

Vous avez des questions ?

Communiquez avec nous !

**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 de l'utilisateur

Transports bénévoles

Informations générales

DÉFINITION

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.

Accrédité par le ministère de la Santé et des Services sociaux, le Centre de bénévolat dispense un service de transports et d'accompagnement bénévole.

OBJECTIF

Offrir, à la population habitant sur le territoire de la MRC de Témiscamingue, un service d'accompagnement personnel ainsi qu'une présence physique et sécurisante lors de leurs déplacements strictement médicaux, dans l'ensemble de la région Abitibi-Témiscamingue.

CLIENTÈLE CIBLE

- prestataires d'assistance emploi;
- demandes spécifiques provenant d'autres instances (**SAAQ, RRQ, CSST, etc.**)

FONCTIONNEMENT

Pour bénéficier du transport médical bénévole, les usagers doivent réserver leur déplacement. L'utilisation du transport est entièrement gratuit pour l'usager, mais il se doit de remettre, au conducteur, le billet de présence de l'établissement où a eu lieu son rendez-vous.



Heures d'ouverture

HEURES D'OUVERTURE

Les heures d'ouverture pour information et / ou réservation :

- ◆ **Mardi** 8h00 à 16h00
- ◆ **Mercredi** 8h00 à 16h00
- ◆ **Jedi** 8h00 à 12h00
- ◆ **Vendredi** 8h00 à 16h00

Le bureau est fermé lors des journées fériées.

HORAIRE DE SERVICE

Le service de transport est offert de **septembre à juin** de chaque année.

Commentaires

Dans un souci d'améliorer la qualité de nos services, nous vous invitons à transmettre vos remarques et commentaires auprès du Centre de bénévolat :

- ◆ Par téléphone : 819-629-3124
- ◆ Courriel : centredebenevolatlt@tlb.sympatico.ca
- ◆ Par écrit : Centre de bénévolat Lac-Témiscamingue
721-A, Route 101 Nord
Duhamel-Ouest (Qc) J9V 2E2
Télec. : 819-629-3123

Situations particulières

TEMPÊTE

Lorsque les conditions climatiques sont défavorables et peuvent compromettre l'utilisation normale des véhicules, le transport pourrait être annulé. Il faut être conscient qu'une chaussée glissante, enneigée et non praticable, le Centre de bénévolat refuse de mettre en danger ses usagers ainsi que ses conducteurs. Nous nous dégageons de toute responsabilité quant aux inconvénients découlant des transports annulés. Il en va de la sécurité des usagers !

Advenant l'annulation d'un transport, le conducteur communiquera avec l'utilisateur pour l'en aviser.

RETARD

Si vous constatez un retard (de plus de 15 minutes), vous devez nous contacter. Nous pourrions vérifier et vous informer de la situation du transport.

EN CAS D'ACCIDENT

Si un accident survient lors d'un déplacement, le conducteur doit en aviser le Centre de bénévolat aussitôt que possible.

TRANSPORT « BLANC »

Si le conducteur se présente à l'arrêt prévu et que vous refusez de prendre votre transport ou que nous n'êtes pas présent à l'endroit et à l'heure convenus, vous aurez un transport « blanc », vous pourriez encourir des frais de déplacement. Après 2 fois, vous pourriez être exclu de ce service.

Nous comptons sur la collaboration des clients pour éviter cette situation.

Responsabilités de l'utilisateur

RESPECTER LA PROCÉDURE DE RÉSERVATION

- ◆ Pour tous les déplacements, il est nécessaire de réserver son transport. Les réservations doivent se faire, dans un premier temps, auprès d'Emploi-Québec à Amos, à la personne responsable dont les coordonnées seront transmises par la coordonnatrice du Centre de bénévolat. Par la suite, dès qu'Emploi-Québec confirme l'admissibilité au transports, le Centre de bénévolat organise le transport bénévole.
- ◆ L'utilisateur doit annuler les réservations qui ne sont plus requises.
- ◆ Les réservations de dernière minute peuvent, ne pas être répondues. Le client doit contacter le service selon les règles de réservation présentées précédemment.

PONCTUALITÉ

Nous nous assurons de fournir un service le plus ponctuel possible. Le respect de l'horaire implique une certaine rigidité. Les conducteurs bénévoles doivent être ponctuels et, par le fait même, les usagers doivent l'être aussi. Les conducteurs ne sont pas tenus d'attendre après un client retardataire.

COMPORTEMENT RESPECTUEUX

Nous nous attendons à des comportements respectueux entre les conducteurs et les usagers. La politesse, le respect, le civisme et la courtoisie garantissent le confort de tous. En aucun temps, la violence physique ou un langage agressif et excessif à l'égard du conducteur ne sera toléré. Pour tout comportement à caractère sexuel, l'utilisateur se verra suspendre son accès au service jusqu'à l'évaluation du dossier.

Responsabilités de l'usager

TABAC, NOURRITURE ET BOISSON

(à la discrétion du conducteur)

Il est strictement interdit de fumer dans les véhicules. Il est également interdit de boire ou consommer de la nourriture à bord des véhicules, sauf autorisation spéciale. Le conducteur peut refuser l'accès à un usager dont l'état nuit à la sécurité. L'usager peut exiger un conducteur non-fumeur.

BAGAGES, EMPLETTES

La présence de bagages et d'emplètes est permise si la manipulation de ces derniers ne nécessite pas l'intervention du conducteur et s'il ne requiert pas d'espace additionnel à bord du véhicule. Ils ne doivent pas non plus encombrer le passage à bord du véhicule.

Il n'est pas de la responsabilité du conducteur de transporter les sacs et bagages de l'usager.

CEINTURE DE SÉCURITÉ

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les déplacements à bord du véhicule.

EMBARQUEMENT

L'usager doit être prêt 10 minutes avant l'heure prévue d'embarquement.

POUR LES ENFANTS

Si vous voyagez avec un enfant, vous devez fournir votre siège d'auto.



Réservation

PROCÉDURE

Pour toutes réservations de transport, vous devez nous communiquer les informations suivantes :

- ◆ votre nom, prénom;
- ◆ votre adresse;
- ◆ la date du transport médical;
- ◆ les heures de départ et de retour souhaitées.

La réservation doit être faite au moins **sept (7) jours ouvrables** avant la date prévue du rendez-vous.

Les prestataires d'assistance emploi doivent contacter le bureau d'Emploi Québec à Amos afin d'être, dans un premier temps, approuvé de leur éventuel transport. Par la suite, lorsque l'autorisation est donnée, nous organisons le transport et s'assurons de rejoindre un bénévole disponible pour l'accompagnement.

MODIFICATION OU ANNULATION

Pour modification ou annulation d'un transport, vous devez nous aviser le plus tôt possible au 819-629-3124.

*** Malgré que le transport corresponde aux critères d'admissibilité, nous ne pouvons promettre qu'une demande soit répondue puisque nos ressources, étant des bénévoles, s'impliquent sur une base volontaire et de disponibilité et non par obligation. Cependant, environ 95 % des demandes sont répondues.