



Guide à l'intention des conducteurs bénévoles

Ce guide remplace la Politique des conducteurs bénévoles
Adoptée en novembre 2016
Révisé le 19 février 2026

MANDAT DE TAC PAPINEAU

La Corporation des Transports adapté et collectif de Papineau, ci-après appelée TAC, est un organisme à but non lucratif mandaté par la MRC de Papineau pour effectuer le transport adapté et collectif sur le territoire de la MRC. Les objectifs de la TAC sont d'organiser, fournir et maintenir un service de transport adapté et collectif rural sur le territoire de la MRC de Papineau en favorisant la mobilité des citoyennes et des citoyens en milieu rural et le développement durable des communautés.

Les services de transport sont effectués principalement pas des circuits d'autobus établis et par conducteurs bénévoles.

Ce Guide à l'intention des conducteurs bénévoles a été élaboré par TAC afin d'encadrer les services offerts par les conducteurs bénévoles.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

TAC reconnaît la valeur et l'importance des bénévoles sur qui reposent une partie des services de transport qui sont offerts sur le territoire de la MRC Papineau. Les bénévoles sont des personnes engagées qui contribuent au bien-être et à la qualité de vie des utilisateurs qui sont souvent fragilisés et vulnérables.

Un bénévole est une personne qui accepte de faire partie de l'équipe de TAC et qui collabore à offrir des services de qualité pour le mieux-être des utilisateurs. Il accepte de transporter les utilisateurs autorisés selon les directives établies, à titre gratuit, en recevant uniquement une indemnité fixée par TAC se limitant aux frais d'utilisation de son véhicule.

TAC est soumis à plusieurs lois, règlements, politiques et programmes. Le présent guide est conforme à ces exigences mais en cas de disparité, les lois, règlements, politiques et programmes prévaudront.

TAC élabore le présent document afin de clarifier le rôle des bénévoles au sein de son organisation.

CONDITIONS **PRÉALABLES** POUR DEVENIR CONDUCTEUR BÉNÉVOLE

- a) Compléter le formulaire de demande pour devenir conducteur bénévole;
- b) Fournir une copie de son permis de conduire;
- c) Fournir une copie de la preuve d'immatriculation de son véhicule;
- d) Fournir une copie de la preuve d'assurance de son véhicule;
- e) En signant le formulaire de demande, le bénévole consent à ce que TAC procède à une vérification des antécédents judiciaires;
- f) Un certificat médical peut également être exigé.

CONDITIONS À REMPLIR LORSQUE LA PERSONNE EST ACCEPTÉE COMME CONDUCTEUR BÉNÉVOLE

- a) Fournir un spécimen de chèque afin que les paiements pour ses déplacements puissent lui être remboursés par virements bancaires;
- b) La personne aura aussi à signer une déclaration dans laquelle elle s'engage à respecter les différentes règles et consignes qui régissent le déroulement des activités dans son rôle de bénévole dont celles reliées au respect et à la confidentialité des informations qu'elle reçoit;
- c) Elle aura aussi à signer un formulaire de consentement quant à la protection de ses renseignements personnels;
- d) Le bénévole a la responsabilité d'aviser TAC en fournissant les copies du renouvellement de l'immatriculation et les assurances de son véhicule, dès qu'il reçoit ces documents et du permis de conduire s'il y a lieu;
- e) Il doit également aviser TAC s'il change de véhicule et fournir les nouveaux documents qui y sont reliés, dès que ces changements se font;
- f) Tout changement dans la condition de santé d'un bénévole doit être divulgué (si celle-ci a un impact sur sa conduite automobile) à TAC afin de garantir sa sécurité et celle des utilisateurs qu'il transporte;
- g) En tout temps, TAC se réserve le droit d'exiger que le bénévole fournisse un certificat médical ou fasse l'objet d'une demande pour vérification judiciaire;
- h) Le bénévole peut offrir le service de transport pour motif médical seulement à une personne habitant sous le même toit que lui, à condition que cette personne soit inscrite à la liste des utilisateurs du TAC et ait fait sa demande au service de répartition, selon les règles établies à cet effet. En aucun temps, le bénévole peut transporter une personne vivant sous le même toit pour un déplacement d'urgence non autorisé.

RÉPARTITION DES TRANSPORTS

TAC est responsable de l'assignation des transports. Les assignations des transports aux bénévoles sont faites équitablement, en prenant en considération notamment, l'expérience, la disponibilité, la capacité, le lieu de résidence du bénévole et la destination de l'utilisateur. La décision d'assignation est prise par la répartition de TAC. Le jumelage, soit le co-voiturage d'utilisateur, sera appliqué dans la mesure du possible, sans aucune indemnité supplémentaire pour le bénévole.

La réservation par les utilisateurs se fait habituellement 48 heures à l'avance (ou 24 heures à l'avance dans le cas d'urgence médicale). Dans la mesure du possible, l'assignation au bénévole se fera dans le même délai cependant il se peut que l'assignation se fasse moins de 48 heures (ou 24 heures) à l'avance. En tout temps, le bénévole est libre de refuser une assignation de transport.

DOCUMENTATION

❖ **Feuille de route**

- a) Les bénévoles doivent remplir et remettre à TAC, pour tous les transports effectués, une feuille de route indiquant les informations énumérées ci-dessous.
- b) Les feuilles de route doivent être remises le ou avant 16h00 le lundi suivant le ou les transport(s) effectué(s),
- c) Les feuilles de route peuvent être remises en mains propres, par courriel ou par courrier. En tout temps, le bénévole est responsable de s'assurer de la bonne réception de ses feuilles de route.
- d) Il est important que le bénévole fournisse toutes les informations demandées sur la feuille de route.
- e) Si des informations sont manquantes, le bénévole ne recevra aucune indemnité avant que les feuilles de route soient complétées de manière conforme, ce qui pourrait retarder le versement des sommes dues.

Informations obligatoires à fournir sur la feuille de route :

- Le nom et l'adresse du bénévole
- La date du transport
- Le nom et l'adresse de l'utilisateur
- L'adresse de destination
- L'heure d'arrivée et de départ
- Le kilométrage parcouru
- Le coût du stationnement lorsqu'autorisé
- Le coût du transport à payer à l'embarquement
- Le montant d'argent reçu de l'utilisateur
- Le taux versé au kilométrage
- La signature du bénévole
- Toute autre information pertinente concernant le transport

❖ **Attestation des transports**

Certains organismes pour lesquels la Corporation effectue du transport demandent de compléter des documents afin de se conformer à leurs exigences. Les bénévoles doivent remplir et remettre à TAC pour tous les transports effectués l'attestation de transport exigée. Les attestations doivent être remises en même temps que les feuilles de route et doivent être entièrement complétées sous peine de non-remboursement.

INDEMNITÉ DES TRANSPORTS

Le bénévole recevra une indemnité qui se limite aux frais d'utilisation de son véhicule fixée par TAC. L'indemnité versée est fixée à un taux au kilométrage calculé selon le chemin le plus court du point d'origine à destination. Cette indemnité est fixée selon un taux calculé sous une base annuelle, du 1er janvier au 31 décembre de chaque année. L'indemnité pourra être modifiée par décision du conseil d'administration.

Le vendredi de la semaine suivant les transports effectués, conditionnellement à ce que la feuille de route des transports ait été complétée et remise dans le délai prescrit, le bénévole recevra, par dépôt bancaire, le remboursement du kilométrage parcouru, déduction faite du montant perçu de l'usager. Le montant à percevoir de l'usager doit être conforme à la politique tarifaire de TAC Papineau.

Le stationnement n'est pas remboursé s'il y a une entente avec TAC Papineau et l'endroit de destination, pour du stationnement gratuit (pour rendez-vous médical seulement). Dans le cas où le recours à un stationnement payant est inévitable, le bénévole doit remettre les reçus payés lors de la remise des feuilles de route. Les frais tel que les frais de traversier, de poste de péage ou de stationnement pour des rendez-vous **non** médicaux tel que par exemple, le Palais de justice, bureau de notaire etc. doivent être assumés par l'usager.

QUALITÉ DU VÉHICULE DU BÉNÉVOLE

Le véhicule du bénévole doit toujours être en excellente condition et propre. Le bénévole doit posséder son propre véhicule. À cet effet, il doit remettre à TAC un rapport de vérification mécanique, du châssis et de la carrosserie, effectué par un garagiste indépendant reconnu lorsqu'exigé par TAC qui se réserve le droit de demander une telle vérification, peu importe l'âge du véhicule.

Toutes les obligations prévues au Code de sécurité routière ou toute autre loi doivent être respectées par le bénévole. Lorsqu'un siège d'auto pour enfants est requis, il n'est pas de la responsabilité du bénévole d'installer et attacher le siège : c'est l'accompagnateur de l'enfant qui doit assumer cette responsabilité.

RAPPEL IMPORTANT

Changement de véhicule ou d'assurances : Lors d'un changement de véhicule ou de courtier d'assurances, le bénévole doit en informer TAC Papineau et transmettre les nouvelles informations requises : copie de l'immatriculation et preuve d'assurances.

Autres changements pertinents : Lors de changement important pour les facultés du conducteur bénévole dû aux conditions de santé pouvant affecter sa conduite automobile, ou perte ou suspension de permis de conduire, le conducteur bénévole doit informer TAC Papineau sans délais.

ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ

Le bénévole doit:

- Faire preuve d'honnêteté et à agir de bonne foi et avec loyauté dans les intérêts de TAC Papineau;
- Agir dans le respect des lois en vigueur, des statuts, des règlements et des politiques adoptés par TAC Papineau ;
- S'abstenir de prendre part à tout acte contraire à l'intérêt public et aux normes éthiques généralement reconnues;
- Promouvoir les intérêts de TAC Papineau;
- Appuyer tous les efforts déployés pour accroître l'efficacité et l'efficience de TAC Papineau;
- Avoir une tenue vestimentaire appropriée et avoir une hygiène corporelle adéquate (éviter les produits trop parfumés puisque de nombreux utilisateurs ont des allergies ou intolérances);
- Respecter le Code de la sécurité routière et avoir une conduite irréprochable;
- Être sobre et ne pas consommer d'alcool, ne pas faire usage de drogue et de stupéfiant;
- Avoir une attitude positive et constructive;
- Être respectueux et courtois;
- Être discret, à l'écoute du client et respecter le silence du client;
- Ne pas discuter de TAC Papineau auprès des clients;
- S'abstenir d'obtenir tout cadeau, faveur, pourboire et gratuité;
- Éviter toute conduite discriminatoire fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap;
- Procurer des services de transport en respectant les utilisateurs et en ne divulguant pas d'informations de nature privée et confidentielle au sujet de l'utilisateur. **Le bénévole a signé le formulaire prévu à cet effet au moment de son acceptation comme bénévole et l'application de cette nouvelle loi doit être prise au sérieux afin d'éviter des poursuites pour non-respect des renseignements personnels.**
- Le bénévole peut refuser d'effectuer certaines tâches qu'il juge dangereuses pour sa sécurité ou celle de l'utilisateur et doit en aviser le service de répartition de TAC Papineau dans les plus brefs délais.
- Le bénévole ne doit tolérer aucun comportement inadmissible à bord de la part de l'utilisateur et/ou de son accompagnateur tel que la violence physique, langage agressif et excessif, violence, conduites à caractère sexuel ou tout comportement non sécuritaire. Le bénévole doit en aviser TAC Papineau **sans délais**.
- Dans le doute, pour quelques questions que ce soit, le bénévole doit communiquer avec le service de répartition de TAC Papineau afin de valider ce qu'il doit faire par exemple; changement d'adresse de destination, ajout d'une destination supplémentaire, changement d'heure de rendez-vous, changement de durée prévu du rendez-vous etc. Chaque conducteur bénévole doit s'assurer d'avoir en main en tout temps, les numéros d'urgence du service de répartition (cellulaires des répartitrices).

RÈGLES À RESPECTER

Le bénévole doit respecter les règles suivantes :

- ✓ Ne pas contacter le client pour obtenir des informations autres que pour les transports;
- ✓ Ne pas fumer (fumée ou vapeur) dans le véhicule;
- ✓ Être ponctuel et attendre un maximum de 10 minutes au point de départ;
- ✓ Ne pas avoir d'animaux à bord du véhicule et ne pas en accepter. Seul les chiens d'assistance/guide sont acceptés et dans un tel cas, le service de répartition vous en informera avant l'attribution du transport.
- ✓ Prendre en charge l'utilisateur à l'endroit d'embarquement jusqu'à l'adresse de destination;
- ✓ Percevoir l'argent selon les directives à l'embarquement;
- ✓ Confirmer le transport avec l'utilisateur le plus tôt possible ou au plus tard la veille avant 20h00;
- ✓ Remplir tout document nécessaire;
- ✓ Respecter la destination confirmée par la répartition;
- ✓ Ne pas faire plus de trajet que ce qui est autorisé par la répartition;
- ✓ Ne pas prendre rendez-vous directement avec l'utilisateur ou effectuer des transports non assignés par la répartition;
- ✓ Ne pas accepter à bord de son véhicule une personne non confirmée par la répartition;
- ✓ Ne pas embarquer une autre personne que l'utilisateur ou l'accompagnateur autorisé;
- ✓ Aviser la répartition de toute information ou problème survenu relativement au transport effectué et à l'état de santé de l'utilisateur susceptible d'affecter les conditions de transport;
- ✓ Éviter de communiquer vos données personnelles avec un utilisateur par exemple, votre adresse personnelle ou courriel. Il est parfois justifiable de fournir son numéro de téléphone pour obtenir un retour d'appel de confirmation de transport cependant, l'utilisateur ne peut s'en servir par la suite pour vous demander directement des nouveaux transports, il doit toujours faire sa réservation auprès du service de répartition;
- ✓ Si vous devez annuler un transport, vous devez contacter l'utilisateur concerné **et** aviser sans délai le service de répartition. Si le service de répartition n'est pas en service, l'information doit être laissée sur la messagerie vocale **cependant**, si le transport est prévu à court terme et que vous devez être remplacé par un autre conducteur bénévole, il faut en informer sans délai le service de répartition au numéro d'urgence;
- ✓ Utiliser la carte d'identification de bénévole et l'affiche pour le stationnement de votre véhicule **uniquement** lorsque vous effectuez des transports bénévoles pour TAC Papineau et non à des fins personnelles. La carte et l'affiche doivent être remises à TAC lorsque vous cessez les activités de bénévolat;
- ✓ Puisqu'un bénévole n'est pas considéré comme un employé de TAC Papineau, il ne doit pas s'afficher ni s'identifier comme tel. Il est illégal d'utiliser et d'ajouter l'identification de TAC Papineau (nom, image, logo) sur une carte d'affaire personnelle).

RESPECT DES CONSIGNES FIXÉES DANS CE GUIDE

Advenant qu'un bénévole enfreint une ou des dispositions des règles établies, une enquête sera entamée par la direction générale qui verra à appliquer toutes mesures appropriées dans les circonstances, celles-ci pouvant aller jusqu'à l'expulsion d'un bénévole.

PLAINTES

Le bénévole qui a connaissance qu'une personne veut déposer une plainte doit diriger la personne à la direction générale de TAC Papineau et en informer la direction générale qui verra à appliquer la Politique de traitement des plaintes en vigueur.

En tout temps, le bénévole peut également déposer une plainte auprès de la direction générale en vertu de la Politique de traitement des plaintes.

FIN DES ACTIVITÉS DU BÉNÉVOLE

Lorsqu'un bénévole est inactif pour une période consécutive de trois mois, le statut de celui-ci devient "inactif" pour TAC Papineau. Le bénévole doit au préalable contacter le responsable des bénévoles de TAC Papineau s'il a l'intention de reprendre ses activités de conducteur bénévole.

Lorsqu'un bénévole veut mettre fin à ses activités à titre de conducteur bénévole, il a la responsabilité de remettre la carte d'identification et l'affiche de son véhicule ainsi que de signer le formulaire de départ prévu à cet effet.

APPLICATION DU GUIDE À L'INTENTION DES CONDUCTEURS BÉNÉVOLES

Ce guide devient effectif dès sa publication et sera mis à jour au besoin afin de bien refléter la réalité des activités touchant nos bénévoles.

Merci d'aider TAC Papineau en contribuant au soutien de notre communauté!
Votre dévouement et votre support font la différence!