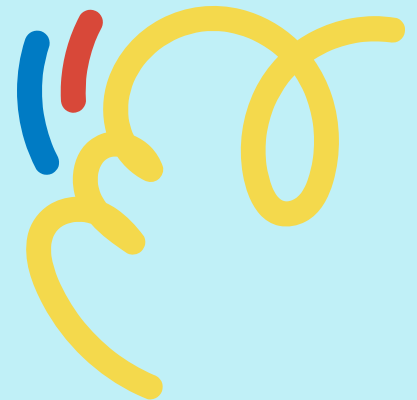
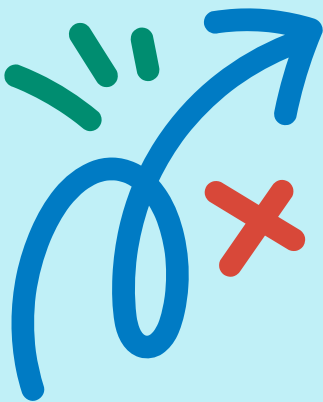




# Guide de l'accompagnateur.trice- transporteur.trice médical bénévole

[coordonnatrice@cab-saint-hubert.org](mailto:coordonnatrice@cab-saint-hubert.org)



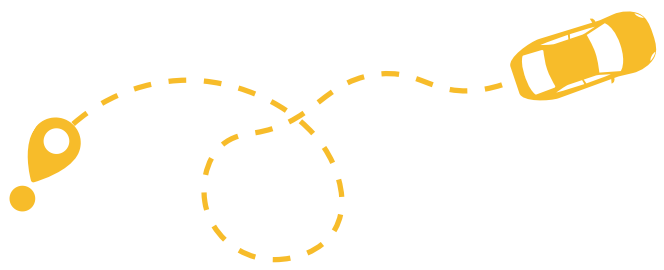
3339, boul. Grande-Allée  
Saint-Hubert, Québec, J4T 2S9

Tél.: 450 656-9110 poste 224  
Télec. : 450 656-9115

# Contenu

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Introduction.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>Définition du service.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Objectifs.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Tâches de l'accompagnateur.trice-<br/>transporteur.trice.....</b>          | <b>4</b>  |
| <b>Rôle et responsabilités du bénévole.....</b>                               | <b>6</b>  |
| <b>Rôle du CABSH.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>Facturation des usager.ère.s.....</b>                                      | <b>10</b> |
| <b>Remboursement des bénévoles.....</b>                                       | <b>10</b> |
| <b>Pourboire.....</b>   | <b>12</b> |
| <b>Laissez-passer.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>Stationnement.....</b>   | <b>13</b> |
| <b>Contraventions.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>Le cadre légal de l'accompagnement-transport bénévole<br/>médical.....</b> | <b>14</b> |
| <b>Non-respect des procédures.....</b>  | <b>15</b> |





## Introduction

L'objectif de ce document est de soutenir le travail des bénévoles et du personnel du Centre d'action bénévole de Saint-Hubert (CABSH). Il se veut un outil tant pour mettre des balises entourant le travail des bénévoles que de servir d'outil de référence pour ceux-ci.

## Définition du service

L'accompagnement-transport médical est un service de dernier recours accordé à une personne ayant besoin d'accompagnement, en raison de problèmes de santé (physique ou psychologique) temporaires ou permanents.

Le service est effectué dans le cadre des activités du Centre d'action bénévole de Saint-Hubert par un.e bénévole qui reçoit une contribution pour le remboursement des frais d'utilisation de son véhicule.

Il est rendu par le CABSH pour répondre à un besoin non comblé par le système de transport privé ou public en place, par le transport adapté et le transport collectif ou par l'entourage de la personne.

## Objectifs

- Permettre aux personnes de 60 ans et plus ayant besoin d'un accompagnement d'avoir accès aux établissements de santé et paramédicaux ;
- Favoriser le soutien à domicile ;
- Accorder un accompagnement sécurisant lors des transports.

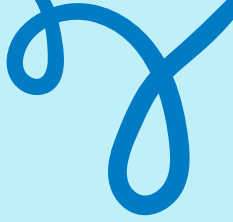


## Tâches de l'accompagnateur.trice-transporteur.trice

**Choisir les transports selon ses disponibilités** : Répondre au courriel intitulé "liste des transports à combler en date du jour" avec la responsable du service ([coordonnatrice@cab-saint-hubert.org](mailto:coordonnatrice@cab-saint-hubert.org)) en copie et indiquer le ou les transports qu'il.elle peut combler.

La responsabilité de la personne bénévole débute au moment où elle reçoit une **confirmation de l'attribution du transport**. Elle doit dès lors :

1. Prendre adéquatement en note : le nom de l'utilisateur ; son adresse ; son numéro de téléphone ; le lieu, la date et l'heure du rendez-vous ; le code du transport ;
2. Prévenir le CABSH le plus tôt possible si un cas de forces majeures empêchait l'accompagnateur.trice-transporteur.trice d'effectuer le service demandé, afin qu'une personne remplaçante soit trouvée rapidement ;
3. **Confirmer l'heure de son arrivée au domicile de l'utilisateur, la veille (préférentiellement le matin) ou le vendredi précédant le rendez-vous du lundi et vérifier les renseignements qui ont été fournis par le CABSH** : le nom, l'adresse, le téléphone, le lieu, la date ainsi que l'heure du rendez-vous et du départ du domicile. **\*Faire \*67 avant de composer le numéro de téléphone de l'utilisateur ;**
4. Chercher la personne à véhiculer à l'heure convenue, la conduire à l'endroit désigné, l'aider et l'accompagner dans ses déplacements, l'attendre le temps nécessaire lorsqu'elle est en consultation et la ramener à son domicile dès que la visite est terminée. À moins d'une entente convenue avec le CABSH, la personne bénévole ne peut quitter le lieu du rendez-vous ;



Consignes lors du R.V. : Le-la bénévole avisera l'usager.ère et la réceptionniste s'il doit s'absenter et devra revenir au même endroit. Si le rendez- vous se termine durant son absence, l'usager.ère devra également attendre au même endroit.

5. Avant de faire monter un.e usager.ère dans sa voiture, la personne bénévole pourra, en tout temps, refuser de faire un transport si elle juge que l'état de santé ou le comportement de l'usager.ère peuvent nuire à leur sécurité mutuelle ;

6. Rapporter au responsable du CABSH, toute situation jugée particulière ;

7. Transmettre au CABSH, toutes nouvelles demandes pour un nouveau transport ;

8. Consigner la durée du bénévolat pour chaque transport ;

9. Compléter et renvoyer le rapport mensuel transmis par le CABSH avec les heures de bénévolat effectuées ;




## Limites du service

10. Le mandat de la personne bénévole se limite à l'accompagnement, sans entrer dans le cabinet du médecin ou thérapeute, et au raccompagnement de la personne à son domicile. Le seul arrêt autorisé au retour est à la pharmacie si la personne doit y faire des achats en lien avec son rendez-vous ;
11. Ne jamais accepter directement de l'utilisateur une demande d'accompagnement ;
12. En aucun temps, le véhicule de l'utilisateur ne peut être utilisé.

## **Rôle et responsabilités de la personne bénévole**

1. Être détentrice d'un permis de conduire en règle ;
2. Posséder un véhicule immatriculé, assuré, confortable et sécuritaire ;
3. Informer sa compagnie d'assurance de son activité bénévole ;
4. Respecter le code de la sécurité routière et conduire de façon prudente et respectueuse de la sécurité de ses passagers ;
5. Être ponctuelle, respectueuse, polie et discrète ;

- 
6. Ne pas consommer de drogue, alcool ou autres substances pouvant avoir un effet sur ses aptitudes à accomplir sa tâche ;
  7. Accepter le soutien et l'encadrement de l'organisme ;
  8. Prévenir de ses absences prolongées ;
  9. Avoir pris connaissance du code d'éthique et accepter de s'y conformer.

## Rôle du CABSH

1. Recevoir les demandes d'accompagnement-transport et les enregistrer ;
- 2. Transmettre durant les jours ouvrables, un courriel comprenant la liste des transports à combler à jour à l'ensemble des bénévoles effectuant des transports médicaux ;**

**Les informations indiquées pour chaque transport représentent dans l'ordre ; la date et l'heure du rendez-vous / le nom de l'utilisateur et son numéro de téléphone (ou le numéro de la personne à contacter) / son adresse / son âge / l'adresse du lieu du rendez-vous / le code du transport comme suit :**

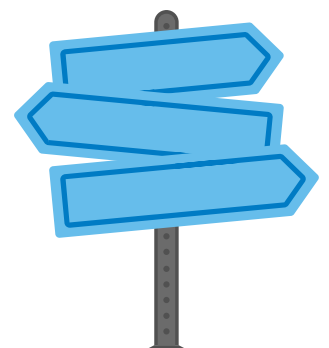




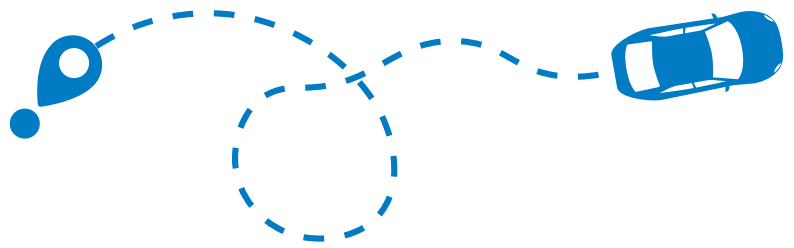
|                     |  |   |    |  |             |        |
|---------------------|--|---|----|--|-------------|--------|
| 2022-05-27<br>13:00 | Mme<br>Nicole<br>Bernard<br>(450-<br>XXX-<br>XXXX) | 1670<br>Walnut,<br>App. 414,<br>St-Hubert,<br>J4T 1G4 | 82 | CLSC de<br>Longueuil<br>-Ouest,<br>201<br>boulevard<br>Curé-<br>Poirier O,<br>Longueuil<br>J4J 2G4 | <b>0.00</b> | 111191 |
|---------------------|--|---|----|--|-------------|--------|

3. À la réception de vos disponibilités, effectuer les jumelages et donner la priorité aux bénévoles habitant le plus près de l'utilisateur si plusieurs bénévoles sont disponibles pour le même transport afin de réduire les coûts associés au transport et maintenir un équilibre dans le fonds ; Aussi :

- Le CABSH ne peut « réserver » les services d'un.e bénévole auprès d'un.e utilisateur. Toutefois, un.e bénévole ayant reçu directement une demande d'un.e utilisateur et l'ayant communiqué au CABH pourra y être attribué si il/elle est disponible ;
- Le CABSH n'encourage pas la création d'un bassin d'utilisateur exclusif à un.e unique bénévole ;
- Un jumelage tenant compte des affinités entre bénévole et utilisateurs pourra être fait lorsque possible ;







4. **Transmettre une confirmation de l'assignation du transport à la personne bénévole disponible qui aura été choisi**, comprenant toutes les informations nécessaires ;
5. Aviser le.la bénévole, si il.elle est au fait de certaines informations particulières relatives à l'usager.ère pouvant avoir un impact sur le service ;
6. **Contacter l'usager.ère après le jumelage afin de l'informer de la validité de son transport, du nom de la personne bénévole qui le.la rappellera et du coût de son transport ;**
7. Contacter rapidement les bénévoles en cas d'annulation ou de modification d'un transport ;
8. Transmettre à la fin de chaque mois, un rapport Excel avec les détails des transports effectués et procéder au remboursement du kilométrage par virement.
9. Enregistrer les heures de bénévolat dans le système de suivi du CABSH à des fins statistiques.
10. Soutenir les bénévoles dans leur travail ;
11. Vérifier la validité du permis de conduire, 1 fois par année.

## Facturation des usager.ère.s

L'usager.ère qui fait une demande d'accompagnement-transport au CABSH est informé.e qu'il.elle aura à déboursier un certain montant pour couvrir les frais d'utilisation du véhicule du bénévole.

Le montant est calculé du départ de son accompagnement jusqu'à son retour à son domicile aux frais de 50 cents du kilomètre. Ainsi, peu importe la personne bénévole effectuant le transport, l'usager.ère paiera toujours un montant similaire pour un lieu de rendez-vous donné.

Un montant forfaitaire de base de 5\$ (ou plus selon les modalités en vigueur) est ajouté, afin de cumuler un fonds, utilisé dans le cas où le montant payé par l'usager.ère ne couvre pas la totalité des frais de kilométrage de la personne bénévole.

La facturation est mensuelle et est gérée directement par le CABSH.

## Remboursement des bénévoles

Le montant des frais remboursés à la personne bénévole est établi par la direction du CABSH.

En 2024, la contribution s'élève à **50 cents du kilomètre**, du domicile au retour au domicile. Le montant minimum demeure de 5\$, pour les transports de 10 km et moins.

*\*Le.la bénévole habitant à l'extérieur du territoire de Saint-Hubert, doit se référer au tableau ci-après pour l'adresse qui sera utilisée comme point de départ pour le calcul du kilométrage :*

| Lieu d'habitation  | Point de départ utilisé   |
|--|---|
| Greenfield Park, LeMoyne, une partie de Longueuil ou Brossard. | CABSH,<br>3339 Grande Allée, Saint-Hubert, QC J4T 2S9                         |
| Du côté de Longueuil près de la 116 et Chemin de Chambly       | Costco Business<br>5025 boulevard Cousineau, Longueuil, QC J3Y 3K7            |
| Du côté de Chambly   | CHSLD Marguerite-Rocheleau<br>8105 Bd Cousineau, Saint-Hubert, QC J3Z 0G6     |
| Près de Saint-Bruno et les environs                            | Dépositaire St-Hubert Toyota<br>7875 ch. de Chambly, Saint-Hubert, QC J3Y 5K2 |

**La personne bénévole reçoit le remboursement des frais d'utilisation de son véhicule, par virement Interac, une fois par mois, pour les transports effectués le mois précédent.**

## **Situation exceptionnelle : rdv de longue durée**

- Occasionnellement, il peut arriver qu'un accompagnement dure plus de 4 heures (chimio, chirurgie d'un jour, transfusion, etc.).

Dans ce cas la personne bénévole a la possibilité de quitter et de revenir au moment convenu, les kilométrages supplémentaires effectués seront remboursés (un aller-retour lieu du rdv/domicile). Au préalable, il.elle doit s'assurer que l'usager.ère est bien pris en charge. Dans tel cas, l'usager.ère devra couvrir les frais équivalents à deux transports.

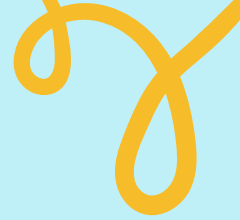
- Dans de plus rares cas où l'accompagnement dépasse de façon non prévue 4 heures et que le.la bénévole est resté.e sur place, nous rembourserons automatiquement le double de ce qui était initialement prévu.

## **Pourboire**

Il n'est pas permis de solliciter du pourboire. Ce geste reste volontaire de la part de l'usager.ère et le.la bénévole ne doit pas compter sur cette possibilité de rémunération.

À titre d'information, la très grande majorité des centres d'action bénévole en Montérégie demande à ses bénévoles de remettre le pourboire à l'organisme.





## Laissez-Passer

Un laissez-passer est remis à tous les accompagnateurs.trices-transporteurs-trices, afin d'être identifiés auprès des institutions publiques de santé.

- Cette vignette n'autorise nullement le.la bénévole à stationner dans un endroit interdit ; il est de la responsabilité de l'accompagnateur.trice-transporteur.trice de se garer dans un endroit où il est permis de le faire.
- Le.la bénévole qui cesse ses opérations pour le CABSH doit nous retourner son laissez-passer.
- L'utilisation de la vignette en dehors des accompagnements référés ou approuvés par le CABSH est interdite.

## Stationnement

Les hôpitaux de la Rive-Sud permettent 2 heures de stationnement gratuit. Le laissez-passer fourni vous donnera accès au stationnement gratuitement dans la plupart des institutions de santé. Toutefois, il peut arriver que des frais de stationnement soient exigés à certains endroits où la carte n'est pas acceptée, ils seront alors à la charge de l'usager.ère.

Nous avons à notre disposition la procédure de stationnement de l'ensemble des hôpitaux de la région pour vous outiller.

## Contraventions

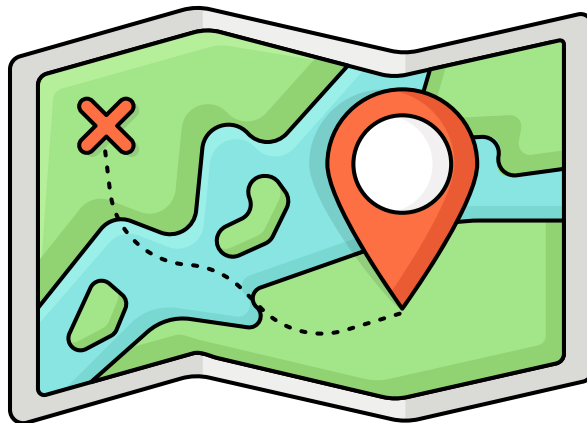
Le CABSH n'est nullement responsable des contraventions obtenues par le.la bénévole lors d'un accompagnement-transport bénévole. En aucun temps, le CABSH ne paiera la contravention.

## Cadre légal de l'accompagnement-transport médical

Le CABSH offre un service de transport effectué par une personne bénévole conformément à la Loi concernant les services de transport par taxi (chapitre S-6.01, article 2, paragraphe 3, sous-paragraphe C). Consultable à l'adresse URL suivante : <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/S-6.01>

Ainsi, le/la bénévole n'est légalement autorisé.e qu'à effectuer des accompagnements **enregistrés et référés** par le CABSH. Dans la mesure du possible, il/elle doit aussi éviter de fournir son numéro de téléphone personnel aux usagers.ères.

Le CABSH ne sera pas tenue responsable des agissements d'un.e bénévole qui accepterait des transports à titre personnel et qui développerait un réseau de taxi illégal.



# Non-respect des procédures

**Tout bénévole ne respectant pas les consignes du présent guide pourrait être retiré de la liste des bénévoles. Avant d'en arriver à cette finalité, le.la bénévole recevra dans l'ordre suivant, et de manière progressive, un avis verbal, un avis écrit, un 2e avis écrit. Si le comportement reproché ne s'améliore pas après ces étapes, le.la bénévole sera avisé.e de la fin de l'association avec notre organisme. Durant toutes ces étapes, le.la bénévole pourra se faire entendre afin de donner sa version des faits.**

**De tous les services offerts par le CABSH ce service est l'un de ceux où la réglementation est la plus sévère au niveau légal. Un non-respect de la loi pourrait entraîner le retrait de notre permis et ainsi forcer l'arrêt du service. Ce guide a vocation d'établir des règles claires, dans un souci de continuité du service aux usagers.ères que nous desservons.**

