



***Politique
d'accompagnement
pour les bénévoles
et
les utilisateurs***



Table des matières

ACCOMPAGNEMENT	Erreur ! Signet non défini.
Préambule	2
1. SERVICE.....	2
1.1 But du service	2
1.2 Définition du service.....	3
1.3 Clientèle admissible	3
1.4 Critères d'admissibilité.....	3
1.5 Modalités du service.....	4
1.5.1 Registre permanent des accompagnements.....	4
1.5.2 Types d'accompagnements offerts.....	4
1.5.3 Horaire	4
1.5.4 Accompagnements répétitifs	5
1.5.5 Annulation d'un service.....	5
1.5.6 Contributions des utilisateurs.....	5
1.6 Responsabilités du CVQ.....	5
2. UTILISATEUR.....	5
3. BÉNÉVOLE.....	6
3.1 Accueil	6
3.2 Assurances.....	6
3.3 Responsabilités du bénévole.....	6
3.4 Suivi	7
4. Gestion des dossiers des bénévoles et de la clientèle du service.....	7
5. Révision de la politique d'accompagnement.....	7
ANNEXE 1 UTILISATEUR	
1.1 Formulaire.....	8
1.2 Responsabilités	8

ACCOMPAGNEMENT

Mise en contexte

Le Comité de Volontariat de Quartier Limoilou-Sud (CVQ) est soumis à un cadre de référence régional du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour son service d'accompagnement :

Service d'accompagnement

Le service d'accompagnement, comme son nom l'indique, consiste à accompagner toute personne ayant besoin de support physique, de réconfort et 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.

De plus, la notion d'accompagnement étant centrale au cadre de référence, nous utilisons la définition suivante :

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.

Le CVQ est reconnu et accrédité par le CIUSSS de la Capitale-Nationale pour offrir un service d'accompagnement.

Préambule

Cette politique se veut un guide pour les bénévoles du service d'accompagnement. Elle vise à définir l'accompagnement bénévole, les critères d'admissibilité de la clientèle, les types d'accompagnement offerts. Elle établit les modalités du service : horaire, annulation et autres. Ce protocole 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

Aider à maintenir l'autonomie des personnes démunies du territoire du CVQ en leur offrant de l'accompagnement bénévole pour répondre à leurs besoins essentiels.

1.2 Définition du service

Le service consiste à accompagner toute personne ayant besoin de support physique, de réconfort et de surveillance. C'est offert aux personnes qui ont peu ou pas de ressources disponibles dans leur entourage immédiat. Il ne s'agit pas d'un service d'urgence mais d'un service de dernier recours.

1.3 Clientèle admissible

Toute personne qui habite 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 établissements¹.

- Adulte en perte d'autonomie temporaire ou permanente présentant des incapacités physiques, psychiques ou sociales;
- Personne handicapée physique ou intellectuelle;
- Personne âgée de 80 ans et plus peu importe le revenu;
- Personne âgée à faible revenu;
- À noter que toute autre clientèle pourrait être admissible si le CVQ a un soutien financier disponible;

Nous pourrions accepter la demande d'un utilisateur à mobilité réduite assisté par un fauteuil-roulant, un déambulateur ou autres à deux conditions :

1. La personne doit pouvoir se déplacer du véhicule de transport au fauteuil seule;
2. L'équipement ne doit pas demander au bénévole de force physique importante.

L'accompagnement peut se faire pour un utilisateur de service de transport du CVQ ou du service de transport adapté. L'utilisateur devra déboursier les frais de transport du bénévole. Advenant, le cas où l'utilisateur est dans l'impossibilité de défrayer les coûts ceux-ci seront remboursés par le CVQ avec présentations du reçu.

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;
- Avoir besoin d'accompagnement en raison d'une perte d'autonomie physique, cognitive ou psychologique;
- On considère que l'utilisateur a besoin d'accompagnement lorsqu'il se déplace avec une canne, un déambulateur ou un fauteuil roulant;
- On considère que l'utilisateur a besoin d'accompagnement lorsqu'il a un trouble cognitif, intellectuel ou mental. Cependant, le CVQ se réserve le droit de refuser toute personne qui

¹FCABQ, Éléments de politique d'accompagnement-transport, 1994.

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 accompagnements

Le CVQ maintient un registre permanent des accompagnements effectués conformément à la loi sur les services de transport par taxi, paragraphe 3, article 3.

1.5.2 Types d'accompagnements offerts

- Accompagnement vers les établissements et organismes de santé et des services sociaux (privés ou publics), vers tous les professionnels de la santé (médecin, dentiste, chiropraticien, etc.);
- Accompagnement pour répondre aux nécessités de la vie quotidienne (aide alimentaire, institution financière, épicerie, pharmacie); Le service n'inclut pas l'aide aux soins d'hygiène et l'accompagnement dans la préparation des repas;
- Aucun échange d'argent n'est accepté entre l'utilisateur et le bénévole. Un bénévole ne peut faire les commissions seul, il doit obligatoirement être accompagné de l'utilisateur;
- Les autres types de demandes seront évaluées cas par cas selon la nécessité de l'accompagnement et les ressources bénévoles disponibles.
- Chaque fois qu'il existe une alternative au service d'accompagnement, on doit le faire connaître à la clientèle et ce service n'est plus considéré comme prioritaire (ex : l'épicerie, il est possible de commander par téléphone).

De plus, après évaluation de la demande de l'utilisateur, la responsable du service se réserve le droit de décider de la pertinence d'un accompagnement lors d'une situation particulière. Les accompagnements ne doivent représenter aucun risque pour le bénévole (agressivité, violence, situation d'urgence, etc.).

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;
- Un délai de 48 heures pour la demande de service est fortement recommandé;

1.5.4 Accompagnement répétitif

Les accompagnements peuvent se faire de façon répétitive lorsqu'il s'agit de rendez-vous médical à horaire fixe (même journée, même heure) en tenant compte de la fréquence accordée pour ce type de service.

Lorsque l'accompagnement est répétitif, l'utilisateur appelle la première fois seulement, il n'a pas à rappeler à chaque fois pour faire une demande. Par contre, l'utilisateur doit nous aviser s'il y a un changement dans la journée ou l'heure de son rendez-vous ou s'il annule son accompagnement.

La responsable du service appelle le bénévole la première fois l'informant que l'accompagnement est répétitif. Lorsque le bénévole a accepté, il ne sera appelé que s'il y a un changement dans l'accompagnement de l'utilisateur (changement d'heure, annulation).

Le bénévole doit aviser le CVQ le plus tôt possible s'il ne peut faire son accompagnement répétitif afin que nous trouvions un autre bénévole.

1.5.5 Annulation d'un service

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

1.5.6 Contribution des utilisateurs

Le service d'accompagnement est GRATUIT, si le service de transport est nécessaire les frais en vigueur pour ce service seront appliqués, voir la politique de transport.

1.6 Responsabilités du CVQ

- Évaluer et traiter les demandes de service;
- Faire le lien 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 du protocole d'accompagnement 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 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 la responsable des bénévoles qui remplit un formulaire d'inscription avec lui. Une référence sera demandée, une autorisation de vérification des empêchements judiciaires sera signée. 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 le 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 à l'heure convenue;
- Si un utilisateur requière la présence d'un transport, le bénévole s'engage à se présenter au lieu convenu avec le transport;
- Ne jamais accepter un accompagnement directement des utilisateurs, les référer plutôt au CVQ pour faire leur demande. Tout bénévole qui acceptera une demande d'accompagnement sans passer par l'organisme ne sera pas couvert par les assurances;
- Ne jamais utiliser le véhicule de l'utilisateur;
- Utiliser la vignette plastifiée « Bénévole en action », lorsque requis, afin de souligner que vous êtes un bénévole;
- 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, pourboire, 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;
- Respecter les délais établis de 48 heures ouvrables avant la date de l'accompagnement. Un délai plus court peut être accepté par la responsable du service lorsque l'accompagnement est pour des soins médicaux et dépendamment de la disponibilité des bénévoles;
- Nous aviser s'il n'a plus besoin du service au minimum 24 heures ouvrables avant l'heure de l'accompagnement.
- Ne donner aucun pourboire et/ ou cadeaux au bénévole;
- Fournir tout matériel ou équipement spécifique à ses besoins et nécessaire à son déplacement (ex. : fauteuil roulant, déambulateur);
- Appeler obligatoirement au CVQ pour demander l'accompagnement à l'exception des transports répétitifs. Ne JAMAIS entrer directement en communication avec le bénévole même si l'utilisateur possède le numéro de téléphone du bénévole;
- Prévenir de tout changement de coordonnées.