

LE SERVICE

Le service d'accompagnement avec transport propose un **support physique léger ou psychologique** aux personnes ayant besoin d'accompagnement **pour des raisons médicales ou pour des sorties essentielles** (épicerie, pharmacie, banque, centre commercial Les Galeries Chagnon). **L'utilisateur doit avoir besoin d'accompagnement et de support**, ce que les autres alternatives en transport n'offrent pas. Ce service **ne remplace pas les services de transport en commun (taxi, autobus, transport adapté)**.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

Pour bénéficier du service, la personne doit répondre à certains critères :

- Être résident de la Ville de Lévis, arrondissement Desjardins (sauf Pintendre);
- Être en perte d'autonomie permanente ou temporaire ou en convalescence;
- Avoir besoin d'un léger soutien physique;
- Avoir certaines difficultés motrices mineures;
- Avoir des difficultés à s'orienter;
- Être privé du support de son entourage.

PROCÉDURE POUR OBTENIR UN ACCOMPAGNEMENT AVEC TRANSPORT

- Vous devez effectuer votre demande le plus tôt possible, **dès que vous avez la date de votre rendez-vous**. Cela facilite la coordination du service et permet de mieux répondre à un plus grand nombre d'utilisateurs. Nous avons besoin d'un minimum de 48 heures pour vous attribuer un volontaire.
- Appelez-nous au 418 838-4094 et composez le numéro de poste 234. **Les responsables du service sont présents au bureau du lundi au vendredi entre 9h00 et 12h00**. Si vous appelez en dehors de cette période, vous devez laisser un message détaillé sur la boîte vocale :



- **Votre nom**
 - **Votre numéro de téléphone**
 - **La date et l'heure de votre rendez-vous**
 - **Le lieu du rendez-vous**
 - **La durée du rendez-vous (si connue)**
 - **Le type d'accompagnement désiré (ex. : accompagnement jusqu'à la salle d'attente, aide pour faire des courses, etc.)**
- Le bénévole qui effectuera votre accompagnement **vous appellera la veille** de votre rendez-vous pour confirmer l'heure du départ.
 - **Il est interdit de contacter directement le bénévole**. Le bénévole n'a pas le droit d'effectuer un transport sans l'autorisation de l'organisme.
 - Le bénévole viendra vous chercher à votre domicile et vous raccompagnera par la suite, sans effectuer d'autre arrêt que le rendez-vous prévu.

RÈGLES À RESPECTER

- Les bénévoles ne peuvent pas transporter de fauteuil roulant dans leur véhicule ou tout autre équipement lourd de ce type.
- Vous devez obligatoirement attacher votre ceinture de sécurité.
- Il est défendu de fumer dans le véhicule du bénévole.

ANNULATION

Si vous désirez annuler un accompagnement que vous avez demandé, **vous devez obligatoirement nous contacter, dès que possible**. Nous pourrions alors aviser le bénévole et lui attribuer un autre transport. Cela est d'autant plus important que nous devons parfois refuser des demandes d'accompagnement par manque de bénévoles.

Il est à noter qu'en cas de tempête, nos bénévoles ne sont pas tenus d'effectuer de déplacement. Si nous devons annuler votre accompagnement, vous en serez avisé.

CONTRIBUTION

Bien que le service soit effectué par des bénévoles, nous demandons une légère contribution pour nous aider à rembourser le bénévole pour les frais d'essence et d'utilisation de son véhicule. Les coûts sont très minimes et l'organisme assume une partie des frais afin de limiter votre contribution.

Voici l'information importante à ce sujet :

- Pour un accompagnement à l'intérieur de l'arrondissement Desjardins, le coût est de 10,00\$.
- Pour un accompagnement qui dépasse 19 kilomètres, le prix varie selon le kilométrage. Une grille des contributions demandées vous est présentée à la fin de ce guide.
- **Le repas et le stationnement, s'il y a lieu, sont à vos frais.** Toutefois, notre organisme possède quelques cartes de stationnement gratuites dans plusieurs hôpitaux de la région.
- **Vous devez nous payer par chèque.** Voici un **exemple** qui vous montre comment remplir votre chèque :

Exemple de chèque rempli :

- Vos coordonnées
- DATE: 2022/01/14
- 1025
- PAYER À L'ORDRE DE: CAB
- \$ 10,00
- Dix ---
- 00 /100
- POUR: Transport
- Signature: Votre signature

- S'il vous est impossible de payer par chèque, vous pouvez procéder par **virement bancaire**. Vous trouverez les informations relatives à ce mode de paiement à la dernière page du présent guide. En dernier recours, vous pouvez payer en argent comptant. Vous devez dans ce cas insérer le montant juste dans une enveloppe cachetée. **En aucun cas le bénévole n'est autorisé à manipuler votre argent.**
- Par souci d'équité, il est **strictement interdit d'offrir un pourboire au bénévole**. En guise d'appréciation de son service, des bons mots lui feront tout autant plaisir, voire davantage! En effet, puisque l'engagement bénévole en est un de cœur, l'octroi d'un pourboire, bien que de bonne foi, place le bénévole dans une situation inconfortable.
Si toutefois vous souhaitez faire un don à Convergence action bénévole, vous pouvez faire un chèque au nom de CAB, inscrire que c'est un don et poster le tout au 10, rue Giguère, Lévis (Qc) G6V 1N6. Pour les dons de plus de 20,00\$, un reçu de charité peut vous être fourni sur demande. Nous vous en remercions à l'avance.

CONFIDENTIALITÉ

Je suis informé que mes renseignements personnels seront traités avec confidentialité et dans le respect de la loi. Chez Convergence action bénévole, des mesures de sécurité sont en place pour garantir la protection des renseignements personnels.

CRÉDITS D'IMPÔTS



Les services de soutien à domicile sont **déductibles d'impôts**. Ainsi, à la fin de chaque année fiscale, **nous vous ferons parvenir un reçu** que vous pourrez remettre à la personne qui s'occupera de votre déclaration d'impôts. Veuillez noter que vous devez nous fournir votre date de naissance ainsi que nous faire part de tout changement d'adresse en cours d'année. Certaines conditions peuvent s'appliquer.

PRESTATAIRE D'AIDE SOCIALE

Si vous recevez des prestations d'aide sociale, vous pourriez avoir droit à un remboursement de vos frais liés à l'accompagnement avec transport. Communiquez avec votre agent pour obtenir les renseignements pertinents. Il existe des exceptions à la loi et vous devez être bien informé.

Clientèle d'Emploi-Québec : 1 877 767-8773 (sans frais partout au Québec)

VOUS VIVEZ UN PROBLÈME LIÉ À NOS SERVICES

Si vous rencontrez un problème avec l'un de nos bénévoles ou membres de notre personnel, vous pouvez communiquer avec le directeur général de Convergence action bénévole au 418 838-4094 poste 226. Vous pouvez également le faire par écrit en postant votre lettre au 10, rue Giguère, Lévis (Qc) G6V 1N6, à l'attention du directeur général.

Si vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés, la Loi prévoit que vous pouvez déposer une plainte auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services. L'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services agit en toute indépendance et ses services sont gratuits et confidentiels.

Pour porter plainte, vous devez remplir le formulaire prévu à ce sujet et disponible sur le site Web du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches.

Il existe plusieurs options pour acheminer une plainte au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.
En ligne : Le formulaire est disponible directement en ligne sur le site Web du CISSS de Chaudière-Appalaches
Par la poste : Commissariat aux plaintes et à la Qualité des services 1637, rue Notre-Dame Est Thetford Mines (Québec) G6G 2V3

Par courriel : Commissariat.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca

Par téléphone : 1 877 986-3587

GRILLE DES CONTRIBUTIONS DEMANDÉES

Voici la contribution demandée en fonction des lieux d'accompagnement. Pour les autres lieux, la contribution demandée est de 0,52\$ par kilomètre, à partir de Convergence action bénévole (10, rue Giguère, Lévis (Qc) G6V 1N6). N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations.

Secteurs	Lieu du rendez-vous	Contribution
Octobre 2023	Secteur Desjardins (excluant Pintendre)	10,00\$
Cliniques médicales Rive-Sud	Complexe santé Taniata (Saint-Jean-Chrysostome)	18,00\$
	Clinique des Ponts (Saint-Romuald)	21,00\$
	GMF-U de Lévis (Saint-Romuald)	21,00\$
	CRDP Charny	21,00\$
	Centre médical Lévis-Les Rivières (Saint-Nicolas)	24,00\$
	Centre médical Saint-Étienne	32,00\$
Cliniques médicales Rive-Nord	Centre oculaire Québec	29,00\$
	LASIK Lebourgneuf	37,00\$
	IRDPO (Centre François-Charron)	44,00\$
Hôpitaux Rive-Sud	Hôtel-Dieu de Lévis	10,00\$
	Centre hospitalier Paul-Gilbert (Charny)	21,00\$
	Hôtel-Dieu de Montmagny	56,00\$
	Centre hospitalier de Beauceville	100,00\$
Hôpitaux Rive-Nord	CHUL	28,00\$
	IUCPQ (Hôpital Laval)	29,00\$
	Université Laval (dentisterie)	30,00\$
	Hôpital Saint-Sacrement	36,00\$
	Hôpital Hôtel-Dieu de Québec	38,00\$
	Hôpital Saint-François-d'Assise	44,00\$
	Hôpital Enfant-Jésus	45,00\$

PAIEMENT PAR VIREMENT BANCAIRE

Virement entre personnes

Nom de l'entreprise	Convergence action bénévole
Adresse postale	10, rue Giguère Lévis (Québec) G6V 1N6
Téléphone	418 838-4094
Courriel	administration@benevoleenaction.com
Institution financière	Caisse populaire Desjardins de Lévis
No de transit	20083
No institution financière	815
No de folio	0575134

Virement Interac

Courriel	administration@benevoleenaction.com
Question de sécurité	Nom de l'utilisateur + date du transport
Réponse	convergence

Important!

Vous devez nous confirmer le montant et la raison de votre paiement par courriel :
administration@benevoleenaction.com