

Coordonnées

CENTRE DE BÉNÉVOLAT LAC-TÉMISCAMINGUE

721-A, Route 101 Nord
Duhamel-Ouest (Qc) J9V 2E2



Tél. : 819-629-3124

Fax : 819-629-3123



centredebenevolatlt@tlb.sympatico.ca



**Centre de bénévolat
Lac-Témiscamingue**



Guide du conducteur

Transports / accompagnement

Mission



La mission du Centre de bénévolat Lac-Témiscamingue est de diriger un centre d'actions bénévoles en dispensant des services spécifiques aux personnes démunies. L'organisme voit également à recruter des personnes bénévoles et orienter ces ressources vers les personnes dans le besoin.

Il lui faut promouvoir le bénévolat et organiser des échanges de services.

But

Accrédité par le ministère de la Santé et des Services sociaux, le Centre de bénévolat dispense un service de transports et d'accompagnement bénévole. L'objectif est d'offrir, aux personnes vulnérables, un accompagnement personnel ainsi qu'une présence physique et sécurisante lors de leurs déplacements médicaux.

Cependant, il existe des risques inhérents aux activités des conducteurs bénévoles. La conduite est, de par sa nature, une activité pouvant causer des accidents et des blessures. Nous sommes conscients des risques encourus par notre clientèle vulnérable et nous devons prendre toutes les mesures raisonnables pour réduire les risques, y compris les risques de préjudice (ex. : physique, émotionnels, sexuels, psychologiques et / ou financier).

Le présent guide, à l'intention des conducteurs bénévoles, élabore des politiques et mesures pratiques liées à la conduite des bénévoles auprès d'une clientèle vulnérable. Il établit également les mesures de filtrage.

Plusieurs points sont abordés, tels que :

- Exigences recherchées;
- Limites à ne pas franchir;
- Tâches du conducteur;
- Soutien offert;
- Responsabilités du conducteur.



Notre préoccupation :
Assurer un service sécuritaire de qualité !

Responsabilités du

- Conduire prudemment (respecter les normes de la sécurité routière);
- Informer la responsable s'il trouve une situation inacceptable;
- Partager ses insatisfactions en regard de sa tâche et suggérer des améliorations ou changements s'il y a lieu;
- Aviser la responsable de toute modification face à votre engagement bénévole;
- Aviser de tout changement d'horaire ou d'annulation de transports.
- Ne pas accepter de l'argent ou de cadeau en échange de votre bénévolat.

LA PLUS IMPORTANTE RÈGLE :
TOUJOURS AGIR SELON VOTRE BON JUGEMENT !



Soutien



Le bénévole demeure l'élément premier et indispensable pour l'organisme. Sans cette participation généreuse, l'organisme ne pourrait répondre aux besoins du milieu. Il importe donc d'offrir aux bénévoles, un soutien axé sur leurs capacités et leurs compétences de manière à favoriser leur autonomie, leur motivation et leur développement personnel.

Suivis



Un soutien et une supervision continus sont essentiels pour maintenir un service sécuritaire. Un suivi régulier est donc fait :

- **auprès des clients** afin de s'assurer de la qualité du service rendu et recueillir les commentaires de satisfaction;
- **auprès des conducteurs bénévoles** afin de vérifier leur degré de satisfaction et/ou insatisfactions face aux transports effectués et recueillir les commentaires s'il y a lieu.

L'organisme planifie, au besoin, une rencontre bilan annuel pour les conducteurs bénévoles et ce, dans le but de transmettre de l'information pertinente, de partager diverses expériences en groupe, de répondre aux questionnements et recueillir les commentaires et / ou suggestions.

Formation

L'organisme s'engage à répondre aux besoins de formation exprimés par les bénévoles leur permettant d'être plus à l'aise dans leurs fonctions.



Entrevue



L'organisme rencontre tout candidat bénévole. L'entrevue permet de mieux connaître la personne, de s'enquérir de ses intérêts, ses compétences, ses qualités et de ses disponibilités et de vérifier ses aptitudes en fonction des tâches à réaliser.

La personne doit répondre à un questionnaire, compléter un formulaire d'inscription et un formulaire de filtrage judiciaire. Lorsque l'engagement du bénévole est confirmé, une entente réciproque entre le conducteur et l'organisme doit être signée. Cette entente soulève les principales notions à respecter.



Exigences



Les conducteurs bénévoles doivent répondre à certains critères essentiels pour acceptation ou pour poursuivre leur implication.

Les **compétences** inhérentes au poste sont les suivantes :

- Connaissance de la localité et/ou de la région (bien se rendre à destination);
- Accès à un véhicule fiable et sécuritaire;
- Capacité d'évaluer l'état des routes;
- Physiquement capable d'offrir un soutien aux clients frêles.

Exigences

Les **qualités** inhérentes au poste sont les suivantes :

- Aimer conduire et le faire de façon sécuritaire;
- Jugement non discriminatoire;
- Belle interaction avec la clientèle;
- Faire preuve d'empathie (bonne écoute);
- Ponctuel, assidu et respecter l'horaire;
- Être patient et compréhensif;
- Digne de confiance;
- Respect de la confidentialité;
- Faire preuve de courtoisie et de politesse;
- Être disponible (respecter son engagement).



La **vérification** des exigences avant l'acceptation permet à l'organisme d'établir le processus de filtrage.

Certains documents sont exigés pour validation. Le bénévole doit remettre à l'organisme les **documents suivants** :



- **Copie du permis de conduire valide**
- **Copie du dossier de conduite** (remis par la Société d'assurance automobile permettant de vérifier l'état du dossier du conducteur);
- **Preuve de la police d'assurance automobile**
- Signer une autorisation écrite pour **vérifier les antécédents judiciaires**.

L'organisme s'engage à effectuer, **aux deux (2) ans, une mise à jour du dossier de tous les bénévoles**. Les vérifications continues s'avèrent nécessaires, car elles nous garantissent que le chauffeur bénévole possède toujours les compétences essentielles et nous permettent de satisfaire à la norme de diligence.



Dans le cas où les compétences ne sont pas maintenues, l'organisme peut mettre immédiatement fin à la participation bénévole.

Limites



Les limites suivantes s'appliquent :

- Ne pas transporter des clients en fauteuil roulant;
- Ne pas prendre le volant si les conditions météorologiques rendent la conduite dangereuse;
- Ne pas conduire un client dont la situation médicale est instable;
- Ne pas entreprendre des déplacements que l'organisme n'a pas autorisés;
- Ne pas soulever les clients pour entrer ou sortir du véhicule;
- Ne pas offrir de conseils médicaux ni de médicament, pas même un Tylenol;
- Ne pas déléguer le travail;
- Ne pas conduire sous l'effet de médicaments prescrits pouvant affecter votre capacité à conduire.



Tâches

La tâche première du conducteur bénévole est bien sûr au moyen de sa propre voiture, de conduire le client à son rendez-vous et assurer son retour au moment convenu. Cependant, plusieurs responsabilités s'intègrent à cette tâche :

- Appeler le client d'avance pour convenir de l'heure de départ;
- Aider le client à entrer et sortir de la voiture en toute sécurité;
- Selon les besoins et l'état de santé, accompagner et orienter le client dans l'établissement de santé jusqu'à la prise en charge de l'établissement;
- S'assurer que la feuille d'autorisation du client soit signée et y joindre le billet de présence de l'établissement et autres reçus (repas, stationnement, etc.);
- Acheminer la feuille d'autorisation et les pièces justificatives à l'organisme pour remboursement.