

# L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT POUR MOTIF MÉDICAL

---

## ➤ **Guide du bénévole chauffeur-accompagnateur**

Entraide Ahuntsic-Nord (EAN) offre le service d'accompagnement-transport pour motif médical, communément appelé ATMM, grâce à l'implication de chauffeurs bénévoles qui transportent et accompagnent les usagers à leurs rendez-vous médicaux.

Le bénévole fait office à la fois de chauffeur et d'accompagnateur ce qui distingue le service ATMM du mode de transport public, le taxi. Lorsque l'utilisateur est en plus grande perte d'autonomie, un accompagnateur additionnel peut être fourni.

Ce service est régi par la Loi sur les taxis. Le ministère des Transports du Québec accorde annuellement une attestation qui permet à EAN d'offrir ce service à moindre coût.

Les usagers et les bénévoles sont couverts par la police d'assurance responsabilité d'EAN.

### **Les conditions d'utilisation**

#### **L'utilisateur fait appel au service ATMM dans les cas suivants :**

1. Il est âgé de 65 ans et plus;
2. L'incapacité physique et le revenu limité rendent difficile l'utilisation des services de transport public;
3. Il ne trouve pas de ressources disponibles dans son réseau;
4. Il n'est pas admissible au service public de transport-adapté;
5. Il nécessite le soutien d'un accompagnateur.

#### **Pour être un utilisateur du service ATMM, l'utilisateur doit s'inscrire comme suit :**

1. Il doit être membre d'EAN et avoir payé sa cotisation annuelle de 10 \$;
2. Il doit fournir une preuve de revenu qui correspond au revenu net déclaré dans son rapport d'impôt le plus récent;
3. Le revenu doit être égal ou inférieur à 23 000 \$ pour une personne seule;
4. Le revenu doit être égal ou inférieur à 30 000 \$ pour un couple.

## Déroulement du service

### Avant le service d'ATMM

1. L'utilisateur fait sa demande au service d'accueil d'EAN au minimum cinq (5) jours ouvrables avant son rendez-vous. Ce minimum est nécessaire à la recherche d'un bénévole.
2. Il fournit au service d'accueil toutes les informations pertinentes au service (lieu, département, heure, durée du service, usage d'une canne, marchette, etc.).
3. Le service d'accueil informe l'utilisateur du montant qu'il devra remettre au chauffeur-accompagnateur pour défrayer les frais de kilométrage, en précisant qu'il doit avoir la somme exacte.
4. Quelques jours avant le rendez-vous, le service d'accueil appelle un chauffeur-accompagnateur pour vérifier ses disponibilités. Si ce dernier accepte, il lui donne les informations recueillies par téléphone ou par courriel, selon sa préférence.
5. Le service d'accueil rappelle l'utilisateur et lui donne le nom du chauffeur-accompagnateur disponible.
6. **La veille du service**, le chauffeur-accompagnateur appelle l'utilisateur pour préciser l'heure et le lieu de la rencontre.
7. Lorsqu'un usager annule son rendez-vous, le service d'accueil appelle le chauffeur-accompagnateur pour l'en informer.

### Durant le service d'ATMM

1. Le chauffeur-accompagnateur se rend au domicile de l'utilisateur à l'heure convenue entre eux.
2. Lors de la première rencontre avec l'utilisateur, il se renseigne sur la meilleure façon de lui venir en aide. Par exemple, il peut faire un inventaire des documents à fournir lors de l'admission (carte d'assurance maladie, carte d'hôpital, liste des médicaments, ordonnances du médecin, etc.).
3. Il accompagne l'utilisateur jusqu'au lieu du rendez-vous, en l'aidant au besoin.

4. Il lui tient compagnie et le rassure au besoin durant le temps d'attente. Il peut se rendre utile et repérer les bureaux d'examens, les salles de bain, etc.
5. Il n'offre pas de conseils et ne se substitue jamais au personnel médical. Au besoin, il réfère l'utilisateur aux organismes compétents qui sauront lui fournir les consignes appropriées.
6. Il demeure toujours discret si des confidences sont échangées avec l'utilisateur.
7. Il lui apporte son soutien et le raccompagne jusqu'à la maison une fois que tout est terminé.
8. Il recueille le montant prévu pour le transport, complète la section du **Compte rendu du chauffeur-accompagnateur** correspondant à ce service et fait signer l'utilisateur. Il indique le kilométrage et la durée de l'accompagnement, à partir de son domicile jusqu'à son retour chez lui après avoir rendu le service d'ATMM.
9. Si la vignette de stationnement n'est pas acceptée, il paie les frais de stationnement et conserve le reçu pour obtenir remboursement.

### **Après le service d'ATMM**

1. S'il y a lieu d'attirer l'attention d'EAN sur certains points observés lors de son accompagnement, il en informe rapidement la coordonnatrice des bénévoles.
2. Il retourne le **Compte rendu du chauffeur-accompagnateur** à l'adjointe administrative au plus tard après avoir complété quatre transports, en y joignant les factures ou reçus pour frais de repas ou frais de stationnement le cas échéant (voir ci-après Frais de service). Un chèque de remboursement lui sera envoyé le deuxième mercredi de chaque mois.

### **Droits, responsabilités et obligations du chauffeur-accompagnateur**

1. Le chauffeur-accompagnateur, tout comme l'utilisateur d'ailleurs, a droit à la confidentialité de ses coordonnées personnelles. Il ne donne pas son numéro de téléphone à un utilisateur et doit protéger adéquatement son anonymat. Le chauffeur-accompagnateur incite plutôt l'utilisateur à communiquer avec le service d'accueil d'EAN pour avoir accès à un service ou pour l'annuler. De même, il doit utiliser le numéro de téléphone de l'utilisateur uniquement aux fins d'un service bénévole encadré par EAN.

2. **Il doit refuser toute demande de services non encadrés par EAN qui lui aurait été faite par un usager.** Il le réfère plutôt au service d'accueil.
3. **Il ne peut également proposer des services non encadrés par EAN.**
4. Lorsqu'un usager lui offre un pourboire dans le cadre de ses services, il est invité à lui suggérer de donner cette somme à l'organisme.
5. Il doit décliner les dons de toute nature (meuble, accessoires, etc.) afin d'éviter tout malentendu par la suite (ex : confusion du membre, désaccord au sein de la famille).

#### **Frais de service**

1. Les chauffeurs-accompagnateurs qui utilisent leur véhicule pour accompagner un membre ont droit à une indemnité de kilométrage pour l'essence de 0,50 \$ du kilomètre parcouru.
2. La distance pour l'établissement du kilométrage payable est calculée à partir du domicile du bénévole jusqu'à son retour chez lui après avoir rendu le service d'ATMM. Pour les chauffeurs demeurant à l'extérieur du territoire d'EAN, le kilométrage est calculé à partir des limites du territoire.
3. Lorsque la vignette de stationnement fournie par EAN pour accès gratuit aux stationnements des hôpitaux n'est pas acceptée, les frais de stationnement sont remboursés par EAN.
4. Si la durée de l'ATMM dépasse quatre heures, à partir du domicile du bénévole jusqu'à son retour chez lui après avoir rendu le service, un montant additionnel pour frais de repas, d'une valeur maximale de 10\$ peut être remboursé par EAN sur présentation d'un reçu ou d'une facture.

***Nous croyons sincèrement que l'application de ces règles d'utilisation et de conduite fera en sorte que le service d'accompagnement-transport offert aux membres d'EAN sera juste et équitable pour tous.***

1<sup>er</sup> mars 2017