



***Politique  
des visites / appels d'amitié  
pour les bénévoles  
et  
les utilisateurs***



## Table des matières

Préambule .....	2
1. SERVICE.....	2
1.1 But du service .....	2
1.2 Définition du service .....	2
1.3 Clientèle admissible .....	2
1.4 Critères d'admissibilité.....	3
1.5 Modalités du service .....	3
1.5.1 Registre permanent des visites et des appels d'amitié .....	3
1.5.2 Tâches autorisées.....	3
1.5.3 Horaire .....	3
1.5.4 Annulation d'un service.....	3
1.5.5 Contributions des utilisateurs .....	4
1.6 Responsabilités du CVQ.....	4
2. UTILISATEUR.....	4
3. BÉNÉVOLE.....	4
3.1 Accueil .....	4
3.2 Assurances.....	4
3.3 Responsabilités du bénévole.....	5
3.4 Suivi .....	5
4. Gestion des dossiers des bénévoles et de la clientèle du service .....	5
5. Révision de la politique de transport bénévole.....	6
ANNEXE 1 - UTILISATEUR .....	7
1.1 Formulaire .....	7
1.2 Responsabilités.....	7

# VISITE / APPEL D'AMITIÉ

## Visite / appel d'amitié

### Préambule

Cette politique se veut un guide pour les bénévoles du service de visite et d'appel d'amitié. Elle vise à définir le service, les critères d'admissibilité de la clientèle, les types d'activités possibles et autres. Elle établit les modalités du service : horaire, annulation et autres.

Cette politique inclut également le processus de sélection des bénévoles ainsi que les responsabilités de chaque partie impliquée, l'organisme, les bénévoles et la clientèle utilisant le service.

## 1. SERVICE

### 1.1 But du service

Dans le but de briser l'isolement et/ou la solitude que vivent les personnes seules.

### 1.2 Définition du service

Les visites d'amitié sont axées sur un contact personnel, le bénévole se rend au domicile de l'utilisateur. Dans le cas des appels d'amitié, les appels sont effectués au domicile de l'utilisateur à heure fixe. C'est offert aux personnes qui ont peu ou pas de réseaux disponibles dans leur entourage immédiat.

### 1.3 Clientèle admissible

Toute personne qui habite seule dans une maison, un logement, une résidence collective ou privée est admissible au service. Toute demande provenant d'un établissement public, d'un centre hospitalier, d'un centre de réadaptation ou d'un CHSLD privé conventionné **n'est pas admissible**, puisque ces personnes reçoivent déjà des services de ces établissements<sup>1</sup>.

- Personne âgée de 80 ans et plus vivant seule est automatiquement admissible;
- Personne âgée à faible revenu vivant seule;
- À noter que toute autre clientèle pourrait être admissible si le CVQ a un soutien financier disponible;

---

<sup>1</sup>FCABQ, Éléments de politique d'accompagnement-transport, 1994.

## **1.4 Critères d’admissibilité**

- Résider sur le territoire desservi par le CVQ soit : le quartier Limoilou-Sud (Lairet, Maizerets et le vieux-Limoilou).
- Avoir un réseau social et familial restreint ou non disponible;

Cependant, le CVQ se réserve le droit de refuser toute personne qui présente des problématiques de santé mentale, de troubles cognitifs ou de déficience intellectuelle qui seraient trop important ou demandant des compétences particulières.

## **1.5 Modalités du service**

### **1.5.1 Registre permanent des visites et appels d’amitié**

Le CVQ maintient un registre permanent annuel des visites et des appels d’amitié qui est mis à jour régulièrement.

### **1.5.2 Tâches autorisées**

Pour les appels d’amitié, les utilisateurs peuvent échanger au téléphone avec un bénévole sur des sujets qui les intéresse.

Pour les visites d’amitié, diverses activités peuvent être effectués lors de ces rencontres, par exemple : discussions, jeux de société, artisanat, etc. Les bénévoles ne sont pas autorisés ni formés afin de donner des soins d’hygiène, aide à la vie courante, entretien ménager et toutes transactions impliquant de l’argent.

### **1.5.3 Horaire**

- Les heures d’ouverture de bureau sont du lundi au jeudi entre 9 :00 à 16 :00 et le vendredi entre 9 :00 à 12 :00, à l’exception des jours fériés et des congés des fêtes;
- Les services peuvent avoir lieu en-dehors des heures de bureau tout dépendamment de la disponibilité des bénévoles;

Pour les appels d’amitié, ce service peut avoir lieu à raison d’une fois par semaine ou au deux semaines.

Pour les visites d’amitié, la fréquence peut variée selon les besoins de l’utilisateurs, mais en majorité les rencontres ont lieu à raison d’une fois par semaine ou d’une fois par mois.

Les deux services peuvent être en alternance, par exemple une visite aux deux semaine et un appel les autres semaines.

### **1.5.5 Annulation d’un service**

L’annulation devrait se faire au minimum 24 heures ouvrables avant l’heure prévue à moins d’une raison majeure (hospitalisation, remise d’une opération).

### **1.5.6 Contribution des utilisateurs**

Le service de visite ou d'appel d'amitié est GRATUIT.

### **1.6 Responsabilités du CVQ**

- Évaluer et traiter les demandes de service;
- Faire le jumelage entre l'utilisateur et le bénévole;
- Tenir à jour la base de données;
- Gestion administrative du service;
- Maintenir un registre permanent des accompagnements;
- Établir et faire respecter les règlements et procédures du service;
- Informer les utilisateurs et les bénévoles de leurs droits et responsabilités;
- S'assurer que les bénévoles reçoivent les formations pertinentes;
- Remettre une copie de la politique à tous les bénévoles du service;

## **2. UTILISATEURS**

La personne, un intervenant ou un proche appelle au CVQ pour demander le service. La responsable du service vérifie si le service peut répondre au besoin de la personne. Si l'appel est effectué par une tiers personne, le CVQ demandera que la demande soit faite par la personne elle-même. Cela permet au CVQ de connaître la personne et d'évaluer la personne et de ses besoins.

Le CVQ peut décider de ne plus offrir le service :

- Lorsqu'un utilisateur annule fréquemment ses demandes;
- Lorsqu'un utilisateur ne respecte pas les ententes
- Toute autre situation jugée inadéquate dans le cadre du service.

## **3. BÉNÉVOLE**

### **3.1 Accueil**

L'aspirant bénévole doit obligatoirement passer par un processus d'évaluation afin de protéger la clientèle vulnérable du CVQ. Il est d'abord rencontré par une conseillère qui remplit un formulaire d'inscription avec lui. Une référence sera demandée, une autorisation de vérification des empêchements judiciaires. La responsable des bénévoles remettra aussi à la personne les informations et documentations nécessaires.

### **3.2 Assurances**

#### 1) Assurance responsabilité civile :

Le bénévole a une assurance responsabilité civile au CVQ afin de le protéger contre toute poursuite intentée contre lui par un utilisateur ou par un de ses proches ex. blessures.

## 2) Assurance des bénévoles :

Le bénévole bénéficie d'une assurance des bénévoles pour toute blessure qu'il pourrait se faire lors de son action bénévole (ex. : chute chez un usager). Cette assurance provient de la Ville de Québec (Arrondissement de Limoilou) dans le cadre du programme Union des municipalités.

### 3.3 Responsabilités du bénévole

- Lire la politique du service ainsi que notre code d'éthique et y adhérer;
- Respecter le code d'éthique du CVQ, respecter la confidentialité et autres règles internes;
- Traiter les employés, utilisateurs et autres bénévoles avec respect et considération;
- Se présenter ou appeler à l'heure convenue;
- Respecter la confidentialité des informations reçues dans le cadre de son bénévolat;
- Signaler au CVQ toute situation indiquant une détérioration de la santé de l'utilisateur afin que ce dernier soit référé au besoin;
- S'assurer de mentionner au CVQ le nombre d'heures de bénévolat effectuées dans le mois afin de nous permettre de les comptabiliser au registre permanent;
- Ne jamais utiliser le véhicule de l'utilisateur;
- N'ACCEPTER AUCUN POURBOIRE ET/OU CADEAUX de la part des utilisateurs;
- Participer aux rencontres et/ou formations organisées par le CVQ;
- Remettre aux besoins les documents reçus destinés au CVQ le plus rapidement possible;
- Aviser la responsable du service :
  - De toute situation particulière ou inappropriée se produisant lors d'un service (langage grossier ou incident, etc);
  - Lorsqu'il doit s'absenter pour une période prolongée (plus d'une semaine) ou lorsqu'il n'est pas disponible pour un certain temps;
  - S'il y a des changements dans ses disponibilités;
  - S'il décide d'arrêter son bénévolat.

Tout bénévole que nous soupçonnerions de poser des actes inadéquats (exemple : abus, vol, travail au noir, etc.) sera suspendu et remercié si nous avons une confirmation de ses actes.

### 3.4 Suivi

Suite au premier accompagnement du bénévole, un suivi est fait auprès de l'utilisateur. Ceci afin de s'assurer que le bénévole a les qualités requises. Quelques semaines après de début de son bénévolat, la responsable fait aussi un suivi avec le bénévole pour s'assurer de sa satisfaction et au besoin, répondre à ses interrogations.

## 4. Gestion des dossiers des bénévoles et de la clientèle du service

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

## 5. Révision de la politique de transport bénévole

L'organisme entend réviser sa politique d'accompagnement bénévole tous les 3 ans. La prochaine révision sera le 1er avril 2021, à moins qu'il y ait une situation qui exige de la devancer.

J'ai pris connaissance de ce protocole. J'en comprends les clauses et j'y adhère \_\_\_\_\_ (initiales).

Date : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Signature du bénévole

\_\_\_\_\_  
Signature de la responsable du service

## **ANNEXE 1 - UTILISATEUR**

### **1.1 Formulaire**

L'utilisateur doit nous donner un nom de personne à contacter en cas d'urgence. Il doit nous mentionner s'il y a d'autres intervenants dans le dossier : travailleur social, éducateur spécialisé, infirmière ou autre.

Lorsque le service est refusé, la personne est référée, si possible, vers une autre ressource pouvant mieux répondre à ses besoins.

### **1.2 Responsabilités**

- Accepter de répondre aux questions du formulaire d'admissibilité;
- Être respectueux avec les bénévoles et le personnel;
- Respecter les règles et ententes convenues avec la responsable du service et le bénévole;
- Nous aviser s'il doit annuler le service au minimum 24 heures ouvrables avant l'heure prévue;
- Ne donner aucun pourboire et/ ou cadeaux au bénévole;
- Prévenir le CVQ de tous changements à sa condition;
- Prévenir le bénévole ou le CVQ de toutes absences;
- Prévenir de tout changement de coordonnées.