboursable.

- ▶ La **facture du restaurant** avec l'heure du repas doit être obligatoirement fournie.
- ▶ Les frais de repas ne sont pas remboursés lors d'un **accompagnement dans la municipalité d'origine du bénévole**, sauf dans des circonstances exceptionnelles approuvées par la direction générale du CAB.
- ▶ Les **heures de départ et de retour à domicile** doivent être indiquées sur la **feuille « frais d'accompagnement »**.

- ▶ Un repas consiste à un plat pris pour déjeuner, dîner ou souper. Les **collations** prises en plus des repas éligibles ne sont pas remboursables.
- ▶ Voici les montants maximaux qui peuvent être remboursés :

	Montant maximal remboursable
Déjeuner	9.50\$
Dîner	14.30\$
Souper	21.55\$

8. Les assurances

▶ **Assurance dommage :**

Le conducteur bénévole doit posséder une assurance automobile pour tout dommage causé à son véhicule ou à un autre véhicule lors d'un accompagnement. Le Centre et les comités se dégagent de toute responsabilité. Il est recommandé d'informer votre compagnie d'assurance de votre implication.

▶ **Société d'Assurance Automobile du Québec :**

Pour toute blessure ou décès survenu accidentellement lors de l'accompagnement, le bénévole et le bénéficiaire sont couverts par la protection offerte par la Société d'Assurance automobile du Québec. Le Centre et les comités se dégagent de toute responsabilité.

▶ **Assurance responsabilité civile :**

Pour toute poursuite (blessures, paroles diffamatoires, etc...) intentée contre le Centre d'action bénévole par un client ou son représentant, le CAB bénéficie d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les frais juridiques.

9. La tarification aux usagers

- ▶ Une contribution financière sera demandée aux personnes. Elle représente 75% de la compensation totale offerte au bénévole. Le 25% restant est assumé par le CAB à même son budget d'exploitation.
- ▶ Le montant de cette compensation est établi par résolution du 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.