

---

# TRANSPORT SOLIDAIRE

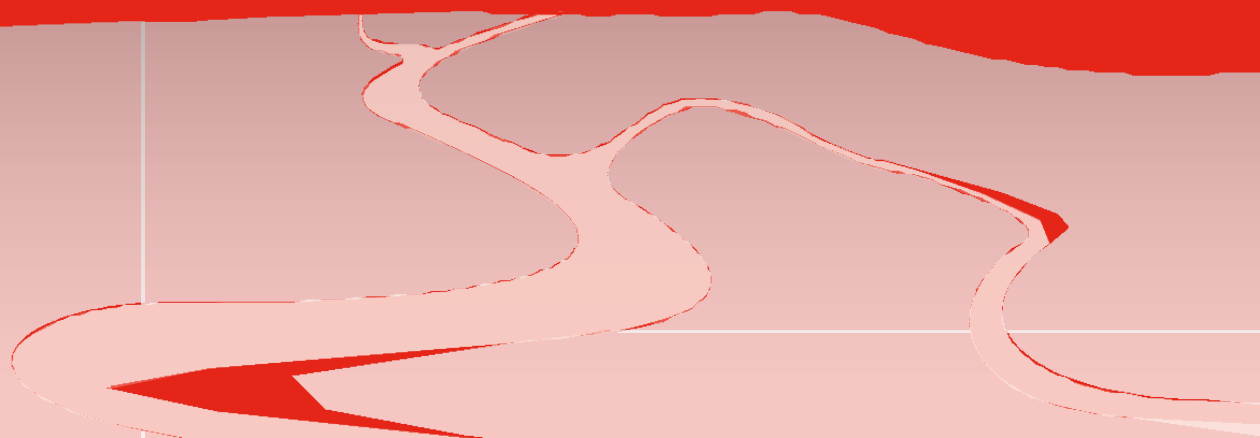
---

## POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT

FEVRIER 2025

---

---



---

**Siege social**

23, rue

Lanctot, Gatineau, J8Y1B5

819 318 0630

[solidairetransport@gmail.com](mailto:solidairetransport@gmail.com)

WWW.TRANSPORTSOLIDAIRE.CA

---

# SOMMAIRE

---

## TRANSPORT SOLIDAIRE- POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT

Avant-propos .....	4
Note explicative .....	4
1. Définition de l'accompagnement transport solidaire et de la clientèle.....	5
2. Types d'accompagnement-transport solidaire .....	5
3. Définition d'une personne admissible .....	6
4. Évaluation des demandes .....	6
5. Fiche de renseignements .....	6
6. Sélection des chauffeur-intervenants.....	7
7. Responsabilités du chauffeur - intervenant.....	7
8. Responsabilités de l'organisme.....	7
9. Responsabilités des personnes utilisant le service d'accompagnement-transport solidaire .....	8
10. Gestion des dossiers des bénévoles et des personnes demandant un accompagnement-transport solidaire .....	8
11. Plainte concernant le service d'accompagnement-transport solidaire.....	8
12. Mesures en cas de non-respect de la procédure d'annulation.....	8
13. Révision de la politique d'accompagnement-transport solidaire .....	8
ANNEXE 1 – Rôles et responsabilités du chauffeur-intervenant - aide mémoire .....	9

---

# AVANT-PROPOS

---

La mobilité est un enjeu fondamental pour l'inclusion sociale et l'égalité des chances. Pourtant, de nombreuses personnes rencontrent des difficultés à se déplacer en raison de contraintes économiques, géographiques ou physiques. Face à cette réalité, la mise en place d'un transport solidaire apparaît comme une réponse essentielle pour garantir l'accessibilité aux services, aux soins, à l'emploi et à la vie sociale.

Ce document présente la politique d'accompagnement de Transport Solidaire, une initiative visant à favoriser la mobilité pour tous, en s'appuyant sur des valeurs de solidarité, d'entraide et d'engagement citoyen. Il définit les principes directeurs, les dispositifs mis en place ainsi que les acteurs impliqués dans cette démarche.

En renforçant l'accès aux déplacements pour les personnes les plus vulnérables, cette politique contribue à une société plus inclusive et équitable. Nous espérons que ce guide servira d'outil de référence pour les collectivités, les associations et les institutions gouvernementales.

Bonne lecture.

Oumar Dia  
*Directeur général*

---

## NOTE EXPLICATIVE

---

Cette politique vise à apporter une précision sur la définition de la notion d'accompagnement, de sa clientèle, des différents types de transport et des personnes admissibles à ce service offert par l'organisme.

Elle établit les modalités d'évaluation des demandes de services. Cette politique définit aussi les normes de sélection des chauffeurs-intervenants, les responsabilités de l'organisme, et ceux des personnes utilisant le service. Elle précise également les modalités de gestion des dossiers des chauffeurs et des personnes demandant un service de transport.

Finalement, la présente politique contient des éléments sur les modalités relatives aux plaintes concernant le service d'accompagnement-transport solidaire, la durée de conservation des documents en lien avec la reddition de comptes, et la fréquence de révision de ladite politique.

---

# L'ACCOMPAGNEMENT – TRANSPORT SOLIDAIRE POLITIQUE DE L'ORGANISME

---

## 1. DÉFINITION DE L'ACCOMPAGNEMENT- TRANSPORT SOLIDAIRE ET DE LA CLIENTÈLE

Transport solidaire offre un service de transport gratuit aux personnes en situation d'itinérance ou à risque dans le but de les accompagner dans leur démarche liée à leur réinsertion sociale et professionnelle.

Le service de transport, comme son nom l'indique, consiste à transporter toute personne ayant besoin d'un transport pour aller faire ses démarches liées à sa réinsertion. Ce service vient répondre d'abord et avant tout au besoin d'accompagnement de la personne.

L'un des principaux avantages de notre service est que nos chauffeurs sont des professionnels expérimentés du milieu. Leur expertise garantit un transport sécurisé et confortable. En effet, ils connaissent les réalités de l'itinérance et des problèmes de santé mentale, ce qui leur permet d'adopter une approche empathique et adaptée aux besoins des usagers, assurant ainsi un service respectueux et bienveillant.

## 2. TYPES D'ACCOMPAGNEMENT- TRANSPORT SOLIDAIRE

Les différents types de transport offerts sont les suivants :

- En priorité, l'accompagnement vers les établissements et organismes de la santé et des services sociaux (privés ou publics) ainsi que tous les professionnels de la santé (Médecin, optométriste, dentiste, chiropraticien, homéopathe, etc.).
- L'accompagnement vers les services essentiels (institutions financières, pharmacie).
- Ainsi que l'accompagnement communautaire, social et juridique pour contrer l'isolement ou améliorer la qualité de vie.

---

### 3. DÉFINITION D'UNE PERSONNE ADMISSIBLE

---

Toute personne en perte d'autonomie temporaire  
Ou permanente, qui demeure dans :

- Maison individuelle
- Logement
- Résidence collective ou résidence dite privée
- Centre communautaire
- Centre hospitalier
- Tribunal, palais de justice
- Centre de détention

---

### 4. ÉVALUATION DES DEMANDES

---

Les demandes de services doivent seulement être effectuées par un(e) professionnel(le) du milieu.

L'organisme évalue sa capacité à rendre le

Service :

Si la demande est acceptée

-l'organisme enregistre la demande sur leur plateforme de réservation.

-l'organisme envoie la confirmation de rendez-vous par SMS ou par Email.

Si la demande n'est pas acceptée

l'organisme peut référer au service répondant à ses besoins

---

### 05- FICHE DE RENSEIGNEMENTS

---

La fiche doit minimalement comprendre les éléments suivants :

- Heures du transport
- Date du transport
- Nom de la personne
- Lieu de départ (adresse de la personne)
- Lieu de destination
- Raison du déplacement
- Nom et signature du chauffeur
- Nom et signature de l'intervenant(e) demandeur de service
- Nombre de kilomètres

## 06- SÉLECTION DES CHAUFFEUR-INTERVENANTS

Les chauffeurs doivent minimalement remplir les conditions suivantes :

-Détenir un diplôme collégial ou universitaire en sciences

Humaines et sociales ou être à la deuxième session dans une formation en sciences humaines et sociales.

Ou

-Détenir une expérience de travail en milieu communautaire au moins d'une année.

- Détenir un permis de conduire classe 5 valide.

L'organisme procède à la vérification du dossier judiciaire des Chauffeurs.

L'organisme garde une copie du permis de conduire des chauffeur-intervenants.

L'organisme offre des programmes de formations aux chauffeur-intervenants.

## 08-RESPONSABILITÉS DE L'ORGANISME

L'organisme :

- Reçoit, évalue et répond aux demandes
- Maintient un registre permanent des transports
- Informe les chauffeurs et les personnes utilisant les services de leurs droits et devoirs
- Remet les fiches de renseignement et la politique de l'organisme à tous ses partenaires.
- Défraye les coûts d'une assurance responsabilité civile afin de protéger les chauffeurs et les usagers qui utilisent nos voitures.
- S'assure que les chauffeurs reçoivent la formation pertinente.
- S'assure de connaître les besoins particuliers de la personne utilisant les services.

## 07-RESPONSABILITÉS DU CHAUFFEUR - INTERVENANT

Le chauffeur s'engage minimalement à :

- Respecter les exigences de l'organisme
- Respecter l'horaire prévu
- Respecter le code d'éthique de l'organisme et les ententes établies
- Être à l'écoute des besoins de la personne tout en faisant preuve de discrétion
- Suivre les formations offertes par l'organisme
- Ne jamais accepter directement une demande de transport.
- Tenir compte des ententes prises concernant l'itinéraire prévu
- Faire signer la fiche de renseignement à l'utilisateur

## 09- RESPONSABILITÉS DES PERSONNES UTILISANT LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

La personne doit :

- Respecter les règles établies par le chauffeur (exemple : ne pas fumer dans l'auto)
- Respecter les ententes convenues entre l'organisme et la personne qui a fait la demande de service (intervenant. e)
- Fournir, s'il y a lieu, la fiche de renseignement
- Fournir tout matériel ou équipement spécifique nécessaire à ses besoins.
- Informer le responsable du service de tout changement dans un délai raisonnable (exemple : changement d'horaire, trajet, annulation...).

---

## 09- RESPONSABILITÉS DES PERSONNES UTILISANT LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

---

La personne doit :

- Respecter les règles établies par le chauffeur (exemple : ne pas fumer dans l'auto)
- Respecter les ententes convenues entre l'organisme et la personne qui a fait la demande de service (intervenant. e)
- Fournir, s'il y a lieu, la fiche de renseignement
- Fournir tout matériel ou équipement spécifique nécessaire à ses besoins.
- Informer le responsable du service de tout changement dans un délai raisonnable (exemple : changement d'horaire, trajet, annulation...).

---

## 11-PLAINTÉ CONCERNANT LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

---

L'organisme possède une politique des plaintes afin d'être en mesure de traiter, le cas échéant, toute action signalée.

En cas de non satisfaction du service offert par un chauffeur, l'utilisateur peut nous envoyer un email afin de nous faire part de la situation. Un suivi sera immédiatement fait.

Email : [solidairetransport@gmail.com](mailto:solidairetransport@gmail.com)

---

## 10-GESTION DES DOSSIERS DES BÉNÉVOLES ET DES PERSONNES DEMANDANT UN ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

---

L'organisme respecte la Loi sur la protection des renseignements personnels.

---

## 12-MESURES EN CAS DE NON-RESPECT DE LA PROCÉDURE D'ANNULATION

---

**Contexte :** Pour assurer un service efficace et équitable, les usagers doivent annuler leurs rendez-vous au moins **4 heures à l'avance**.

### 1. Premier manquement

- **Rappel des règles :** Un rappel téléphonique ou écrit est envoyé à son intervenant pour expliquer l'importance de respecter les délais d'annulation.
- **Aucun impact sur les services** pour cette première fois, sauf si le comportement cause un préjudice grave.

### 2. Deuxième manquement

- **Suspension temporaire :** L'utilisateur peut être suspendu pour une période déterminée 1 mois.

### 3. Troisième manquement

- **Suspension prolongée ou exclusion :** Selon les cas, l'utilisateur peut être exclu temporairement ou définitivement du service.

---

## 13-RÉVISION DE LA POLITIQUE DE TRANSPORT SOLIDAIRE

---

L'organisme entend réviser sa politique interne d'accompagnement-transport bénévole de façon périodique.

## RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU CHAUFFEUR - AIDE MÉMOIRE

1. Connaît la politique et les services De l'organisme
2. Possède un permis de conduire valide
3. Conduit de façon prudente et respectueuse du code de la route
4. Est ouvert et honnête quant à ses motivations, ses compétences et ses besoins
5. S'assure de bien comprendre le travail et les attentes de l'organisme avant de s'engager
6. Ne consomme pas de drogues, d'alcool ou de médicaments pouvant affecter la conduite
7. Apporte assistance à la personne tout au long du transport
8. Respecte les heures de départ
9. Traite les personnes avec dignité et respect
10. Accepte le soutien et l'encadrement fournis par l'organisme
11. Entretient de bonnes relations avec la clientèle et le personnel de l'organisme
12. Avise la direction de ses absences dans un délai responsable
13. S'engage à respecter la confidentialité
14. N'outrepasse pas ses attributions, ni ne prend de décisions qui ne lui incombent pas
15. Est à l'écoute des besoins de la personne et avise le responsable du service de toutes situations d'abus ou de manque de respect
16. Prévient de la fin de son engagement
17. Formule des commentaires en lien avec son action
18. Signale un malentendu lors d'un transport
19. Assiste aux réunions de l'organisme

---

23, rue Lanctot, Gatineau  
(Québec) J8Y 1B5

T 819 318 0630

solidairetransport@gmail.com

[WWW.TRANSPORTSOLIDAIRE.CA](http://WWW.TRANSPORTSOLIDAIRE.CA)



Transport Solidaire

---