

COMMISSION DE SERVICES RÉGIONAUX DE KENT
25-05 – POLITIQUE SUR LE SERVICE DE TRANSPORT RÉGIONAL

1. Portée

- a) La présente politique a pour objet d'établir l'exploitation du service de transport régional offert par la Commission de services régionaux de Kent (CSRK).
- b) Aux fins de l'interprétation de la présente politique, le masculin comprend le féminin, et le singulier comprend le pluriel, comme l'exige le texte.

2. Services et modes de fonctionnement

a) Service de transport à domicile

Le service de transport est assuré par des conducteurs bénévoles utilisant leurs propres véhicules. Ces bénévoles doivent être approuvés par la CSRK avant de débiter l'offre de service. Chaque bénévole assure le transport de la maison de la personne à la destination et offre l'accompagnement requis. Le service est normalement offert pendant les heures normales de travail et en fonction de la disponibilité des bénévoles. Cependant, un voyage peut être programmé pendant les heures d'ouverture afin qu'il ait lieu en dehors des heures d'ouverture (selon la région).

b) Mode de fonctionnement

Les clients communiquent avec la personne responsable de la répartition du service de transport par téléphone ou par courriel et fournissent les renseignements nécessaires pour assurer les déplacements. La personne responsable de la répartition du service de transport communique avec un bénévole qui se présente au domicile du client pour l'amener à son rendez-vous ou faire ses commissions et le ramener à son domicile. Le service fonctionne sur **réservation uniquement**.

c) Territoire

Le territoire couvert par le service régional de transport en commun est celui de la CSRK.

3. Remboursements pour les bénévoles

a) Remboursement du kilométrage et des repas

La CSRK rembourse au conducteur le taux établi conformément à la politique de remboursement des dépenses de la CSRK pour couvrir les frais de transport des conducteurs. Les repas sont remboursés au même taux de la CSRK.

Le bénévole est remboursé au début de chaque mois pour le mois précédent. Il soumet ses reçus et feuilles de temps (le cas échéant) au service de finances de la CSRK qui, à son tour, vérifie l'information dans le système informatique qui gère les réservations de trajets.

L'argent que les bénévoles reçoivent comme paiement des clients au cours du mois est déduit du montant total de leur remboursement pour le mois, d'où l'importance de soumettre tous les reçus. La CSRK rembourse les repas conformément à sa politique de remboursement de dépenses lorsqu'un déplacement et/ou un temps d'attente pendant le déplacement survient pendant l'intégralité de ces plages horaires : 7h00 et 9h00 pour le petit-déjeuner, 11h30 et 14h00 pour le dîner, et 16h00 et 18h30 pour le souper.

b) Couverture d'assurance-automobile

Les conducteurs bénévoles doivent fournir une preuve d'assurance automobile incluant une couverture d'au moins 2 millions de dollars. La CSRK rembourse au conducteur bénévole la différence dans le coût de la prime d'assurance de 1 million à 2 millions. Une copie de la preuve d'assurance et de la différence dans le coût de la prime d'assurance supplémentaire est requise (ancienne et nouvelle couverture).

c) Incitatif d'appui au recrutement de bénévoles

Le service de transport régional est offert grâce à la participation de généreux bénévoles. Afin d'aider le processus de recrutement de nouveaux conducteurs bénévoles, cette politique offre des primes de références aux bénévoles qui recrutent de nouveaux conducteurs selon les critères suivants :

- i. Le nouveau conducteur bénévole remet tous les documents en bonne et due forme;
- ii. Le dossier du nouveau conducteur est complet et accepté par le personnel de la CSRK;
- iii. Le conducteur accepte et complète un premier trajet;
- iv. Le bénévole l'ayant référé recevra une carte d'essence d'une valeur de 100\$.

4. Tarifs pour les clients

Les clients paient un taux de 0.30\$ par kilomètre en fonction de la distance calculée entre le lieu de résidence du conducteur, la résidence du client et la destination (aller-retour si nécessaire). Le kilométrage du trajet demandé est calculé par la personne responsable de la répartition et informe à son tour le client et le conducteur du montant à payer ou à percevoir. Les clients du service de transport doivent payer les bénévoles pour leur voyage en espèces à l'arrivée du conducteur. Le montant minimum qu'un client paiera pour un trajet est de 10\$, peu importe la distance à parcourir. Un client peut avoir un accompagnateur avec lui s'il n'est pas en mesure de se déplacer seul entre le stationnement ou l'aire de débarquement et sa destination.

Les conducteurs bénévoles ne sont pas autorisés à accepter les pourboires. Tous les pourboires reçus seront remis à la CSRK et retournés au programme de transport régional.

La seule exception concerne les clients dont le voyage est payé par une agence, un ministère, une autre entreprise, etc. Dans ces cas-là, le taux à payer par kilomètre est déterminé par une entente entre la CSRK et l'organisme en question.

5. Heures d'ouverture

Le service de réservation téléphonique est du lundi au vendredi, à partir de 8h00 à 16h30. Toutes les réservations doivent être faites au moins 48 heures à l'avance pour permettre à la personne responsable de la répartition suffisamment de temps pour traiter les informations.

6. Confidentialité

Les Lignes directrices sur la confidentialité énoncent et décrivent les procédures de gestion des renseignements confidentiels et s'appliquent à tous les employés, bénévoles et représentants délégués de l'organisation.

Les renseignements sur les employés, les conducteurs bénévoles et les clients sont confidentiels et toutes les mesures appropriées seront prises pour assurer la confidentialité de ces renseignements.

a) Responsabilités et lignes directrices :

- i) Tous les employés, bénévoles et représentants délégués doivent protéger la confidentialité des renseignements obtenus dans le cadre de leurs fonctions concernant les employés, les bénévoles, les clients et l'organisation elle-même (renseignements financiers et commerciaux). À moins d'y être autorisés par écrit par l'organisation, elle ne divulguera pas ces renseignements confidentiels à une personne ou à une organisation, que ce soit dans le cadre de son emploi ou après avoir quitté son emploi.
- ii) La coordination du transport régional et le personnel veillent à ce que les ententes de confidentialité soient respectées.
- iii) La coordination du transport régional doit approuver tout changement aux ententes de confidentialité.

Tous les bénévoles doivent signer un code de conduite et de confidentialité des d'un conducteur-bénévole, une vérification complète du dossier du DS et une vérification des antécédents judiciaires qui est ajouté à leur dossier personnel.

7. Harcèlement

Le service de transport régional ne tolère ni n'admet aucune forme de harcèlement de la part de toute personne impliquée dans le service, que ce soit un employé, un bénévole, un client, un représentant, etc. Si le service de transport régional reçoit une plainte de harcèlement, les procédures établies dans la politique relative à un milieu de travail respectueux de la CSRK sera suivi.

Les employés ou les bénévoles qui ont des craintes au sujet de la santé et de la sécurité, ou qui identifient des dangers, doivent communiquer avec le personnel de la CSRK le plus rapidement possible.

8. Bonnes pratiques de santé et de sécurité pour les conducteurs bénévoles

Règles de sécurité :

- a) Le conducteur n'entre pas dans la maison du client.
- b) Le conducteur ne fume pas, ne mange pas et n'utilise pas son téléphone cellulaire tout en conduisant des clients.
- c) Le conducteur n'est pas dans l'obligation de permettre au client et à son accompagnateur de manger dans le véhicule pendant le voyage.
- d) Le conducteur doit annuler son voyage s'il est malade ou s'il ne se sent pas à l'aise de conduire par mauvais temps.
- e) Le conducteur ne conduit pas les clients à moins que tous les passagers ne soient en sécurité dans le véhicule (p. ex., mauvais siège d'auto = pas de conduite, pas de ceinture de sécurité = pas de conduite).
- f) Le conducteur doit s'assurer que les enfants de moins de 13 ans sont assis sur le siège arrière du véhicule.
- g) Si un client ou son accompagnateur subit une urgence médicale en cours de route, le conducteur doit appeler le 9-1-1 et demander l'aide d'un professionnel. Si le conducteur se trouve près d'un hôpital, il doit immédiatement emmener le client au service d'urgence et appeler le personnel de transport régional pour signaler la situation.

9. Procédure d'urgence et accidents de la route

En cas d'accident ou de collision d'automobile :

- a) Le conducteur ne quittera pas les lieux s'il est impliqué dans un accident ou un incident.
- b) Le conducteur restera calme.
- c) Le conducteur essaiera d'assurer la sécurité de toutes les personnes impliquées.
- d) Le conducteur composera le 9-1-1 ou demandera à quelqu'un de le faire.
- e) Le conducteur ne déplacera pas une personne blessée jusqu'à l'arrivée du personnel d'urgence, à moins qu'elle puisse être blessée davantage, par exemple: si la personne est laissée dans le véhicule et que le véhicule est en feu.
- f) Le conducteur donnera les premiers soins au besoin.
- g) Le conducteur identifiera les témoins.
- h) Le conducteur prendra des photos, si possible.
- i) Le conducteur ne discutera pas de la responsabilité.
- j) Le conducteur échangera des informations d'assurance.
- k) Le conducteur obtiendra une copie de la politique/du rapport d'incident/du numéro du rapport, s'il y a lieu.
- l) Le conducteur informera le personnel de la CSRK aussitôt que possible et avisera s'il est en mesure de poursuivre le transport.
- m) Le conducteur soumettra le rapport d'accident de véhicule à moteur dans les 48 heures.

10. Procédures relatives aux sièges d'enfant au Nouveau-Brunswick

C'est la loi au Nouveau-Brunswick que les enfants qui voyagent dans des véhicules sont en sécurité dans un siège d'auto ou un siège d'appoint qui convient à leur âge, à leur poids et à leur taille. Le client est seul responsable de fournir un siège d'appoint adapté à son enfant pour pouvoir accéder au service.

Siège orienté vers l'arrière : Les nourrissons doivent être assis dans un siège orienté vers l'arrière jusqu'à l'âge d'au moins un an et jusqu'à ce qu'ils pèsent plus de 10 kg (22 livres).

Siège orienté vers l'avant : Un enfant doit être âgé d'au moins un an et peser au moins 10 kg (22 livres) avant de pouvoir être placé dans un siège orienté vers l'avant. Un enfant doit rester dans un siège orienté vers l'avant jusqu'à ce qu'il pèse au moins 18 kg (40 livres).

Siège d'appoint : Les enfants de plus de 18 kg (40 livres) doivent être dans un siège d'appoint jusqu'à ce qu'ils atteignent l'âge de neuf ans, ou un poids de 36 kg (79 lb) ou une hauteur de 145 cm (4 pi 9 po).

Ceinture de sécurité : Les enfants peuvent utiliser une ceinture de sécurité adulte lorsqu'ils ont 9 ans, ou mesure 145 cm (4 pi 9 po) ou 36 kg (79 livres).

La loi définit la norme de sécurité minimale pour les enfants dans les voitures. Vous pouvez choisir de garder votre enfant orienté vers l'arrière, orienté vers l'avant ou dans un siège d'appoint plus longtemps. Vérifiez votre siège d'auto pour la taille et la limite de poids.

****Il est très important pour le bénévole de s'assurer que le siège d'auto est correctement installé. En cas d'accident, il est de la responsabilité de ce dernier d'avoir vérifié que le siège est correctement installé. ****

11. Informations spécifiques pour les bénévoles

Exigences relatives aux conducteurs bénévoles

- a) **Objectif du service bénévole :** Transporter les clients de leur domicile à leur destination puis offrir le voyage de retour. Le transport fourni est de nature ponctuelle et s'effectuera strictement dans la région de Kent ou les régions voisines si les services ne sont pas offerts ici, sauf s'il s'agit de rendez-vous médicaux. Le service sera fourni en fonction de la disponibilité des bénévoles.
- b) **Engagement :** Le conducteur bénévole accepte d'être disponible pour un minimum de quelques heures par mois, à l'heure convenue.
- c) **Tâches, activités et responsabilités :** Utilisez votre propre véhicule pour conduire le client à son rendez-vous ou à son activité et assurer son retour à la maison.
- d) **Exigences du poste :**
 - i) Avoir au moins 5 ans d'expérience en tant que conducteur.
 - ii) Avoir un véhicule enregistré en bonne et due forme avec une inspection valide et à jour.
 - iii) Posséder une assurance responsabilité d'au moins 2 000 000\$.
 - iv) Avoir un permis de conduire valide et un bon dossier de conduite.
 - v) Vérification du casier judiciaire (5 ans) et développement social - Vérification complète du dossier auprès de développement social.
- e) **Compétences :**
 - i) Patience, compréhension et sensibilité aux besoins du client
 - ii) Bonnes capacités d'écoute
 - iii) Fiabilité et ponctualité
 - iv) Bonne connaissance des localités où les déplacements ont lieu
 - v) Bonne santé physique
 - vi) Conduite routière sécuritaire
 - vii) Confidentialité
- f) **Les limites:**
 - i) Le conducteur ne conduira pas lorsque les conditions météorologiques rendent la conduite dangereuse.
 - ii) Le conducteur ne conduira pas un client dont la situation médicale est instable.
 - iii) Le conducteur n'effectuera pas de voyage qui n'a pas été autorisé au préalable par le personnel de la CSRK.
 - iv) Un conducteur ne déclarera pas les trajets effectués avec des clients résidant à la même adresse que lui lorsqu'il soumettra ses demandes de remboursement.
 - v) Le conducteur ne soulèvera pas les clients à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule (sauf indication contraire).

- vi) Le conducteur ne conduira pas sous l'influence de drogues, d'alcool ou de médicaments prescrits qui pourraient nuire à la capacité de conduite.

12. Critères d'utilisation du service

a) Ponctualité

Le respect des horaires établis est essentiel à la crédibilité et à l'efficacité du service. Tous les conducteurs bénévoles et clients doivent comprendre et respecter l'importance de la ponctualité. Les conducteurs bénévoles sont tenus d'arriver au domicile des clients à l'heure, et les clients doivent être prêts à partir à l'heure. Si le client a plus de dix minutes de retard, le client pourrait devoir abandonner sa place. Des exceptions peuvent être faites aux besoins, mais ceux-ci doivent rester rares afin de ne pas nuire à la réputation du service.

b) Arrêts planifiés

Tous les arrêts prévus pour un itinéraire donné doivent être approuvés à l'avance par le personnel de la CSRK au moment de la réservation. Les conducteurs bénévoles n'effectueront pas d'arrêts imprévus afin de ne pas nuire à la planification des déplacements subséquents, à moins qu'il s'agisse d'une demande du professionnel de la santé que le client a consulté.

c) Service d'urgence

Le service fonctionne sur un système de réservation avec un préavis raisonnable. Il ne fournit pas de services de transport d'urgence.

d) Conditions météorologiques

La sécurité des clients et des conducteurs bénévoles est d'une importance primordiale. Si les bureaux de la CSRK ferment en raison des conditions météorologiques, les services de transport seront également annulés pour la journée.

e) Priorité de service

Toutes les demandes seront traitées premier arrivé, premier servi. Cependant, certains cas peuvent être priorisés en fonction du bon jugement de la personne responsable de la répartition et des priorités du service, qui sont de répondre aux besoins essentiels (par exemple, un rendez-vous médical prévaudra sur le voyage à la banque).

f) Dénier de service

Les conducteurs bénévoles se réservent le droit de refuser de fournir des services de transport si le client se conduit d'une manière qui est considérée comme socialement inacceptable, c'est-à-dire qu'il a une mauvaise hygiène, est ou semble être sous l'influence de l'alcool ou de drogues, est abusif ou autrement peu coopératif.

g) Courtoisie

Tous les employés, les conducteurs bénévoles et les clients doivent toujours se conduire avec courtoisie et respect.

h) Pas d'animaux

Aucun animal n'est autorisé dans le véhicule du conducteur bénévole, à moins qu'il ne s'agisse d'animaux d'assistance enregistrés.

13. Relations employé-bénévole

a) Supervision et soutien des conducteurs bénévoles

Les conducteurs bénévoles réussissent mieux lorsqu'ils ont une supervision et un soutien appropriés. Le suivi et la rétroaction sont bénéfiques et permettent à l'organisation de remplir son devoir de diligence envers ses clients.

b) Évaluations en cours

Les évaluations permettent de s'assurer que le conducteur bénévole continue de posséder les compétences essentielles et permettent à l'organisme de respecter la norme de diligence. Ces contrôles peuvent être effectués comme suit:

- Formation permanente.
- Supervision et soutien.
- Évaluation : structurée et non structurée
- Sondage sur la satisfaction de la clientèle
- Mise à jour des dossiers : L'organisation doit déterminer la fréquence de vérification des compétences.

c) Gestion des bénévoles

La politique de gestion des bénévoles de l'organisme est fondée sur celle de Bénévoles Canada (www.benevoles.ca) « Code canadien pour l'engagement bénévole ». La Politique de gestion des bénévoles fournit un cadre pour la participation des bénévoles à l'organisation. Il présente les valeurs, les principes et les normes qui visent à assurer l'efficacité des pratiques volontaires.

14. Politique disciplinaire

Les employés de la CSRK se réservent le droit de documenter toute mesure disciplinaire prise contre un employé ou un bénévole et peuvent être déposés au dossier de l'employé ou du bénévole en question. Cependant, toute procédure disciplinaire ou la documentation prise de ces procédures disciplinaires restent confidentielles.