



**DIRECTIVES
DE L'ACCOMPAGNEMENT-
TRANSPORT**

Janvier 2024



TABLE DES MATIÈRES

Table des matières.....	2
Préambule	4
Partie 1 – Définition du service.....	5
1.1 ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT	5
1.2 BUT DU SERVICE	5
1.3 TYPE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT	6
1.4 CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ AU SERVICE	6
1.5 ÉQUIPE DE RÉPARTITION-TRANSPORT	7
Partie 2 – Fonctionnement du service	9
2.1 AVANT LE TRANSPORT	9
<i>Admission des nouveaux bénéficiaires.....</i>	<i>9</i>
<i>Prise de rendez-vous.....</i>	<i>9</i>
<i>Jumelage avec un bénévole</i>	<i>10</i>
2.2 PENDANT LE TRANSPORT	10
<i>Principes directeurs lors de l'accompagnement.....</i>	<i>10</i>
<i>Stationnement</i>	<i>11</i>
<i>Nombre de destinations par service</i>	<i>11</i>
<i>Durée d'attente</i>	<i>12</i>
<i>Opération aux cataractes.....</i>	<i>12</i>
<i>Soutien psychologique d'urgence</i>	<i>12</i>
2.3 APRÈS LE TRANSPORT.....	13
<i>La contribution des bénéficiaires.....</i>	<i>13</i>
<i>Remboursement des frais d'utilisation d'une automobile.....</i>	<i>14</i>
<i>Assurances.....</i>	<i>15</i>
<i>Plainte concernant le service d'accompagnement-transport bénévole.....</i>	<i>15</i>



Partie 3 - Responsabilités des parties prenantes	16
3.1 LE BÉNÉVOLE DU CAB AIDE23	16
3.2 LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE AIDE23	17
3.3 LES PERSONNES UTILISANT LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT	18
Annexe 1 - Définitions des termes.....	19
Annexe 2 - Loi concernant les services de transport par taxi	21
Annexe 3 - Grille de tarification (suggestion).....	23
Annexe 4 - Aide-mémoire aux bénévoles.....	25
Annexe 5 - Aide-mémoire aux travailleuses sociales et travailleurs sociaux	26
Annexe 6 - Aide-mémoire aux bénéficiaires	27



PRÉAMBULE

Ce guide vise à définir l'accompagnement-transport bénévole, les critères d'admissibilité de la clientèle et le type d'accompagnement-transport offert.

Il établit les modalités du service : horaire, fréquence, remboursement des frais d'utilisation des véhicules des bénévoles, contribution des bénéficiaires, etc.



PARTIE 1 – DÉFINITION DU SERVICE

Le Centre d'action bénévole Aide23 (aussi appelé le "CAB Aide23") est soumis à un cadre de référence régional du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour son service d'accompagnement-transport bénévole dont le principal élément est :

Transport reconnu : Le transport reconnu dans 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 le CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Le CAB Aide23 est reconnu et accrédité par le CIUSSS de la Capitale-Nationale pour offrir un service d'accompagnement-transport. Nous bénéficions d'une dérogation de la loi concernant les services de transport par taxi ([annexe 2](#)).

1.1 ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

Le service d'accompagnement, comme son nom l'indique, consiste à accompagner toute personne ayant besoin de support, de réconfort ou de surveillance à des rendez-vous médicaux, et qui ne peut trouver dans son entourage les ressources nécessaires pour lui rendre le service.

Il s'agit d'un transport effectué par un bénévole, avec son automobile, dans le cadre des services de soutien à domicile du CAB Aide23 et qui est dûment reconnu par le ministère de la Santé et des services sociaux. Ce service vient répondre d'abord et avant tout au besoin d'accompagnement de la personne.

1.2 BUT DU SERVICE

L'objectif de ce service est de rendre accessible aux personnes en **PERTE D'AUTONOMIE** et **ISOLÉES** de **L'ARRONDISSEMENT DE BEAUPORT** un accompagnement-transport bénévole pour répondre à leurs besoins médicaux. Il ne s'agit pas d'un service d'urgence, mais d'un service de dernier recours, offert sous toute réserve de disponibilité des bénévoles.

De surcroît, ce service permet aux personnes qui en bénéficient de tisser des liens avec la personne qui offre le service d'accompagnement-transport bénévole.



1.3 TYPE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

Ce service est offert 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.).

En cas de nombre de demandes d'accompagnement-transport plus élevées que de bénévoles disponibles, une priorisation des rendez-vous médicaux est faite. Ainsi, les rendez-vous pour traitements de cancer seront priorisés.

1.4 CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ AU SERVICE

Pour être admise, une personne doit :

- Résider sur le territoire de l'arrondissement Beauport de façon permanente ou temporaire (exemple : pour recevoir des traitements médicaux);
- Être en perte d'autonomie temporaire ou permanente;
- Présenter des difficultés physiques, cognitives, psychologiques ou sociales légères à modérées;
- Demeurer dans son domicile (définition annexe 1) ou résidant dans une résidence privée pour aînés (RPA) qui n'offre pas le service de transport;
- Avoir un réseau social et familial restreint, épuisé ou non disponible.

NOTE : Seront priorisés :

- les personnes âgées de plus de 65 ans;
- les personnes en traitement de cancer;
- les personnes en état de précarité financière;

*Les personnes âgées de 17 ans et moins devront être accompagnées d'un parent ou adulte.

Non éligibles au service :

- 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;



- Les personnes résidant dans une RPA qui offre le service de transport ne sont pas admissibles.;
- Les personnes **en fauteuil roulant** seront référées au Service de Transport Adapté de la Capitale (STAC) au 418 687-2641.

Cependant, le bénéficiaire aura droit au service s'il peut se déplacer jusqu'à l'endroit de son rendez-vous, puis prendre un fauteuil roulant sur place afin d'être accompagné par le bénévole ou le personnel de la clinique ou de l'hôpital, si possible.

Si la personne est non-admissible au CAB Aide23, nous la réorienterons au service répondant à ses besoins (par exemple : le transport adapté de la STAC, minibus Paquin, Flexibus).

Suspension du droit au service :

Le CAB Aide23 peut décider de ne plus offrir le service :

- Lorsqu'un bénéficiaire annule fréquemment ses demandes;
- Lorsqu'un bénéficiaire ne respecte pas les ententes (consigne de sécurité, heure de rendez-vous, directives sanitaires ou autres);
- Lorsqu'un bénéficiaire contacte directement un bénévole pour une prise de rendez-vous;
- Lors de mauvais temps (exemple : tempête de neige) ;
- Lorsqu'il a un comportement inconvenant envers l'équipe du service ;
- Toute autre situation jugée inadéquate dans le cadre du service;
- Lorsque la personne ne répond plus aux critères d'admissibilité du service.

1.5 ÉQUIPE DE RÉPARTITION-TRANSPORT

L'équipe de la répartition-transport est composée de plusieurs bénévoles dévoués qui offrent une présence quotidienne au bureau du CAB du **LUNDI AU VENDREDI DE 9H30 À 12H00**.



En plus de jouer le rôle d'accueil au bureau, chaque répartitrice effectue ces tâches indispensables au service :

- Reçoit, priorise et traite les demandes de prise de rendez-vous des bénéficiaires;
- Contacte les bénévoles transporteurs selon leurs disponibilités exprimées et leur fournit toute l'information nécessaire pour le bon déroulement du transport accepté;
- Met à jour les dossiers bénéficiaires et les dossiers bénévoles en lien avec ce service;
- Appuie la responsable du service dans l'évaluation des admissions au besoin;
- Assure le bon fonctionnement des opérations pour la personne bénévole suivante et remplace au besoin.

PARTIE 2 – FONCTIONNEMENT DU SERVICE

2.1 AVANT LE TRANSPORT

Admission des nouveaux bénéficiaires

La personne désirant recevoir le service doit préalablement avoir un dossier ouvert. Pour l'ouverture d'un nouveau dossier, le CAB Aide23 procède à l'évaluation de la personne et de sa situation selon les procédures établies. L'évaluation nous permet d'identifier l'éligibilité de la personne, ses limitations et ses difficultés, et ainsi, notre capacité à rendre le service, tout en répondant à ses besoins. Il peut s'agir d'une ouverture de dossier pour une aide ponctuelle, pour une période donnée ou pour un service continu.

Prise de rendez-vous

Une personne ayant été admise au service peut placer une demande d'accompagnement à un rendez-vous médical auprès de l'équipe de la répartition-transport. Le bénéficiaire doit téléphoner au 418 663-0995 option 2-1 pour parler à un bénévole de la répartition-transport (sur les heures d'ouverture du service)

OU

Laisser un message indiquant : nom, date, l'heure, le lieu, si le bénéficiaire a un besoin d'accompagnement et la durée du rendez-vous en tout temps.

NOTE :

- Une demande de transport doit être placée au moins 72 heures avant la date du rendez-vous pour permettre le traitement de la demande.
- Les transports bénévoles demandés peuvent être acceptés seulement si le CAB Aide23 a les effectifs bénévoles disponibles.
- Il n'y a pas de limite au nombre de transports demandés par les usagers pour des soins médicaux. Toutefois, l'effectuation du service dépend de la disponibilité des bénévoles, et de la nature des rendez-vous.
- Les demandes pour les traitements de cancer et pour les rendez-vous en centre hospitalier seront priorités.

Jumelage avec un bénévole

- a) La personne à la répartition-transport contacte les bénévoles selon leurs disponibilités fournies au préalable.
- b) Les bénévoles peuvent retourner les appels en choisissant **la ligne qui leur est réservée : l'option 2-2.**
- c) Lorsque le transport proposé est accepté, les détails du rendez-vous lui sont acheminés directement par courriel.
- d) La personne à la répartition-transport confirme donc au bénéficiaire le nom du bénévole trouvé et l'informe qu'il lui placera un appel la veille.
- e) Le bénévole contacte le bénéficiaire environ 24 heures à l'avance pour convenir des derniers détails (moment d'arrivée, modèle du véhicule, etc.)

2.2 PENDANT LE TRANSPORT

Principes directeurs lors de l'accompagnement

Afin de ne pas causer de préjudices au bénéficiaire, bon nombre de gestes ne doivent pas être faits par le bénévole auprès du bénéficiaire. Les voici décrits ci-dessous.

LES GESTES PERSONNELS Les soins d'hygiène qui touchent l'intimité personnelle comme aider une personne à aller à la toilette, 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 de le faire, par exemple une infirmière, une secrétaire, 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).

Stationnement

Avec le billet de stationnement, 2 heures sont gratuites pour les hôpitaux suivants :

- CHUL
- Enfant-Jésus (incluant le centre de cancérologie)
- Hôtel-Dieu de Québec
- Saint-François d'Assise
- Saint-Sacrement

Si le rendez-vous est d'une durée de plus de 2 heures, le CAB Aide23 a fourni une liste des bénévoles actifs au gestionnaire du stationnement, ce qui fait qu'aucun frais de stationnement ne sera chargé.

Lors du départ, à la barrière, appeler l'intercom ou donner son nom à la guérite en se présentant comme bénévole du CAB Aide23 amènera l'ouverture de la barrière et aucun frais de stationnement ne sera à payer. S'il y a lieu, les frais de stationnement seront remboursés par le CAB Aide23 au bénévole, sur preuve de pièce justificative.

Nombre de destinations par service

Une seule destination par service est acceptée. Le bénéficiaire **ne peut** demander des arrêts à un autre lieu que celui d'abord convenu, et le bénévole ne peut accepter, si une demande du bénéficiaire lui est faite en ce sens.

Toute demande de transport doit passer directement par l'équipe du CAB Aide23. Autrement, le bénévole ne pourra pas être remboursé ni couvert par les assurances de l'organisme. Le bénévole s'expose à une possible amende selon l'article 117 de la loi concernant l'industrie du transport par taxi ([annexe 2](#)).

Durée d'attente

Si le rendez-vous est d'une durée de plus de 75 minutes, le bénévole peut retourner chez lui et revenir chercher le bénéficiaire pour le retour. L'entente doit être prise avec le bénéficiaire par téléphone ou lors du transport vers le lieu du rendez-vous.

Opération aux cataractes

Nous avons une procédure particulière lorsqu'il s'agit d'une opération pour les cataractes :

- Il faut aller chercher le bénéficiaire à la porte de son domicile. Comme ce dernier aura des gouttes dans les yeux, sa vue sera déjà trouble. Merci de l'aider dans ses déplacements de son domicile à la salle d'opération.
- Comme c'est une longue opération, vous pouvez quitter les lieux sans soucis et revenir quand l'opération sera terminée, avec entente avec l'utilisateur des services.
- Évidemment, à la sortie de la salle d'opération, le bénéficiaire ne verra rien ou presque. Merci, une fois de plus, de l'accompagner dans ses déplacements.
- Avant de retourner à la maison, vous devrez accompagner l'utilisateur à sa pharmacie personnelle. Le professionnel lui aura donné une prescription pour un médicament à prendre dès le soir même.
- Finalement, merci d'accompagner le bénéficiaire dans son domicile et de veiller à ce qu'il soit bien et confortable, à la suite de cette longue intervention médicale.

Soutien psychologique d'urgence

Certains bénéficiaires peuvent vivre des situations difficiles (dépression, idée suicidaire, etc.)

Comment assister le bénéficiaire dans l'immédiat? Si la personne n'est pas en danger immédiat et imminent, il est quand même important de l'écouter. Le plus important est d'écouter avec un esprit ouvert, de ne pas juger. Il ne faut surtout pas dire à une personne ce qu'elle doit faire, ni minimiser ou banaliser sa détresse. Elle cherche avant tout à être entendue, à faire reconnaître ses sentiments.

La meilleure façon d'assister la personne est de la rassurer en lui disant qu'elle n'est pas seule. Par la suite, il faut demander le consentement de la personne pour en informer le CAB AIDE 23. Exemple : « Me permettez-vous d'en parler au CAB AIDE 23 pour avoir les ressources



nécessaires ? ». En cas de mention de suicide, exceptionnellement, vous pouvez en parler au CAB AIDE 23 sans le consentement.

Qui dois-je informer et comment respecter la confidentialité?

Vous avez complété votre mission de bon samaritain lorsque vous informez un membre de l'équipe du CAB Aide23 de la situation du bénéficiaire. Il est important de ne pas partager cette information ou toute autre information concernant un bénéficiaire auprès d'un ou des autres bénévoles afin de respecter votre engagement de confidentialité, mais aussi pour la sécurité du bénéficiaire.

Quel est le numéro d'urgence?

Ligne québécoise de prévention du suicide:

1-866-APPELLE (1-866-277-3553) 24 heures par jour, 7 jours par semaine

Qui peut m'aider à mon tour?

Le numéro : 1-866-APPELLE (1-866-277-3553) vient en aide aux personnes suicidaires, mais il sert aussi à supporter quiconque ayant eu le rôle de confident lors d'une conversation. Les confidences de ce genre peuvent être lourdes à recevoir, et c'est important d'en parler à son tour si on en ressent le besoin.

La ligne LÉO : 1-855 768-7536, est une ligne de soutien psychologique pour les personnes engagées dans les COOP et OBNL du Québec.

Vous pouvez également nous contacter, au CAB Aide23, si vous souhaitez en discuter avec nous, ou si vous désirez prendre une pause de vos services pour un moment. Nous sommes là pour vous, et pour nous assurer que vous éprouvez toujours du plaisir et de la reconnaissance, dans votre bénévolat.

2.3 APRÈS LE TRANSPORT

La contribution des bénéficiaires

Une contribution financière de base est demandée aux bénéficiaires. Le montant varie de **10\$ à 16\$**, selon la destination ([Annexe 3](#)). À ce montant de base peut être ajouté un don qui ira directement aux activités de l'organisme.

Il peut y avoir des exceptions, pour différentes raisons, permettant au bénéficiaire d'obtenir une réduction/gratuité, selon entente préalable avec une responsable du service.

Cette contribution doit être connue et acceptée du bénéficiaire lors de la demande de service. L'organisme signifie par écrit tout changement à cette contribution.

Attestation médicale - Programme de solidarité sociale

Si le bénéficiaire est admissible au *programme de solidarité sociale**, une attestation de visite médicale pourra être remise au CAB Aide23 en guise de contribution par le biais du bénévole transporteur. L'organisme s'occupera alors des procédures administratives pour récupérer un remboursement auprès du centre des contraintes sévères à l'emploi ([annexe 1 définition des termes](#)).

*s'adresse à un adulte présentant des contraintes sévères à l'emploi dû à des problèmes de santé physique ou mental constatés par un médecin dans un rapport médical.

Remboursement des frais d'utilisation d'une automobile

L'organisme respecte la Loi concernant les services de transport par Taxi ([Annexe 2](#)) qui stipule que la rémunération totale pour un tel transport ne constitue qu'une contribution pour frais d'utilisation d'une automobile. Ainsi, le montant total de la contribution financière ne peut excéder un montant de 0,54 \$ du kilomètre parcouru durant le transport.

La distance remboursable et reconnue par l'organisme débute au domicile du bénévole jusqu'au retour au domicile du bénévole. Si le rendez-vous est d'une durée de plus de 75 minutes, le bénévole peut retourner chez lui et revenir chercher le bénéficiaire pour le retour et réclamer le transport en double.

POUR RECEVOIR UN REMBOURSEMENT DES FRAIS DE KILOMÉTRAGE EFFECTUÉS LORS D'UN ACCOMPAGNEMENT :

Il faut avoir préalablement remis son [spécimen de chèque](#) au CAB Aide23 et [laisser au bureau du CAB Aide23](#) situé au 5 rue du Temple (dans la boîte aux lettres verrouillée, sur le côté de la bâtisse OU à l'accueil, pendant les heures d'ouverture) [l'enveloppe identifiée à votre nom comprenant](#) :

- Le rapport de dépenses « [feuille de remboursement des kilométrages](#) » dûment complété (nom bénéficiaire, destination, km, heures de bénévolat effectuées).



- Les contributions volontaires ou attestations de visite médicale des bénéficiaires placées dans les enveloppes prévues à cet effet.
- Les reçus de stationnement, s'il y a lieu.

DATE DE REMBOURSEMENT PAR LE CAB : tous les deuxièmes mardis du mois (par virement bancaire).

DATE DE REMISE PAR LES BÉNÉVOLES : Avant le 2^e jour ouvrable de chaque mois

Assurances

Assurance automobile :

Le bénévole doit avoir sa propre assurance automobile pour tout bris causé à son véhicule lors d'un accompagnement-transport. Le bénévole doit informer sa compagnie d'assurance du fait qu'il effectue des transports bénévoles à raison de quelques heures/semaine. Le CAB Aide23 se dégage de toute responsabilité à cet égard.

Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ) :

La protection de la SAAQ est en vigueur en cas de blessure causée au bénéficiaire lors d'un accompagnement-transport. Le CAB Aide23 se dégage de toute responsabilité à cet égard.

Assurance responsabilité :

Le bénévole a une assurance responsabilité civile au CAB Aide23 pour sa propre protection, et pour toute réclamation effectuée par un bénéficiaire ou par un des proches de ce dernier. Exemple : blessures.

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) :

Le bénévole n'est pas couvert par la CNESST.

Plainte 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 (disponible sur le site Internet cabaide23.org/a-propos/documentation).

PARTIE 3 – RESPONSABILITÉS DES PARTIES PRENANTES

3.1 LE BÉNÉVOLE DU CAB AIDE23

- Détient un permis de conduire et des assurances-automobiles valides;
- S'assure que la condition de son véhicule est sécuritaire;
- Respecte les politiques établies;
- Conduit de façon prudente et respectueuse du code de la route;
- Contacte le bénéficiaire 24h avant le rendez-vous et respecte l'horaire prévu;

Le bénévole qui doit appeler un bénéficiaire peut faire le *67 pour bloquer l'affichage de son numéro de téléphone.

- Est à l'écoute des besoins de la personne tout en faisant preuve de discrétion;
- Avise le CAB Aide23 en cas d'absence, de situation inquiétante ou inconvenante, de la part d'un bénéficiaire;
- Respecte la destination prévue et autorisée;
- Informe sa compagnie d'assurance de son activité de transport bénévole;
- Remet sa feuille de remboursement des kilométrages dûment complétée et la dépose au CAB Aide23 avec toutes les cotisations remises par les bénéficiaires et ce, avant le 2^e jour ouvrable de chaque mois;
- Avise s'il y a des changements dans ses disponibilités ou s'il décide d'arrêter son bénévolat;
- Refuse tout pourboire de l'utilisateur;
- Prend connaissance du courriel indiquant les détails du rendez-vous et des directives émises au sujet du service;
- Ne prend pas directement des demandes de rendez-vous des bénéficiaires. Toutes les demandes d'accompagnement- transport doivent être faites au CAB AIDE23;
- Entretient de bonnes relations avec la clientèle, et le personnel du CAB AIDE 23;
- N'utilise pas le véhicule du client en aucun temps.



3.2 LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE AIDE23

- Effectue une vérification d'empêchements judiciaires et ce, pour chaque nouvelle personne désirant s'impliquer bénévolement au CAB Aide23.
- Garde au dossier du bénévole une copie de son permis de conduire et une preuve d'assurance-auto.
- Reçoit, évalue et coordonne les demandes;
- Assure l'encadrement du service pour son bon fonctionnement;
- Accompagne les bénévoles dans le cadre de leur implication;
- Assure un suivi auprès des bénéficiaires et de leur personne-ressource;
- Juge de la pertinence d'un accompagnement lors de situations particulières (exemple : en cas de tempête...);
- Défraie les coûts d'une assurance responsabilité civile afin de protéger les bénévoles dans l'exercice de leurs fonctions;
- Respecte la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Voir politique Loi 25).
- Applique les différentes politiques et procédures établies;
- Respecte la Loi concernant les services de transport par Taxi (Annexe 2) qui stipule que la rémunération totale pour un tel transport ne constitue qu'une contribution pour frais d'utilisation d'une automobile. Ainsi, le montant total de la contribution financière ne peut excéder un montant de 0,54 \$ du kilomètre parcouru durant le transport;
- Maintient un registre permanent des transports.



3.3 LES PERSONNES UTILISANT LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

- Défraient le montant de base tel que convenu, ou, fournissent une attestation de visite médicale;
- Font leur demande de transport 72 heures à l'avance, en contactant le 418-663-0995, option 2: accompagnement-transport, puis option 1 pour laisser leur message indiquant sa demande de transport.
- Ne contactent pas directement le bénévole pour une prise de rendez-vous de transport. Toutes les demandes d'accompagnement-transport doivent passer par le CAB Aide 23.
- S'entretiennent de manière courtoise avec le personnel et les bénévoles du centre d'action bénévole;

Cette règle se veut une protection pour tous et une marque de respect considérant que le service est un privilège, que les demandes sont nombreuses, que les disponibilités des bénévoles sont limitées et que plusieurs personnes travaillent fort à organiser ce service.

- Informent le CAB Aide23 de tout changement au transport dans un délai raisonnable (exemple : changement d'horaire du rendez-vous);
- Fournissent le nom d'une personne-ressource, et l'avisent qu'elle pourrait être contactée en cas d'urgence;
- Acceptent que le CAB utilise leurs renseignements personnels dans le cadre du service.

ANNEXE 1 – DÉFINITIONS DES TERMES

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 simultanété, 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.

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

DOMICILE

Est défini comme le lieu où loge une personne, de façon temporaire ou permanente :

- Maison;
- Appartement;
- Bloc et logements sociaux;
- Coopérative d'habitation;
- Résidence dite privée, admissible au soutien à domicile privée pour aînés.

Source : CRÉDIT D'IMPÔT POUR MAINTIEN À DOMICILE DES AÎNÉS (revenu Québec)



PROCHE AIDANT ou BÉNÉVOLE?

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. 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.

AÎNÉ / ÂGÉ

Bien que plusieurs définitions et interprétations soient possibles pour ce terme, nous nous référons au fait que, selon Revenu Québec, « une personne peut avoir droit à un crédit d'impôt remboursable, pour frais engagés par un aîné pour maintenir son autonomie pour une année d'imposition donnée, si elle avait 70 ans ou plus au 31 décembre ».

PROGRAMME DE SOLIDARITÉ SOCIALE – ATTESTATION DE VISITE MÉDICALE

La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles comprend divers programmes d'aide financière, dont le Programme de solidarité sociale. Ce programme, offert aux personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi (CSE), vise à :

- leur accorder une aide financière de dernier recours (AFDR);
- favoriser leur intégration et leur participation sociale, de même que leur contribution active à la société.

La prestation accordée dans le cadre de ce programme prend la forme d'une allocation de solidarité sociale.

L'attestation de visite médicale s'adresse à un adulte qui présente des contraintes sévères à l'emploi dû à des problèmes de santé physique ou mental constatés par un médecin dans un rapport médical.

Source : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

ANNEXE 2 - LOI CONCERNANT LES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI

Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., chapitre S-6.01). La présente loi établit les règles applicables au transport rémunéré de personnes par automobile et encadre plus particulièrement les services de transport par taxi, y compris ceux de limousine et de limousine de grand luxe, afin d'accroître la sécurité des usagers, d'améliorer la qualité des services offerts et d'établir certaines règles particulières applicables aux activités des intermédiaires en services de transport par taxi. (2001, c. 15, a. 1.)

La présente loi ne s'applique pas :

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;

166. Le transport de personnes par automobile peut, même s'il est rémunéré, être offert sans que cette automobile soit qualifiée, sans qu'elle soit conduite par un chauffeur qualifié et sans que le prix de la course soit calculé conformément aux dispositions du chapitre VII dans les cas suivants et aux conditions suivantes :

Le transport offert 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 ou d'accompagnement, lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- A) le transport est offert moyennant une contribution financière qui se limite, quel que soit le nombre de personnes à bord de l'automobile, aux frais d'utilisation de celle-ci qui ont été fixés par le conseil d'administration de l'organisme, et dont le montant total n'excède pas celui déterminé par règlement du gouvernement;
- B) l'organisme maintient un registre permanent des transports qui identifie, pour chaque transport effectué



Le registre doit minimalement présenter les éléments suivants :

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

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.

La Loi concernant les transports par taxi prévoit des sanctions importantes, telles que le risque d'être poursuivi pour transport illégal par la SAAQ, des amendes ou la suspension de l'immatriculation du véhicule.

Les responsables d'organismes communautaires et bénévoles sont tenus de collaborer avec les enquêteurs de la Société de l'assurance automobile du Québec lors d'une enquête concernant une plainte contre un bénévole de l'organisme.

ANNEXE 3 – GRILLE DE TARIFICATION (SUGGESTION)

LIEU	ADRESSE	COUT
Centre cancerologie Enfant-Jesus	2250 Boul. Henri-Bourassa	10 \$
Centre de dermatologie du Québec	3075 Ch des Quatre Bourgeois	16 \$
Centre dentaire	373 Rue Seigneuriale	10 \$
Centre dentaire Beauport	491 boul. Raymond	10 \$
Centre Oculaire de Ste-Foy	2480 Ch Ste-Foy	16 \$
Centre Rhumatologie et maladies osseuses	12 Germain des Prés	16 \$
CH Hôtel Dieu	11 Côte du Palais	10 \$
CH Saint François d'Assise	10 Rue de L'Espinay	12 \$
Cité médicale Ste-Foy (place de la Cité)	2600 Boul. Laurier	16 \$
Clinique Mailloux ou radiologie Mailloux(Synase)	1825 Boul Henri-Bourassa	10 \$
Clinique Maizerets (Synase)	1825 Boul Henri-Bourassa	10 \$
Clinique médical Sillery	1363 Ave Maguire	16 \$
Clinique St-Louis	3165 Ch St-Louis	16 \$
CLSC Orléans (Maizerets)	2480 ch de la Canardière	10 \$
CLSC Orléans (Beauport)	3666 ch Royal	10 \$
Complexe vision Lebourgneuf	725 boul. Lebourgneuf	12 \$
CRDQ (Centre réadaptation en dépendance de Québec)	2525, Chemin de la Canardière	10 \$
Dentiste Allen, Durepos et ass	63 Boisclerc, Limoilou	12 \$
Groupe Forget	1900 Ave Mailloux bureau 210	10 \$
Hôpital Chul	2705 Boul. Laurier	16 \$



Hôpital de l'Enfant Jésus	1401, 18e Rue	10 \$
Hôpital Laval (Institut universitaire de cardiologie et pneumologie)	2725 ch Ste-Foy	16 \$
Hôpital Robert Giffard	2601 Ch de la Canardière	10 \$
Hôpital Saint François d'Assise	10 Rue de L'Espinay	12 \$
Hôpital St-Sacrement	1050 Ch Ste-Foy	16 \$
Institut universitaire de cardiologie et pneumologie (Hôpital Laval)	2725 ch Ste-Foy	16 \$
Lunetterie Visique	777, boul.Lebourgneuf	12 \$
Médecus- Savard Ortho confort	1350 rue Cyrille-Duquet	16 \$
Pharmaprix	900 Boul Raymond	10 \$
Polyclinique de la Capitale	4225 4e Av. Ouest	12 \$
Promenades Beauport	3333 Rue du Carrefour	10 \$
Radiologie Mailloux ou Clinique Mailloux = (Synase)	1825 Boul Henri-Bourassa	10 \$
Savard Ortho confort (Médecus)	1350 rue Cyrille-Duquet	16 \$
Synase	1825 Boul Henri-Bourassa	10 \$

ANNEXE 4 – AIDE-MÉMOIRE AUX BÉNÉVOLES

ÉTAPES DU JUMELAGE ENTRE BÉNÉVOLES ET BÉNÉFICIAIRES :

- a) La personne à la répartition-transport contacte les bénévoles selon leurs disponibilités fournies au préalable (recueillies aux deux semaines).
- b) Les bénévoles peuvent retourner les appels sur [la ligne qui leur est réservée : l'option 2-2](#) (messages accessibles par toute l'équipe et traités en tout temps).
- c) Lorsque le transport proposé est accepté, les détails du rendez-vous lui sont acheminés directement par courriel.
- d) Le bénévole contacte le bénéficiaire environ 24 heures à l'avance pour convenir des derniers détails (moment d'arrivée, modèle du véhicule, etc.)

POUR RECEVOIR UN REMBOURSEMENT DES FRAIS DE KILOMÉTRAGE EFFECTUÉS :

Avoir préalablement remis son [spécimen de chèque](#) au CAB Aide23;

Laisser l'enveloppe identifiée à votre nom comprenant :

- Le rapport de dépenses « [feuille de remboursement des kilométrages](#) » dûment complété (nom bénéficiaire, destination, km, heures de bénévolat effectuées)
- Les contributions volontaires ou attestations de visite médicale des bénéficiaires placées dans les enveloppes prévues à cet effet.
- Les reçus de stationnement, s'il y a lieu

[Au bureau du CAB Aide23](#) situé au 5 rue du Temple (dans la boîte aux lettres verrouillée, sur le côté de la bâtisse OU à l'accueil, pendant les heures d'ouverture)

DATE DE REMBOURSEMENT PAR LE CAB : tous les deuxièmes mardis du mois (par virement bancaire).

DATE DE REMISE PAR LES BÉNÉVOLES : Avant le 2^e jour ouvrable de chaque mois

CONCERNANT LES ASSURANCES AUTOMOBILES :

Le bénévole doit avoir sa propre assurance automobile pour tout bris causé à son véhicule lors d'un accompagnement-transport. Le bénévole doit informer sa compagnie d'assurance du fait qu'il effectue des transports bénévoles à raison de quelques heures/semaine.

ANNEXE 5 – AIDE-MÉMOIRE AUX TRAVAILLEUSES SOCIALES ET TRAVAILLEURS SOCIAUX

LE SERVICE DE TRANSPORT DU CAB AIDE23 N'EST PAS UN SERVICE DE TRANSPORT D'URGENCE.

Le transport reconnu dans le service d'accompagnement-transport est un transport effectué par un conducteur bénévole dans le cadre des activités d'un organisme communautaire et bénévole dûment reconnu par le CIUSSS de la Capitale-Nationale. Ce service est offert vers les établissements et organismes de la santé et des services sociaux (privés ou publics), ainsi que tous les professionnels de la santé.

Pour être admissible, une personne doit :

- résider sur le territoire de l'arrondissement Beauport de façon permanente ou temporaire (exemple : pour recevoir des traitements médicaux);
- être en perte d'autonomie temporaire ou permanente;
- présenter des difficultés physiques, cognitives, psychologiques ou sociales légères à modérées;
- demeurer dans son domicile (définition voir annexe 1) ou résidant dans une Résidences privées pour aînés (RPA) qui n'offre pas le service de transport;
- avoir un réseau social et familial restreint, épuisé ou non disponible.

Responsabilités du ou de la bénéficiaire :

- Défrayer le montant de base convenu ou fournir une attestation de visite médicale;
- Faire sa demande de transport 72 heures à l'avance;
- Ne pas contacter directement le bénévole pour une prise de rendez-vous de transport. Toutes les demandes doivent passer par le CAB Aide 23;
- Informer le CAB Aide23 de tout changement au transport dans un délai raisonnable (exemple : changement d'horaire du rendez-vous);
- Fournir le nom d'une personne-ressource, et l'aviser qu'elle pourrait être contactée en cas d'urgence;
- Accepter que le CAB utilise ses renseignements personnels dans le cadre du service.

ANNEXE 6 – AIDE-MÉMOIRE AUX BÉNÉFICIAIRES

Procédure pour prendre un rendez-vous

Le bénéficiaire doit téléphoner au 418 663-0995 option 2-1 pour parler à un bénévole de la répartition-transport (sur les heures d'ouverture du service) **OU** Laisser un message indiquant : nom, date, l'heure, le lieu, si le bénéficiaire a un besoin d'accompagnement et la durée du rendez-vous en tout temps;

- Une demande de transport doit être placée **72 heures minimum avant la date du rendez-vous** pour permettre le traitement de la demande.
- Les transports bénévoles demandés peuvent être acceptés seulement si le CAB Aide23 a les effectifs bénévoles disponibles.
- Les demandes pour les traitements de cancer et pour les rendez-vous en centre hospitalier seront priorisés.

Une seule destination par service est acceptée. Le bénéficiaire **ne peut** demander des arrêts à un autre lieu que celui d'abord convenu. Une contribution financière de base est demandée aux bénéficiaires, variant de **10\$ à 16\$,** selon la destination (*Annexe 3*). À ce montant peut être ajouté un don qui ira directement aux activités de l'organisme. Si le bénéficiaire est admissible au *programme de solidarité sociale**, une attestation de visite médicale pourra être remise au CAB Aide23 en guise de contribution par le biais du bénévole.

Le CAB Aide23 peut décider de ne plus offrir le service :

- Lorsqu'un bénéficiaire annule fréquemment ses demandes;
- Lorsqu'un bénéficiaire ne respecte pas les ententes (consigne de sécurité, heure de rendez-vous, directives sanitaires ou autres);
- Lorsqu'un bénéficiaire contacte directement un bénévole pour une prise de rendez-vous;
- Lors de mauvais temps (exemple : tempête de neige) ;
- Lorsqu'il a un comportement inconvenant envers l'équipe du service ;
- Lorsque la personne ne répond plus aux critères d'admissibilité du service.