

## RENCONTRE NOUVEAUX BÉNÉVOLES POUR LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT TRANSPORT

---

- Bienvenue
- Fonctionnement du service d'accompagnement transport
- Attentes (code d'éthique)
- Documents à conserver et consulter :
  - *Réservation d'un accompagnement, marche à suivre*
  - Calendrier des versements aux bénévoles
  - *Accompagnement transport - Facturation*
  - *Accès aux stationnements*
  - Rappel sur la P-08 Politique concernant les pourboires et cadeaux
  - *Entente et informations à l'attention de l'utilisateur (Annexe)*
  - *Modalités Covid*
- Formations obligatoires et recommandées :
  - PDSP avec auto – obligatoire et à renouveler aux 3 ans
  - Troubles cognitifs – obligatoire et à renouveler aux 3 ans
  - Écoute active – obligatoire et à renouveler aux 3 ans
  - Sécurité routière
  - Jumelage pour une première expérience (à planifier avec la répartitrice)
- Démarches à faire :
  - Avis à la compagnie d'assurance (transport occasionnel à titre de bénévole)
  - Enregistrement au dépôt direct (spécimen de chèque)
  - Photo pour carte d'identité
- Outils remis :
  - Carnet de facturation
  - Agenda
  - Cordon et carte d'identification (à venir lorsque la carte sera prête)
- Questions
- Divers

## RÉSERVATION D'UN ACCOMPAGNEMENT – MARCHE À SUIVRE

---

Appel de la répartitrice

Lorsque vous acceptez un accompagnement, vous avez **2 appels importants** à faire :

- **Suivant l'acceptation** de l'accompagnement vous devez **le plus rapidement possible contacter l'utilisateur pour lui confirmer** que vous ferez l'accompagnement et pour valider les informations suivantes :
  - l'heure et le lieu du rendez-vous;
  - l'heure d'embarquement;
  - l'adresse de l'embarquement (domicile);
  - le mode de paiement si l'utilisateur paie (idéalement par chèque);
  - **le moment du deuxième appel.**
  
- **Le jour de l'accompagnement ou la veille**, il est important de faire le deuxième appel pour reconfirmer l'accompagnement et éviter un déplacement inutile.

Afin de préserver votre vie privée, nous recommandons aux bénévoles de faire \*67 avant de composer le numéro de l'utilisateur. Cela bloquera l'affichage du numéro de téléphone.

Si vous devez annuler un accompagnement, il est de votre responsabilité de nous en aviser le plus tôt possible afin que nous puissions trouver un autre accompagnateur.

Exceptionnellement : En cas d'annulation imprévue de dernière minute (exemple : tempête ou maladie), si vous êtes dans l'incapacité de nous contacter (exemple : bureau de Lien-Partage fermé), il est important d'aviser l'utilisateur de la situation.

Pour la protection de votre vie privée, nous ne permettons pas aux bénévoles de dévoiler leur numéro de téléphone à l'utilisateur.

En cas d'annulation d'un accompagnement transport, l'utilisateur doit appeler l'organisme qui lui avisera le bénévole. S'il y a une annulation de dernière minute ou lors d'une journée de fermeture des bureaux de Lien-Partage (ex. : tempête, jour férié, fin de semaine), c'est lors de votre deuxième appel pour reconfirmer l'accompagnement transport (la veille ou le matin même) que vous en serez informé par l'utilisateur.

Il est primordial d'effectuer cet appel de reconfirmation pour éviter de vous déplacer inutilement.



Lien Partage

# FACTURE

No : 25401

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT TRANSPORT — 418 387-3391

<b>COORDONNÉES DE L'USAGER</b>
NOM :
ADRESSE :
TÉLÉPHONE :

<b>DESTINATION</b>
ADRESSE :
HEURE DU DÉPART DU BÉNÉVOLE :
HEURE DU RETOUR DU BÉNÉVOLE :
DURÉE DU DÉPLACEMENT :
<b>NOMBRE DE KILOMÈTRES PARCOURUS :</b>
<b>MONTANT REPAS (JOINDRE FACTURE) :</b>
<b>MONTANT STATIONNEMENT (JOINDRE REÇU) :</b>
Note :

DATE :
NOM DU BÉNÉVOLE :

<b>SI LA FACTURE EST PAYÉE PAR L'USAGER, VEUILLEZ COMPLÉTER CE TABLEAU ET LUI REMETTRE LA COPIE JAUNE</b>	
NOMBRE DE KILOMÈTRES :	
TAUX PAR KILOMÈTRE :	X
COÛT DU KILOMÉTRAGE :	
MONTANT REPAS (MAX. 10 \$) :	
MONTANT STATIONNEMENT :	
<b>MONTANT À PAYER : (pourboires interdits)</b>	
<b>DON À LIEN-PARTAGE :</b>	
<b>MONTANT REMIS - ENCERCLER : ARGENT OU CHÈQUE</b>	

**\*\*\* ATTESTATION DE RENDEZ-VOUS MÉDICAL REQUISE LORSQUE L'USAGER NE PAIE PAS LES FRAIS \*\*\***

### LORSQUE L'USAGER BÉNÉFICIE DE LA SÉCURITÉ DU REVENU

Pour le paiement des frais d'accompagnement transport pour rendez-vous médicaux seulement

J'atteste avoir bénéficié du service d'accompagnement transport de Lien-Partage. J'autorise que le remboursement soit fait à Lien-Partage. J'autorise le CLE, responsable de mon dossier, à échanger des renseignements relatifs au présent transport avec Lien-Partage. Je remets au bénévole l'attestation de rendez-vous signée du médecin ou du professionnel responsable. Tout changement dans le dossier de traitement doit être signalé à votre agent de la Sécurité du revenu et accompagné de la référence du médecin.

Numéro de dossier de l'utilisateur : \_\_\_\_\_

- Attestation de rendez-vous médical** requise lorsque l'utilisateur ne paie pas les frais
- Facture de repas** du bénévole, à joindre si applicable
- Reçu de stationnement**, à joindre si applicable

### SIGNATURE DE L'USAGER (obligatoire en tout temps) :

SECTION RÉSERVÉE À L'ADMINISTRATION	Taux/km	Nombre de km	TOTAL
FRAIS DE DÉPLACEMENT DU PAYEUR :	X	=	\$
FRAIS DE REPAS SI APPLICABLE :			\$
FRAIS DE STATIONNEMENT SI APPLICABLE :			\$
<b>CONTRIBUTION TOTALE DU PAYEUR :</b>			\$
Signature de la personne autorisée	Date:		
Lien-Partage : 418 387-3391 / info@lienpartage.org / Adresse postale : C.P. 74, Sainte-Marie (Québec) G6E 3B4			



## Accompagnement transport Facturation

### CALCUL DU KILOMÉTRAGE :

LE **KILOMÉTRAGE FACTURÉ CORRESPOND À LA DISTANCE RÉELLE** PARCOURUE PAR L'ACCOMPAGNATEUR. NOUS DEMANDONS AUX BÉNÉVOLES DE PRENDRE **L'ITINÉRAIRE LE PLUS COURT EN DISTANCE ET NON EN TEMPS**. CELA, PAR SOUCI DE DIMINUER LES FRAIS CHARGÉS À L'USAGER.

SUR LA FACTURATION, LE **KILOMÉTRAGE RÉEL DOIT TOUJOURS ÊTRE INDIQUÉ. DE PLUS, LES FACTURES DOIVENT TOUJOURS ÊTRE SIGNÉES PAR L'USAGER.**

### LORSQUE L'USAGER PAIE LES FRAIS :

LE MONTANT À PAYER DOIT ÊTRE INDIQUÉ **UNIQUEMENT LORSQUE C'EST L'USAGER QUI PAIE**. LE TAUX CHARGÉ À L'USAGER QUI PAIE EST DE 0,44 \$/KM. LA COPIE JAUNE DE LA FACTURE EST ALORS REMISE À L'USAGER COMME PREUVE DE PAIEMENT. VOUS Y INDIQUEZ : PAYÉ, LE TYPE DE PAIEMENT (ARGENT OU CHÈQUE) ET LE NUMÉRO DU CHÈQUE (S'IL Y A LIEU).

Nous demandons aux usagers de **payer par chèque.**

L'argent est accepté lors des accompagnements locaux (courtes distances) ou lorsqu'une entente est prise avec le service d'accompagnement.

**LORSQUE PAYÉ PAR CHÈQUE, LE MONTANT EXACT** de l'accompagnement est chargé.

**LORSQU'EXCEPTIONNELLEMENT PAYÉ EN ARGENT, LE MONTANT DOIT ÊTRE ARRONDI AU DOLLAR PRÈS.**

Exemples :

Distance parcourue	Distance parcourue arrondie à l'unité près	Multiplié par 0,44 \$/ km	Montant chargé si payé en ARGENT	Montant chargé si payé en CHÈQUE
71,6 km	72 km	31,68 \$	32,00 \$	31,68 \$
73,2 km	73 km	32,12 \$	32,00 \$	32,12 \$
34,5 km	35 km	15,40 \$	15,00 \$	15,40 \$
9,3 km	9 km	3,96 \$	4,00 \$	3,96 \$

**LORSQU'UN MONTANT POUR REPAS EST AJOUTÉ À LA FACTURE ET QUE L'USAGER PAIE EN ARGENT, L'ARRONDISSEMENT SE FAIT SUR LE MONTANT TOTAL. TOUT MONTANT POUR REPAS DOIT ÊTRE ACCOMPAGNÉ DE LA FACTURE ET INSCRIT SUR CETTE DERNIÈRE.**

LORSQUE L'USAGER REMET UN MONTANT SUPÉRIEUR AU MONTANT FACTURÉ ET NE SOUHAITE PAS RECEVOIR LE CHANGE, TOUJOURS INDIQUER LE MONTANT RÉEL REMIS. LE SURPLUS EST INDIQUÉ COMME DON À LIEN-PARTAGE.

**LORSQUE LES FRAIS SONT PAYÉS PAR UNE AUTRE INSTANCE :**

LORSQUE L'USAGER NE PAIE PAS L'ACCOMPAGNEMENT, VOUS SEREZ INFORMÉ PAR LA RÉPARTITRICE LORS DE LA RÉSERVATION DE L'ACCOMPAGNEMENT. UNE ATTESTATION DE RENDEZ-VOUS MÉDICAL EST ALORS EXIGÉE. AUCUN TAUX OU MONTANT NE DOIT ÊTRE INDIQUÉ SUR LA FACTURE. SEUL LE KILOMÉTRAGE RÉEL DOIT APPARAÎTRE.

**REMBOURSEMENT DES FRAIS DE REPAS :**

Un montant **maximal de 10 \$** est accordé à l'accompagnateur et remboursé **avec facture à l'appui**. (la facture du repas **doit être jointe à la facture de l'accompagnement** et rapportée au service d'accompagnement transport). Si le montant n'atteint pas 10 \$, indiquer le montant exact du repas.

**Ce montant est accordé lorsque :**

- La durée de l'accompagnement **est de 5 heures et plus.**
- L'accompagnement est sur l'heure du dîner **et doit se prolonger** (la répartitrice du service avisera l'utilisateur de cette possibilité lorsque le rendez-vous est sur l'heure du dîner).

Afin de justifier la réclamation d'un repas, l'accompagnateur doit **inscrire l'heure de départ et d'arrivée sur la facture.**

## Accès aux stationnements

---

Lien-Partage dispose d'un privilège accordé par certains services de stationnement de centres hospitaliers. Ces services de stationnement ont en main la liste des bénévoles ayant accès aux cartes de stationnement.

Lors d'un accompagnement vers un centre hospitalier avec stationnement payant, si Lien-Partage dispose de l'accès gratuit, le bénévole doit au préalable se présenter au bureau de Lien-Partage pour récupérer la carte d'accès (entente avec la répartitrice). Au retour de l'accompagnement, le bénévole doit rapporter la carte au bureau de Lien-Partage.

### CENTRES HOSPITALIERS AVEC CARTES D'ACCES - 2 HEURES DE STATIONNEMENT GRATUIT

- Hôtel-Dieu de Lévis et Centre Paul-Gilbert (Charny)
- Hôpital Laval
- Hôpitaux L'enfant-Jésus et St-Sacrement

### CENTRES HOSPITALIERS ET CLINIQUES SANS CARTE MAIS ACCES GRATUIT :

- CHUQ : CHUL et St-François-D'Assise  
Pas de carte de stationnement. Le responsable du stationnement dispose de la liste des bénévoles. L'identité du bénévole est vérifiée lors de l'accès. Le bénévole présente son permis de conduire.
- Hôpital St-Georges  
Pas de carte de stationnement mais gratuit avec identification du bénévole. Le responsable du stationnement dispose de la liste des bénévoles.
- Clinique Place de la Cité  
Stationnement du Centre commercial – gratuit  
Nécessaire d'accompagner l'utilisateur en tout temps

### CENTRES HOSPITALIERS ET CLINIQUES SANS CARTE ET ACCES PAYANT :

- Hôpital de Thetford Mines
- Hôpital de Montmagny
- Clinique St-Germain-des-prés / Clinique St-Louis - Note : avec preuve d'achat à la Pharmacie de la clinique (facture), le stationnement est gratuit.
- Clinique Lévis-Métro
- Clinique cardiologie de Lévis (6750, boul. Guillaume-Couture)

Lorsque le stationnement doit être payé, le fonctionnement sera établi avec la répartitrice. Advenant une situation où le bénévole doit assumer le montant de stationnement, il est certain que ce montant lui sera entièrement remboursé (sur présentation du reçu de stationnement) lors du dédommagement mensuel aux bénévoles (suivant le calendrier des versements).

**RAPPEL SUR LA POLITIQUE P-08 CONCERNANT  
LES CADEAUX ET POURBOIRES OFFERTS AUX BÉNÉVOLES ET AUX PERSONNES  
SALARIÉES, APPROUVÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION LE 8 MARS 2016.**

### **1-Préambule**

Lien-Partage est un organisme sans but lucratif qui offre des services de soutien à domicile à toutes personnes en perte d'autonomie et des activités de promotion de la santé aux personnes de 50 ans et plus.

La présente politique a pour objet de préciser les principes et procédures concernant les cadeaux et pourboires que pourraient se faire offrir les bénévoles et les personnes salariées.

### **2-Principes et objectifs**

- 2.1-Reconnaître le principe que le bénévolat est un geste gratuit et désintéressé;
- 2.2-Reconnaître le principe que le bénévolat est un geste d'entraide;
- 2.3-Reconnaître la vulnérabilité de la clientèle en perte d'autonomie;
- 2.4-Encadrer les rôles et limites de l'action bénévole;
- 2.5-Favoriser la reconnaissance du travail bénévole;
- 2.6-Assurer une saine gestion des risques en prévenant des actions compromettant l'intégrité et l'honnêteté du bénévole et des personnes salariées.

### **3-Règles d'application-Modalités générales**

- 3.1-Le bénévole et la personne salariée refusent tous cadeaux en argent;
- 3.2-**Le bénévole et la personne salariée invitent plutôt la/le bénéficiaire à faire un don à Lien-Partage;**
- 3.3-Le bénévole et la personne salariée refusent tous pourboires;
- 3.4- Le bénévole et la personne salariée refusent tous cadeaux personnels;
- 3.5-Lien-Partage favorise les activités de reconnaissance pour tous les bénévoles.

## RAPPEL SUR LA POLITIQUE P-10 CONCERNANT LES FRAIS DE DÉPLACEMENT DES BÉNÉVOLES DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT TRANSPORT

### 1. PRÉAMBULE :

Lien-Partage inc. est un organisme sans but lucratif qui offre des services de soutien à domicile à toutes personnes en perte d'autonomie et des activités de promotion de la santé aux personnes de 50 ans et plus.

La présente politique a pour objet de préciser les principes et les procédures concernant les frais reliés aux déplacements des bénévoles et des usagers.

### 2. PRINCIPES ET OBJECTIFS :

- Reconnaître le principe que le bénévolat est un geste gratuit et désintéressé;
- Favoriser l'équité entre les bénévoles;
- Tendre vers une uniformisation du dédommagement des bénévoles pour les frais encourus suite aux déplacements inhérents à l'utilisation de leur véhicule dans leurs fonctions bénévoles;
- Minimiser les frais chargés à l'usager;
- Assurer une saine gestion des fonds.

### 3. RÈGLES D'APPLICATION ET MODALITÉS GÉNÉRALES :

#### 3.1 DÉDOMMAGEMENT AU BÉNÉVOLE QUI UTILISE SON VÉHICULE DANS SES FONCTIONS :

Lien-Partage Inc. dédommage, au taux de 0,50 \$/km et de 0,50\$/km, le bénévole qui utilise son véhicule dans les fonctions bénévoles ici notées. L'approbation des déplacements et du registre de kilométrage est préalable à tout remboursement de frais de déplacement.

##### 3.1.1. Service d'accompagnement transport vers les rendez-vous de santé:

- Pour les courtes distances, lorsque le nombre de kilomètres multiplié par le taux de 0,50\$/km ou, si le total n'atteint pas 5,00 \$, un dédommagement de 5,00 \$ est accordé au bénévole, sur présentation et approbation des factures d'accompagnement et pièces justificatives.



# Aux bénévoles et usagers du Service d'accompagnement transport



Suivant les recommandations de l'Institut national de santé publique du Québec et de la CNESST à propos de la Covid-19, Lien-Partage met à jour les normes sanitaires applicables.

## Modalités concernant la mise à jour des normes sanitaires

### Mise à jour en date du 16 mai 2022

À Lien-Partage, les **modalités suivantes demeurent** :

- **La distanciation étant impossible dans l'auto, le port du masque de procédure est obligatoire pour l'utilisateur et le bénévole.** Lien-Partage s'engage à fournir le masque de procédure. En cas de contrainte médicale empêchant le port du masque de procédure, l'utilisateur devra en informer la répartitrice afin que des mesures de protection supplémentaires soient appliquées au bénévole.
- Le masque de type couvre visage n'est pas permis.
- Les bénévoles et usagers doivent respecter les modalités des établissements de santé visités quant au port du masque de procédure.
- Aucun usager n'est autorisé à s'asseoir sur le siège passager avant. Le siège le plus éloigné de celui du conducteur doit être sélectionné afin de favoriser la plus grande distance possible.
- Se laver les mains à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique à plus de 60 % avant et après l'accompagnement, ainsi qu'à l'entrée et à la sortie du lieu de rendez-vous.
- Éviter les contacts directs entre personnes (poignées de main, accolades).
- Autant que possible, garder les objets personnels sur soi (sac à main).
- Limiter les échanges de main à main et éviter de partager des objets, ne pas signer les factures.

### Particularités à savoir pour les usagers :

Lors de la demande d'accompagnement par l'utilisateur :

La répartitrice s'informe s'il y a présence de symptômes chez l'utilisateur (toux ou fièvre ou difficultés respiratoires), s'il s'agit d'un cas de COVID-19 et si l'utilisateur a été en contact direct avec une personne atteinte de la Covid-19. Dans l'affirmative, Lien-Partage ne pourra donner suite à la demande d'accompagnement. Les coordonnées de la ligne Info Covid-19 seront alors remises à l'utilisateur (1 877 644-4545) et une assistance à distance sera offerte, au besoin.

Les modalités concernant les normes sanitaires seront expliquées à l'utilisateur.

### Particularités pour les bénévoles :

La répartitrice s'informe s'il y a présence de symptômes chez le bénévole (toux ou fièvre ou difficultés respiratoires), s'il s'agit d'un cas de COVID-19 ou si le bénévole a été en contact direct avec une personne atteinte de la Covid-19. Dans l'affirmative, Lien-Partage ne pourra donner suite à la demande d'accompagnement. Les coordonnées de la ligne Info Covid-19 seront alors remises au bénévole (1 877 644-4545) et une assistance à distance sera offerte, au besoin.

Les modalités concernant les normes sanitaires listées ont été expliqués et leur application est conditionnelle à l'accompagnement. De plus, un document en faisant état sera remis aux bénévoles.

### **Les mesures supplémentaires pour les bénévoles demeurent recommandées :**

- Avoir à disposition dans le véhicule le matériel nécessaire (solutions hydroalcooliques à plus de 60 %, poubelle ou sac pour récupérer les déchets, mouchoirs jetables, serviettes ou papier jetable, etc.). Lien-Partage s'engage à fournir une solution hydroalcoolique à plus de 60 % aux bénévoles pour la désinfection des mains.
- Dans la mesure du possible, garder une légère ouverture des fenêtres est recommandé afin de réduire la recirculation de l'air à l'intérieur du véhicule.
- Appliquer les mesures de nettoyage ET de désinfection du véhicule :
  - Avec les produits habituels de désinfection, après chaque accompagnement, nettoyer et désinfecter les zones de contact du véhicule: tableau de bord, volant, bras de transmission, surfaces fréquemment touchées par l'utilisateur (ex. : poignée intérieure, poignée extérieure, intérieure de la portière, ceinture de sécurité, etc.).
  - Aérer l'habitacle le plus souvent possible, si la température le permet.
  - Retirer les objets non essentiels (ex. : porte-gobelet, journaux, décorations) du véhicule.

- **RAPPEL** des recommandations de la Santé publique :
- Il est très important de souligner que le port du masque dans les lieux publics **demeure recommandé** pour certains groupes. Cette recommandation vise les personnes vulnérables et les personnes âgées, notamment celles qui sont à risque de complications. Il est également recommandé de porter le masque en présence de ces personnes afin de limiter autant que possible les risques de contagion.
- L'obligation du port du masque dans les transports collectifs est maintenue en raison de la difficulté qu'ont les passagers à gérer les distances entre eux. Il est d'ailleurs à noter que pour de nombreuses personnes, ces services demeurent leur seul moyen de transport possible.
- Rappelons que les personnes qui ont eu la COVID-19 doivent porter le masque lors de toute interaction sociale suivant leur isolement, soit au minimum cinq jours suivant leur isolement à la maison.
- Les citoyens et citoyennes vivant avec une personne ayant la COVID-19 doivent aussi le porter durant 10 jours.



## Calendrier des versements aux bénévoles 2023

Mois	Date du versement	Date limite de réception des registres/factures
Janvier 2023	<b>Jeudi le 12 janvier</b>	Lundi le 9 janvier
Février 2023	<b>Jeudi le 2 février</b>	Lundi le 30 janvier
Mars 2023	<b>Jeudi le 2 mars</b>	Lundi 27 février
Fin mars 2023	<b>Jeudi le 30 mars*</b>	<b>Mardi le 28 mars</b>
Mai 2023	<b>Jeudi le 4 mai</b>	Lundi le 1 <sup>er</sup> mai
Juin 2023	<b>Jeudi le 1<sup>er</sup> juin</b>	Lundi le 29 mai
Juillet 2023	<b>Jeudi le 6 juillet</b>	Lundi le 3 juillet
Août 2023	<b>Jeudi le 3 août</b>	Lundi le 31 juillet
Septembre 2023	<b>Jeudi le 7 septembre</b>	Lundi le 4 septembre
Octobre 2023	<b>Jeudi le 5 octobre</b>	Lundi le 2 octobre
Novembre 2023	<b>Jeudi le 2 novembre</b>	Lundi le 30 octobre
Décembre 2023	<b>Jeudi le 7 décembre</b>	Lundi le 4 décembre

\*Le versement d'avril est fait à la fin mars en raison de la fermeture de notre année financière au 31 mars.

Les registres/factures reçus après la date limite seront comptabilisés au versement suivant.

Minimum de 20 \$ pour le versement, sinon les registres/factures seront reportés au prochain versement.

Merci de votre collaboration!