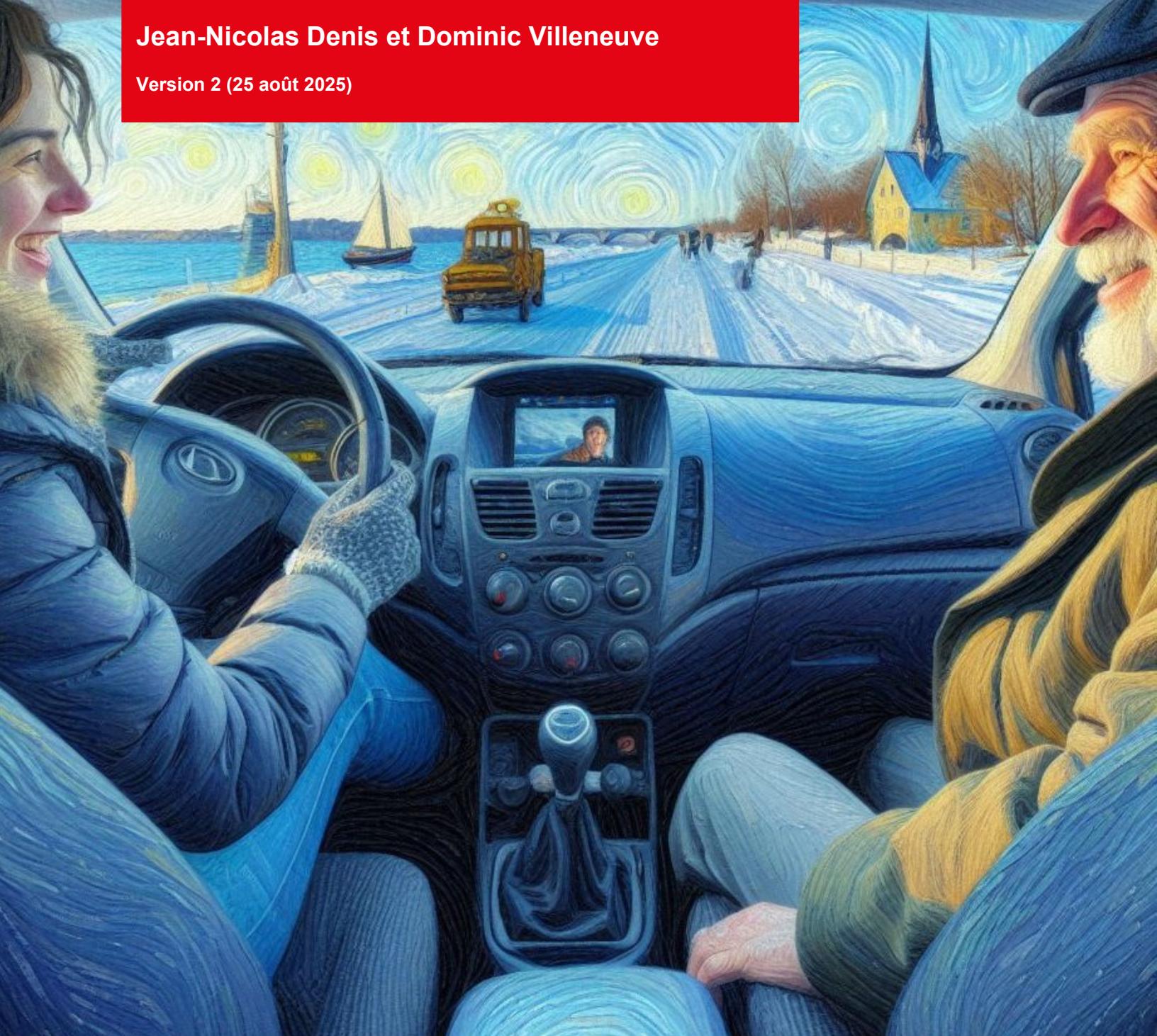


# ***Bienveillance en mouvement : Synthèse des bonnes pratiques en accompagnement-transport***

**Jean-Nicolas Denis et Dominic Villeneuve**

**Version 2 (25 août 2025)**



**UNIVERSITÉ  
LAVAL**

## Date de publication

Publication originale : 2025-08-08  
Version 002 : 2025-08-25

chez soi est partie prenante de l'Entente sectorielle pour le développement social du Bas-Saint-Laurent 2023-2026. Pour plus d'informations : <https://vieillirchezsoi-bsl.org/>

## Identification du document

Ce document peut être téléchargé gratuitement depuis le dépôt institutionnel de l'Université Laval (Corpus UL).

DOI : <https://doi.org/10.60918/11845>

Handle : <https://hdl.handle.net/20.500.11794/170186>

## Auteurs

Jean-Nicolas Denis, professionnel de recherche, membre du Centre de recherche en aménagement du territoire et développement régional (CRAD) de l'Université Laval.

Sous la supervision de Dominic Villeneuve, professeur agrégé en Transport et mobilité, membre du Centre de recherche en aménagement du territoire et développement régional (CRAD) et membre de l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA) de l'Université Laval.

L'image de la page couverture a été faîte avec Bing.

## Veuillez citer comme :

Denis, J.-N. & Villeneuve, D. (2025). Bienveillance en mouvement : Synthèse des bonnes pratiques en accompagnement-transport. Québec, Québec, Canada. Université Laval. DOI : <https://doi.org/10.60918/11845>

## Remerciements

Le projet de la Recherche-action déployant une offre de services en accompagnement-transport des personnes aînées de La Matanie est réalisé dans le cadre et avec le soutien financier de la programmation de recherche-action *Bien vieillir chez soi*. La démarche *Bien vieillir*



Nous voulons remercier les membres du Comité de pilotage du projet de recherche-action pour leur soutien constant dans le développement de cette revue de littérature, ainsi que pour la relecture du document.

Nous tenons aussi à remercier spécialement Marie-Élise Maltais, chargée de projet au Centre d'action bénévole (CAB) de La Matanie, pour sa relecture attentive et ses commentaires constructifs. Nous tenons aussi à remercier Luc Barrette et Catherine Bouillon, du ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec pour leur conseil sur l'applicabilité de plusieurs pratiques dans le contexte juridique québécois.

## Coordonnées du chercheur principal

Dominic Villeneuve, Ph. D. (il/lui)

Professeur agrégé

Centre de recherche en aménagement et développement (CRAD)

Faculté d'aménagement, d'architecture, d'art et de design (FAAAD)

Université Laval

[dominic.villeneuve@esad.ulaval.ca](mailto:dominic.villeneuve@esad.ulaval.ca)

Pavillon Félix-Antoine-Savard

2325, rue des Bibliothèques

Québec (Québec) G1V 0A6

# Présentation du Comité de pilotage

L'ensemble du projet de recherche-action est chapeauté par un Comité de pilotage qui en détermine les grandes orientations. Les membres de ce comité proviennent de plusieurs organismes partenaires :



Luc Barrette  
Ministère des Transports et de la  
Mobilité durable (MTMD)



Vanessa Caron  
MRC de La Matanie



Jean Cyr  
Résidence pour personnes aînées  
Les Bâtisseurs



Jean-Nicolas Denis  
Université Laval



Sarah Desgagnés  
Relais Santé Matane



Sabrina Langlois  
Centre d'action bénévole de La  
Matanie



Marie-Élise Maltais  
Centre d'action bénévole de La  
Matanie



Hirondelle Varady-Szabo  
Accompagne le Comité de pilotage  
au nom du Collectif Régional de  
Développement du Bas-Saint-  
Laurent (CRD BSL)



Dominic Villeneuve  
Université Laval

# Table des matières

Présentation du Comité de pilotage .....	ii
Table des matières .....	iii
À qui s'adresse ce document?.....	1
1   Introduction .....	1
2   Méthodologie courte .....	3
3   Synthèse des bonnes pratiques en accompagnement-transport .....	4
3.1   L'administration de l'organisme et du service.....	5
3.2   La gestion des données au sein de l'organisme.....	6
3.3   La gestion du risque et les assurances pour le service .....	7
3.4   Les communications dans le cadre du service.....	8
3.5   La gestion efficace des finances en lien avec le service .....	9
3.6   Les formations aux bénévoles et aux employé-es.....	10
3.7   Les modalités du service d'accompagnement-transport .....	11
3.8   D'autres pratiques importantes à considérer.....	12
4   Discussion.....	13
4.1   Les bonnes pratiques vs les meilleures pratiques .....	13
4.2   Principaux résultats.....	14
4.3   Une réponse aux besoins des personnes aînées .....	14
5   Conclusion.....	15
5.1   Les bonnes pratiques .....	16
5.2   Recommandations principales ...	18
6   Les limites de notre recherche .....	20
7   Outil d'aide à la réflexion .....	21
7.1   L'administration de l'organisme et du service .....	21
7.2   La gestion des données au sein de l'organisme.....	25
7.3   La gestion du risque et les assurances pour le service .....	26
7.4   Les communications dans le cadre du service .....	27
7.5   La gestion efficace des finances en lien avec le services.....	29
7.6   Les formations aux bénévoles et aux employé-es .....	31
7.7   Les modalités du service d'accompagnement-transport.....	32
7.8   D'autres pratiques importantes à considérer.....	34

# À qui s'adresse ce document?

Cette *Synthèse des bonnes pratiques en accompagnement-transport* s'adresse aux personnes et aux organisations s'intéressant à la mise en place d'un service d'accompagnement-transport pour répondre aux besoins des personnes aînées dans sa communauté, à l'amélioration de ce service pour en favoriser l'adoption et la pérennité sur le long terme, puis à l'intégration du service dans la planification régional de la mobilité des personnes.

Ce document vise plusieurs objectifs. Premièrement, il sert de synthèses à ceux et celles voulant mieux comprendre rapidement ce qui permet de rendre plus optimal un service d'accompagnement-transport (les bonnes pratiques). Deuxièmement, il permet aux partenaires d'un tel service (les municipalités, la MRC, les autres organismes communautaires, les institutions publiques du réseau de la santé et des services sociaux, etc.) de mieux comprendre son fonctionnement et d'identifier comment soutenir sa mise en place.

Finalement, la section 7, p. 21, offre un *Outil d'aide à la réflexion* que pourront utiliser les praticiens et praticiennes, par exemple les personnes qui administrent un organisme offrant un service d'accompagnement-transport. En répondant aux questions, ces personnes pourront plus facilement identifier les pratiques ayant un grand potentiel dans leur contexte. Pour chaque pratique, l'Outil identifie ensuite les sections à aller lire dans le document intitulé *Revue de littérature sur les bonnes pratiques en accompagnement-transport : Guide détaillé pour les organismes*.

## 1 Introduction

Bien vieillir chez soi, d'une manière active et autonome, est une aspiration importante pour la majorité des personnes aînées (Denis, Maltais, et al., 2024; Denis, Villeneuve, et al., 2024). En choisissant collectivement de permettre à ces personnes de vieillir dans leur communauté, nous pourrions favoriser leur qualité de vie, le maintien de leurs facultés physiques et cognitives, la vitalité des communautés concernées, tout en dépensant moins pour la prestation des services publics (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2024; Organisation mondiale de la santé, 2016).

Néanmoins, de nombreux défis découlent du maintien à domicile des personnes aînées, en particulier lorsqu'il est question de l'accès à un transport sécuritaire et bien adapté à leurs besoins spécifiques.

Dans notre contexte québécois, accroître l'accès à des solutions de transport ciblées et optimisées aux besoins des personnes aînées apparaît essentielle (Gauthier & Gervais, 2023) notamment pour favoriser leur mobilité, ainsi que leur participation

sociale et citoyenne. Pour plusieurs personnes ayant des limitations physiques ou cognitives, l'accompagnement-transport constitue une option bien adaptée pour leurs déplacements, car un tel service inclut une présence et un soutien, psychologique ou physique, pendant l'activité.

Dans le cadre du projet de *Recherche-action déployant une offre de services en accompagnement-transport des personnes aînées de La Matanie*, l'accompagnement-transport est défini comme étant « un service offert par un·e bénévole ou un·e employé·e rémunéré·e afin de soutenir et d'accompagner toute personne de plus de 65 ans vulnérable ou ayant un besoin de support physique, de réconfort ou d'accompagnement éphémère ou répétitif dans l'objectif que cette personne puisse effectuer le déplacement et l'activité qu'elle désire, et ce, en toute sécurité ». Cette recherche-action constitue un des huit projets développé au Bas-Saint-Laurent par la démarche *Bien vieillir chez-soi*. Le service déployé sur le territoire de La Matanie est exploité par le Centre d'action bénévole (CAB) de La Matanie, l'un des partenaires principaux au sein du Comité de pilotage du projet de recherche-action.

Pour favoriser l'atteinte de ces objectifs, ce rapport présente sommairement les résultats d'une revue de littérature portant sur les bonnes pratiques dans le domaine de l'accompagnement-transport ; les résultats détaillés sont quant à eux présentés dans un autre document accompagnant celui-ci, se nommant *Revue de littérature sur les bonnes pratiques en accompagnement-transport : Guide détaillé pour les organismes*. Cette approche permet de rassembler au même endroit toutes les connaissances utiles à la création et à l'amélioration d'un tel service, en s'inspirant des idées et stratégies ayant été testées

ailleurs. Les pratiques retenues dans ce rapport sont celles qui ont démontré leur utilité dans des contextes similaires à celui de La Matanie.

Principales caractéristiques de ce qu'on appelle une *bonne pratique* :

- Méthode, processus, activité, technique, incitation ou récompense.
- Permet d'atteindre un objectif ou des résultats satisfaisants.
- Efficacité reconnue par les experts du domaine et par les bénéficiaires du résultat escompté.
- Transférable, notamment sous la forme d'une liste facile à utiliser pour s'en inspirer.
- Permet de comprendre le lien de causalité entre une action et le résultat observé.
- Doit être évaluée selon le contexte d'application envisagé.
- Peut servir de source d'inspiration aux praticiens et praticiennes.

Voici commente est structuré le rapport synthèse. La section 2 (p. 3), explique la méthodologie qui a été utilisée pour réaliser la revue de la littérature. La partie suivante (section 3, p. 4) présente une synthèse des connaissances que nous avons recueillies sur les bonnes pratiques. La forme de cette présentation facilitera l'accès aux connaissances aux lecteurs et lectrices potentielles. Une discussion et la conclusion suivent ensuite (section 4, p. 13 et section 5, p. 15), abordant l'utilisation concrètes de ces pratiques et leurs implications pour la société. Finalement, l'Outil d'aide à la réflexion commence à la section 7, p. 21.

Finalement, nous espérons que l'accès à cette liste de bonnes pratiques pourra aider les organisations concernées à adopter une

planification stratégique permettant la pérennité sur le long terme du service déployé.

## 2 Méthodologie courte

Une meilleure compréhension des liens de causalité entre la mise en place de certaines pratiques et les impacts escomptés a été rendue possible grâce à la réalisation d'une revue de la littérature académique et non-académique sur le sujet.

La portée de cette revue de littérature était à différentes échelles (internationale, nord-américaine, canadienne et québécoise), mais en nous intéressant surtout aux situations similaires à celle du Bas-Saint-Laurent (milieu rural, longues distances à parcourir, population vieillissante, etc.), puis en mettant l'emphasis sur les pratiques les plus innovantes.

Certaines sources avaient été identifiées lors de nos travaux précédents, notamment les publications de Trevor Hanson et Matthieu Goudreau de la University of New Brunswick, au Canada, s'intéressant aux caractéristiques d'un bon service de transport par bénévoles (*volunteer driver program*) (Goudreau, 2019; Goudreau & Hanson, 2018; Hanson & Goudreau, 2019). Ces documents nous ont servis de sources d'inspiration, notamment quant aux expressions méritant d'être recherchées et pour la catégorisation des pratiques retenues.

Pour rechercher les sources académiques, nous avons utilisés les plateformes Google Scholar et ScienceDirect, tant en anglais qu'en français. En anglais, nous avons aussi utilisé la plateforme Elicit (un outil de recherche utilisant une intelligence

artificielle). Pour rechercher les sources grises (comme les guides destinés aux organismes offrant un service d'accompagnement-transport), nous avons utilisé la plateforme habituelle de Google. Chaque source repérée n'était retenue qu'une seule fois dans notre banque de sources, en faisant usage du logiciel de référencement Zotero. Les doublons ont donc été éliminés dès la phase de recherche. Une liste complète des expressions recherchées se trouve à la Section 3 (Méthodologie détaillée) du document *Revue de littérature sur les bonnes pratiques en accompagnement-transport : Guide détaillé pour les organismes*.

Nous avons initialement retenu toutes les sources publiées de 2010 à 2024, mais nous avions encore un grand nombre de documents (43) après avoir appliqué nos critères d'exclusions : nous avons décidé ensuite de ne conserver que les publications de 2014 et ensuite, réduisant à 30 le nombre de sources à analyser. Néanmoins, quelques exceptions ont eu lieu par la suite, notamment pour ajouter à nouveau certaines références incontournables, ainsi que pour pouvoir utiliser des sources ayant déjà été repérées et analysées dans le cadre

de la première revue de littérature (Denis, Maltais, et al., 2024).

Par la suite, une analyse inductive a été réalisée en utilisant le logiciel NVIVO, en créant les catégories de classement au fur et à mesure que de nouvelles pratiques étaient identifiées.

Nous avons constaté une limitation importante à ce moment-ci du processus. Tout comme Goudreau (2019) et d'autres auteurs ayant travaillé sur les limites du principe des *bonnes pratiques* (voir l'Annexe 04 du *Guide détaillé*), nous avons constaté que de nombreuses sources se fondent sur des témoignages concernant les pratiques décrites, plutôt que sur une observation empirique rigoureuse pour prouver hors de tout doute qu'une façon de faire est vraiment optimale, ce qu'on pourrait alors nommer la *meilleure pratique* (*best practice*). Nous avons aussi constaté que certaines pratiques ne pourraient pas être envisageables dans toutes les situations, puis que certaines pourraient même être transitoires, en fonction de l'évolution ou du niveau de maturité de l'organisme ou de ses services. Conséquemment, nous avons donc décidé de différencier dans le rapport les

informations provenant des sources grises, des sources académiques sans révision par les pairs, puis des sources académiques avec révision par les pairs.

Pendant le processus d'analyse, d'autres sources ont été mises de côté. Ce sont finalement 20 sources dont le contenu a été codé dans NVIVO. Voici la classification finale :

- 12 sources de littérature grise.
- 6 sources de littérature académique, non-révisées par les pairs.
- 2 sources de littérature académique, révisées par les pairs.

La section suivante présente une synthèse des pratiques identifiées, classées par type d'activités. Nous vous rappelons aussi qu'un *Outil d'aide à la réflexion* se trouve aussi à la page 21, permettant aux praticiens et praticiennes de mieux cibler les pratiques ayant le meilleur potentiel selon leur contexte respectif : ces personnes peuvent ensuite aller consulter spécifiquement les sections identifiées dans le document *Revue de littérature sur les bonnes pratiques en accompagnement-transport : Guide détaillé pour les organismes*.

### 3 Synthèse des bonnes pratiques en accompagnement-transport

En s'inspirant des bonnes pratiques identifiées par les autres expert-praticiens et expertes-praticiennes, un organisme peut améliorer ses façons de faire, utiliser ses ressources d'une manière plus efficiente, améliorer la qualité de son service et favoriser sa pérennité sur le long terme. Nous avons

classé ces pratiques en 8 catégories. Voici une description des bonnes pratiques recensées.

### 3.1 L'administration de l'organisme et du service

Cette première catégorie concerne les bonnes pratiques en lien avec l'administration du service ou de l'organisme offrant le service. Ces pratiques visent à favoriser la stabilité au sein de l'organisme, la saine gestion de ses activités et le succès sur le long terme du service déployé (sa pérennité).

Les pratiques concernant l'administration du service ou de l'organisme peuvent se diviser en trois grandes catégories :

- a) L'administration inclut tout ce qui concerne les aspects légaux et la gestion de l'organisation.
- b) La gestion des bénévoles inclut les pratiques visant à mieux soutenir les bénévoles, puis à encadrer d'une manière plus efficace leurs actions.
- c) L'opération du service inclut tous les aspects en lien avec la prise de rendez-vous et la préparation (au niveau bureaucratique) des déplacements.

En appliquant ces pratiques, l'organisme pourra être plus transparent avec ses employé-es et ses bénévoles, éviter les sources de conflits, favoriser la motivation des personnes concernées, etc. Néanmoins, il apparaît aussi que la question du niveau de développement de l'organisme est particulièrement importante lorsqu'il est question de son administration. Cela renforce l'importance de contextualiser l'analyse avant d'adopter une pratique : il faut comprendre le contexte où la pratique a été testée, pour déterminer si elle pourra avoir le même impact dans notre contexte.

Les pratiques en lien avec l'administration du service ou de l'organisme :

- Doter l'organisme de statuts encadrant le service.
- Favoriser un leadership qui permet d'assurer la stabilité et la continuité au sein de l'organisme.
- Créer un manuel d'orientation et de formation à distribuer aux bénévoles.
- Utiliser des bénévoles pour certaines tâches administratives.
- Nommer une personne responsable de la coordination des bénévoles.
- Mettre en place un programme pour reconnaître l'engagement des bénévoles et favoriser leur rétention sur le long terme.
- Mettre en place des mesures pour diminuer les risques de conflits entre les employés et les bénévoles.
- Mettre en place des mesures pour éviter le burnout et le départ des bénévoles (rétention),
- Nommer une personne responsable de la gestion des rendez-vous et des déplacements.
- Faciliter la prise de rendez-vous pour les usagers et usagères.
- Prendre en compte les capacités de l'organisme avant de choisir le délai minimum pour une réservation.
- Planifier tous les trajets avant leur départ.
- Bien choisir les personnes à jumeler dans un même déplacement.

## 3.2 La gestion des données au sein de l'organisme

La deuxième catégorie concerne les bonnes pratiques en lien avec la gestion des données au sein de l'organisme offrant un service d'accompagnement-transport.

Ces pratiques visent à faire en sorte que l'organisme aura une meilleure compréhension de sa clientèle. Ces données (statistiques, géographiques, les préférences des bénéficiaires, etc.) lui seront utiles pour évaluer l'efficacité ou la pertinence de ses services ou de ses façons de procéder. L'adoption d'outils de collecte de données et d'analyse des données permettra l'amélioration de l'efficience au sein de l'organisme, ce qui favorisera sa pérennité sur le long terme.

Par exemple, les données sur le nombre de trajets réalisés, le nombre de kilomètres parcourus ou le nombre de bénéficiaires inscrits au service pourront être utilisés pour présenter à la communauté l'impact du service. En comparant l'évolution du nombre de km parcourus en voiture durant une année au nombre de bénéficiaires ayant profité du service durant la même année, l'organisme pourra vérifier si ses ressources ont été utilisés d'une manière plus efficiente et constater l'impact sur ses budgets. De la même façon, en connaissant mieux le lieu géographique d'où partent les bénévoles avec leur voiture, l'organisme pourra aussi réaliser une utilisation plus efficiente de ses ressources.

En appliquant ces pratiques, l'organisme pourra créer plus facilement des rapports d'activités, notamment pour mieux répondre aux demandes des subventionnaires. L'organisme pourra mieux planifier le recrutement et la rétention de ses bénévoles. À l'avenir, ces données serviront à la réalisation d'une planification stratégique, permettant de faire évoluer les services selon les besoins changeants des bénéficiaires.

Par contre, il est crucial que l'organisme assure la confidentialité et la protection des données recueillies. L'organisme doit bien répondre aux critères éthiques et légaux, voire à des obligations imposées par ses partenaires finançant le projet. Cela pourrait nécessiter l'adoption de certains outils technologiques pour mieux protéger les données, ce qui va en parallèle avec les pratiques visant la diminution du risque en lien avec le service.

Les pratiques en lien avec la gestion des données au sein de l'organisme :

- Assurer une bonne gestion des données.
- Recueillir toutes les informations nécessaires à la bonne gestion et à l'évolution du service
- Analyser et utiliser les données recueillies

### 3.3 La gestion du risque et les assurances pour le service

Cette catégorie concerne les pratiques en lien avec la gestion du risque et les assurances pour le service d'accompagnement-transport.

Ces pratiques visent à mieux protéger l'organisme contre les imprévus et les accidents pouvant survenir pendant une activité d'accompagnement-transport. En diminuant les risques, ces pratiques peuvent aider à diminuer les coûts d'exploitation du service, favorisant ainsi sa pérennité sur le long terme.

Par exemple, en enregistrant un rapport détaillé des accidents ayant eu lieu, l'organisme pourra mieux se protéger si des accusations surviennent la suite, mais aussi utiliser ces informations pour adapter ses protocoles, ses règles à l'interne et surtout les formations qui seront offertes aux bénévoles.

De même, au moment où un imprévu ou un accident pourrait survenir dans le cadre du service, il serait important que le bénévole affecté ait reçu une formation le préparant à une telle situation, sache où aller chercher rapidement l'information dans la documentation lui ayant été remise, etc.

En appliquant ces pratiques, l'organisme pourra augmenter le sentiment de sécurité chez les bénévoles, ainsi que chez les bénéficiaires (par exemple par la vérification des antécédents judiciaires des bénévoles). Ces pratiques peuvent aussi

aider l'organisme à préserver sa réputation. Dans certaines situations, l'organisme pourrait mieux soutenir financièrement ses bénévoles en lien avec les frais d'assurance, lui offrant ainsi un argument de plus pour le recrutement.

Dans tous les cas, l'organisme ne devrait pas se fier seulement à ses assurances, mais commencer en mettant l'emphasis sur la prévention et la diminution des risques. De plus, il ne faudrait pas que l'organisme regarde les coûts potentiels et décide de diminuer le niveau d'accompagnement qu'il offre aux bénéficiaires, ce qui serait ironique étant donné que c'est la raison d'être du service au départ! C'est là que l'importance de prévenir le risque devient évident.

Selon Goudreau (2019) et Hanson (2018) une gestion rigoureuse des risques est une des pratiques essentielles pour favoriser la pérennité de ce genre de service chez les organismes ayant atteint un haut niveau de maturité.

Les pratiques en lien avec la gestion du risque et les assurances pour le service :

- Doter l'organisme d'assurances protégeant ses activités.
- S'assurer que les bénévoles seront protégés pendant la réalisation du service.
- Diminuer les risques dans le cadre du service.

### 3.4 Les communications dans le cadre du service

Cette catégorie présente les bonnes pratiques liées aux communications dans le cadre du service d'accompagnement-transport.

Ces pratiques visent à améliorer la coordination du service, en favorisant les échanges entre les administrateurs, les employés et les bénévoles. Ces pratiques vont aussi permettre à l'organisme de projeter une image positive au sein de sa communauté, puis de créer des publicités lui permettant d'atteindre plus efficacement ses objectifs (faire connaître le service, recruter des bénévoles, convaincre les subventionnaires de mieux financer le service, etc.). Certaines pratiques concernent les informations à recueillir auprès des bénéficiaires, pour faciliter ensuite l'évolution du service pour mieux répondre à leurs besoins.

On peut diviser ces pratiques retenues en trois grandes catégories :

- Les communications à l'interne.
- Les publicités et l'image publique de l'organisme.
- Les communications à l'externe avec les partenaires.

En appliquant ces pratiques, l'organisme pourra s'attendre à améliorer l'efficacité de ses opérations et le taux de satisfaction des employé-es et des bénévoles. En faisant

mieux connaître ses services auprès de la population, plus grand sera son capital politique, ce qui favorisera son réseautage et l'accès à du financement. Les communications améliorées avec les partenaires favoriseront la mise en place de services plus complémentaires et utiles pour améliorer la mobilité des personnes aînées de la région.

L'organisme devra bien réfléchir aux outils de communication qu'il va choisir, en prenant notamment en compte ses valeurs et son contexte, ainsi que les besoins spécifiques de ses bénéficiaires. Dans tous les cas, ici aussi, il sera important de protéger la confidentialité des informations partagées.

**Les pratiques en lien avec les communications dans le cadre du service :**

- Doter l'organisme des meilleurs outils de communication à l'interne.
- Recueillir des informations sur les façons d'améliorer le service à l'avenir.
- Promouvoir publiquement les valeurs et une image positive de l'organisme.
- Maintenir une stratégie publicitaire continue pour faire connaître ses services.
- Doter l'organisme des meilleurs outils de communication avec les partenaires.

### 3.5 La gestion efficace des finances en lien avec le service

Cette catégorie présente les pratiques en lien avec les aspects financiers du service d'accompagnement-transport, notamment son financement.

Ces pratiques visent à augmenter l'efficience du service, en parvenant à en faire plus avec moins de ressources. Parallèlement, elles présentent des stratégies pour parvenir à un plus grand financement, mais aussi à une stabilité accrue de son financement. Ensemble, ces pratiques visent à favoriser la pérennité du service et de l'organisme sur le long terme.

Par exemple, la grille tarifaire pourrait être modifiée pour prendre en compte certaines dépenses pouvant être remboursées au bénévole lors d'une activité de groupe, notamment le prix d'entrée à l'activité.

En prenant mieux en compte le point de départ des bénévoles et les lieux d'embarquement et de destination des bénéficiaires, l'organisme pourra diminuer ses coûts d'exploitation.

En appliquant ces pratiques, un organisme peut s'attendre à améliorer la gestion financière du service d'accompagnement-transport. En utilisant plus efficacement ses ressources, puis en parvenant à accéder à de nouvelles sources de financement, l'organisme pourrait élargir ses services et réussir à aider plus de personnes bénéficiaires.

Ces pratiques pourraient aussi indirectement servir au recrutement et à la rétention des bénévoles (motivation, publicité, etc.). Par exemple, en diversifiant ses sources de financement, l'organisme pourrait augmenter son budget, puis libérer des ressources financières servant ensuite à payer pour l'entretien des véhicules des bénévoles, leur offrir une formation leur étant utile pendant et en dehors de la prestation du service (pensez notamment à une formation sur comment offrir les premiers soins), etc.

Néanmoins, il importe de garder à l'esprit qu'une nouvelle tarification ne devrait pas venir diminuer l'accessibilité (financière) au service, en particulier pour les personnes à faible revenu. Aussi, il faut porter une attention particulière aux exigences de plusieurs organisations offrant des subventions pour des services comme celui de l'accompagnement-transport. De plus, ce ne sont pas toutes les solutions qui peuvent s'appliquer de la même façon, donc il faut prendre en compte les spécificités de l'organisme et le contexte où il agit.

Les pratiques en lien avec les aspects financiers dans le cadre du service :

- Adapter le budget de l'organisme à ses besoins spécifiques.
- Compenser et mieux soutenir financièrement les bénévoles.
- Optimiser le financement et la tarification du service en conservant son accessibilité.

### 3.6 Les formations aux bénévoles et aux employé-es

Cette catégorie présente les bonnes pratiques en lien avec les connaissances que doivent acquérir les bénévoles, voire potentiellement les employé-es, de l'organisme avant de pouvoir concrétiser efficacement le service d'accompagnement-transport.

Ces pratiques visent à permettre aux bénévoles de mieux comprendre les règles et responsabilités découlant de leur engagement, notamment lors d'interactions avec les personnes aînées. Ces pratiques permettent de mieux soutenir les bénévoles dans leur rôle, ce qui peut favoriser ensuite le maintien de leur motivation et une amélioration quant à la qualité du service offert aux bénéficiaires. De plus, ces pratiques visent aussi à permettre indirectement à l'organisme de diminuer les risques inhérents à ses activités.

En offrant par exemple une formation d'intégration aux nouveaux bénévoles, ces personnes pourront avoir une meilleure compréhension de leurs responsabilités, mais aussi de ce à quoi elles peuvent s'attendre en offrant de leur temps. Elles seront sécurisées et auront l'impression qu'on s'intéresse à leur bien-être, ce qui pourra favoriser leur sentiment d'appartenance à l'organisation.

En appliquant ces pratiques un organisme peut s'attendre à une croissance de la popularité de son service, notamment étant donné qu'il en améliore la qualité, ainsi que le sentiment de sécurité chez les personnes

bénéficiaires. En améliorant les compétences et la motivation des bénévoles, l'organisme peut s'attendre à une meilleure rétention de ces personnes essentielles. Ces pratiques pourraient aussi mener à une utilisation plus efficace des outils technologiques et à une amélioration des communications dans le cadre du service. Ces éléments pourront aussi aider l'organisme à améliorer son image publique.

Cependant, il est important que les formations soient bien planifiées et structurées d'une manière logique, selon les besoins des bénévoles (ou des employé-es le cas échéant). Les méthodes de formation devraient aussi être choisies en fonction des connaissances à partager, ainsi que selon les caractéristiques des personnes à former. L'organisme doit aussi considérer les avis et suggestions des bénéficiaires quand vient le temps de préparer les futures formations aux bénévoles (et potentiellement aux employé-es).

#### Les pratiques en lien avec la formation des bénévoles (voire des employé-es) :

- Prévoir à l'avance un calendrier de formations adaptées aux besoins de l'organisme.
- Bien expliquer aux bénévoles les règles et responsabilités en lien avec leur rôle.
- Utiliser les formations en tant que stratégie pour diminuer le risque.
- Orienter les formations dans le but d'améliorer la qualité du service.

### 3.7 Les modalités du service d'accompagnement-transport

Cette catégorie concerne les pratiques en lien direct avec les modalités et l'opérationnalisation du service d'accompagnement-transport.

Ces bonnes pratiques visent à favoriser la qualité et l'optimisation du service pour mieux répondre aux besoins des personnes bénéficiaires, par exemple en identifiant les types de limitations des bénéficiaires. Les pratiques mettent aussi de l'avant l'importance de la flexibilité au sein des activités de l'organisme et du service, pour favoriser son accessibilité et son adoption au sein de la communauté. Plusieurs pratiques favorisent directement ou indirectement l'amélioration du service et son adaptation face aux contextes changeant (assurance qualité), tout en favorisant son intégration dans une planification régionale de la mobilité

On peut diviser ces pratiques en trois grandes catégories :

- Le soutien aux personnes bénéficiaires.
- L'assurance qualité.
- La portée du service.

En appliquant ces pratiques, l'organisme offrant un service d'accompagnement-transport pourrait bénéficier d'une augmentation de la demande, favorisant ainsi une plus grande reconnaissance au sein de sa communauté. En étant utilisé davantage, le service permettra à plus de personnes d'accéder à leur communauté d'une manière semi-autonome, favorisant ainsi leur participation sociale et pouvant aider à briser leur isolement. En prenant le temps de bien réfléchir à comment améliorer le service, ce dernier pourra combler davantage les lacunes du système

de transport régional en étant complémentaire avec les autres services existants (par exemple ceux offerts par les gouvernements locaux). En améliorant la popularité du service, la reconnaissance au sein de la communauté et en venant aider les autres services existants, l'organisme favorisera la pérennité de son service d'accompagnement-transport à l'avenir.

Les pratiques en lien avec les modalités du service d'accompagnement-transport :

- Offrir du soutien adapté aux besoins de chaque personne bénéficiaire.
- Favoriser la flexibilité des autres modalités de la prestation de service.
- Mettre en place des mesures pour assurer la qualité du service (assurance qualité).
- Favoriser l'identification du véhicule et du personnel pendant la prestation du service.
- Favoriser le jumelage de plusieurs personnes à bord d'un même véhicule.
- Recontacter les personnes usagères la veille d'un rendez-vous.
- Favoriser un grand éventail de lieux d'embarquement et de destination.

Néanmoins, ces bonnes pratiques rappellent aussi qu'il est primordial que l'amélioration des modalités se fasse après avoir consulté et bien pris en compte les besoins et les suggestions des bénéficiaires. En mettant l'emphase sur la flexibilité, la gestion et l'opérationnalisation du service peuvent devenir plus compliquées, donc il est important de bien prendre en compte les capacités et les limites de l'organisme. En élargissant la portée de son service (ex : le territoire desservi), l'organisme pourrait

manquer des ressources nécessaires pour maintenir sa qualité.

### 3.8 D'autres pratiques importantes à considérer

Cette dernière catégorie présente des bonnes pratiques supplémentaires qui pourraient mériter d'être prises en compte, mais pouvant plus difficilement être placées dans les catégories précédentes.

Certaines de ces pratiques visent à favoriser une complémentarité et une meilleure intégration à l'écosystème local et régional de services de soutien aux personnes aînées déjà existant.

En favorisant la complémentarité avec les autres services disponibles sur le territoire, on pourrait par exemple offrir une plage horaire spécifiquement pour répondre aux besoins d'une autre organisation, comme un hôpital étant capable de prévoir à l'avance que des patients auront besoin d'un service tard le soir ou pendant la nuit, puis pouvant compenser financièrement l'organisme offrant le service pour les frais supplémentaires encourus.

Un autre exemple pourrait être de rendre disponible aux organisations communautaires faisant partie du partenariat des véhicules appartenant aux gouvernements locaux (MRC ou municipalités) ou à des entreprises privées, dans un contexte où tous ces acteurs collaboreraient dans le but d'améliorer la mobilité sur le territoire.

Ces pratiques pourraient permettre une meilleure utilisation des ressources de l'organisme (efficience), mais aussi pour

l'ensemble de la communauté en y favorisant la complémentarité entre les services.

Une autre pratique concerne l'utilisation et l'entretien d'un véhicule (pouvant par exemple appartenir à l'organisme offrant le service ou à une autre organisation prêtant son véhicule pour le service d'accompagnement-transport).

Par exemple, on peut imaginer la mise en place, par l'ensemble des partenaires, d'infrastructures centralisées pour assurer l'entretien des véhicules par la communauté, plutôt que de faire reposer cette charge sur les épaules des bénévoles, voire des bénéficiaires qui ont souvent un revenu limité. En plus d'améliorer l'accessibilité financière du service, cela pourrait permettre d'augmenter le sentiment de sécurité chez les bénéficiaires.

#### Les autres pratiques à considérer :

- Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés.
- Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme.
- Favoriser une utilisation optimale et sécuritaire des véhicules.

Au final, l'organisme pourra mieux répondre aux besoins des bénéficiaires, ce qui devrait favoriser l'adoption de son service.

## 4 Discussion

Les bonnes pratiques qui ont été identifiées dans le cadre de cette revue de la littérature ont un grand potentiel pour les organismes offrant un service d'accompagnement-transport (ou un service similaire). Néanmoins, certains éléments conceptuels et quelques limites doivent être prises en compte pour optimiser leur potentiel transformatif.

### 4.1 Les bonnes pratiques vs les meilleures pratiques

Notre consultation des connaissances, tant à propos des pratiques à favoriser dans le domaine de l'accompagnement-transport, que des réflexions concernant l'histoire du concept des « *good practices* » ou des « *best practices* », a mis en lumière la difficulté d'offrir une liste exhaustive et définitive.

Étant donné que les pratiques identifiées doivent être évaluées en les remettant dans leur contexte d'origine, notamment pour mieux comprendre le lien de causalité qu'elles contiennent, il est difficile de déterminer si une pratique est véritablement la meilleure (*the best*) pour obtenir le résultat espéré. Étant donné que notre objectif est d'offrir une liste de pratiques pouvant servir d'inspiration aux praticiens et praticiennes, il apparaît préférable d'y inclure toutes les pratiques étant recommandées et ayant démontré leur efficacité (les *bonnes pratiques*). Les personnes prévoyant les utiliser pourront déterminer quelles sont la ou les *meilleures*

pratiques à adopter dans leur situation, voire en créer une nouvelle en s'inspirant de celles qui existent.

De plus, il faut aussi garder à l'esprit que les contextes changent, puis que certaines pratiques pourraient ne plus pouvoir s'appliquer à l'avenir, s'appliquer différemment, voire être surpassées en efficacité par de nouvelles pratiques étant apparues entre temps. Là encore, ça pose une autre limite au principe même de la *meilleure pratique* : c'était peut-être la meilleure à un moment donné, mais ne le sera plus demain. Cela correspond aussi à ce que Hanson et Goudreau (2019; 2018) ont identifié, soit que selon le niveau de développement (de maturité) d'un organisme offrant du transport par bénévoles (pouvant inclure du soutien), toutes pratiques ne seront pas considérées comme étant prioritaires, mais pourront le devenir (ou cesser de l'être) plus tard.

## 4.2 Principaux résultats

Notre recherche nous a permis d'identifier plusieurs bonnes pratiques pouvant servir à un organisme voulant mettre en place un service d'accompagnement-transport.

Ces bonnes pratiques pourraient favoriser une utilisation plus efficiente des ressources, permettant ainsi de diminuer les coûts d'exploitation. Conséquemment, ces pratiques pourront permettre à un organisme d'améliorer sa santé financière et sa résilience face aux imprévus.

D'autres bonnes pratiques pourraient servir à améliorer la gestion du service pour obtenir de meilleurs résultats. En améliorant la qualité du service, on peut s'attendre à ce qu'il devienne plus populaire, augmentant par le fait même la reconnaissance envers l'organisme au sein de sa communauté.

Plusieurs bonnes pratiques identifiées concernent les liens qu'entretient l'organisme avec ses bénéficiaires, ainsi

qu'avec les autres membres de sa communauté. Ces bonnes pratiques pourront servir à mieux faire connaître l'organisme et ses services, à permettre davantage de partenariats, puis à augmenter le recrutement de bénévoles, ce qui pourrait favoriser la pérennité du service sur le long terme.

D'une manière générale, en améliorant la qualité du service et en l'optimisant aux besoins spécifiques des bénéficiaires, les personnes aînées pourront plus facilement accéder aux services et aux attraits de leur milieu de vie, au sein de la communauté. En favorisant l'accessibilité du service, les aînés pourront aller voir leurs ami-es plus facilement, augmenter leur présence au sein de leur communauté et briser leur isolement. En favorisant la mobilité des aînés sur le territoire, c'est toute la communauté qui en profitera, tant au niveau de la vivacité du milieu, que des activités économiques.

## 4.3 Une réponse aux besoins des personnes aînées

Une première revue de la littérature (Denis, Villeneuve, et al., 2024) avait identifié les principaux besoins des personnes aînées en lien avec un service d'accompagnement-transport (mobilité, participation sociale, lutte à l'isolement, soutien pendant les activités, interaction avec la personne bénévole, accessibilité du service, etc.).

Des entretiens semi-dirigés ont ensuite été réalisés avec 12 personnes aînées vivant sur le territoire de la MRC de La Matanie pour confirmer la pertinence des besoins

identifiés et mieux les contextualiser : les résultats de ces entretiens ont été publiés dans un rapport de recherche (Denis, Maltais, et al., 2024). Ces résultats ont notamment été utilisés comme sources d'inspiration aux réflexions visant à bonifier et à améliorer le service d'accompagnement-transport, notamment le jumelage des personnes aînées à bord d'un même véhicule.

Voici une liste (non-exhaustive) de plusieurs idées et suggestions de nos rapports

précédents qui sont supportés par les résultats de la revue de littérature actuelle sur les bonnes pratiques en accompagnement-transport :

- Il est possible d'améliorer le sentiment de sécurité et d'offrir un soutien moral adapté aux bénéficiaires d'un tel service.
  - On peut améliorer l'autonomie des personnes aînées en leur offrant un service étant accessible et leur permettant de se rendre là où elles ont besoin d'aller, au moment où elles ont besoin d'y aller.
  - Les modalités d'un service d'accompagnement-transport peuvent aider à briser le sentiment d'isolement des personnes aînées, tant par le service en soi
- (discussions avec le ou la bénévole, jumelage avec d'autres personnes bénéficiaires), qu'en favorisant l'accès à une large gamme de lieux intéressants au sein de la communauté.
- En favorisant les partenariats avec d'autres organismes et en permettant l'accès à plusieurs activités sociales et de loisir, un service d'accompagnement-transport peut favoriser la participation et l'inclusion sociale des aînés.
  - Il est important qu'un tel service soit accessible financièrement aux personnes aînées, en particulier à celles ayant un faible revenu.

## 5 Conclusion

Les services d'accompagnement-transport permettent de mieux répondre aux besoins des personnes aînées en mobilité, sentiment de sécurité, participation sociale, etc. La mise en place de ces services est avantageuse pour les communautés, notamment pour leur potentiel d'améliorer la mobilité tout en ayant un coût d'exploitation beaucoup plus faible comparativement aux autres alternatives conventionnelles. Néanmoins, comme nous l'avons constaté grâce à cette revue de littérature, plusieurs façons de faire doivent être privilégiées afin qu'un tel service puisse bien fonctionner, soit davantage adopté par ses bénéficiaires et puisse se pérenniser sur le long terme.

## 5.1 Les bonnes pratiques

Cette revue de littérature avait comme objectif d'offrir une liste des pratiques ayant le plus grand potentiel d'améliorer les services d'accompagnement-transport, en particulier pour les personnes aînées. Elle a été réalisée dans le cadre de la démarche *Bien vieillir chez soi*, développant 8 projets pour favoriser l'autonomie des personnes aînées dans la région du Bas-Saint-Laurent, au Québec (Canada). Les résultats pourront être utilisés par nos partenaires mettant en place un service bonifié sur le territoire de la MRC de La Matanie.

En s'intéressant aux bonnes pratiques étudiées ailleurs, ce rapport pourra servir de sources d'inspiration pour les services développés au Québec, sans que les praticiens et praticiennes aient à réinventer la roue. Pour que le gain de temps et de ressources soit optimal, l'important était de rendre compréhensible le lien de causalité sous-jacent pour chacune des pratiques, puis l'importance de toujours placer la pratique envisagée dans son contexte d'origine et futur pendant l'analyse. Comme l'ont montré plusieurs auteurs, certaines pratiques auront un plus grand potentiel dans certains contextes, au premier rang le niveau de maturité (de développement) de l'organisme exploitant le service.

### Principaux résultats

En réalisant une recherche de sources en anglais et en français, tant au sein de la littérature académique que de la littérature grise, nous avons tenté de prendre en compte les différents niveaux d'analyse et d'expertise, pour pouvoir offrir une liste de bonnes pratiques quasi-exhaustive. Un Outil d'aide à la réflexion a été développé, sous la forme d'un questionnaire, permettant aux praticiens et praticiennes d'identifier rapidement les pratiques qui pourraient être adoptées ou améliorées dans leur contexte spécifique. Les explications concernant les pratiques et la liste complète des références utilisées dans le cadre de ce travail permettent aussi à toute personne d'avoir accès facilement à des analyses plus détaillées. Cet Outil d'aide à la réflexion a aussi été créé dans l'objectif de faire économiser du temps à ceux et celles s'intéressant à la mise en place d'un service d'accompagnement-transport. La liste des références se trouve dans la bibliographie du document parent intitulé *Revue de littérature sur les bonnes pratiques en accompagnement-transport : Guide détaillé pour les organismes*.

Nous avons classé les bonnes pratiques identifiées en huit (8) catégories, pour en favoriser la compréhension :

1. L'administration de l'organisme et du service : Vise la stabilité, la saine gestion et la pérennité.
2. La gestion des données au sein de l'organisme : Vise une meilleure compréhension de la clientèle et l'amélioration de l'efficience.
3. La gestion du risque et les assurances pour le service : Vise à protéger l'organisme contre les imprévus et les accidents, contribuant ainsi à diminuer les coûts d'exploitation et à favoriser la pérennité.
4. Les communications dans le cadre du service : Vise à améliorer la coordination interne et à projeter une image positive du service et de l'organisme.
5. La gestion efficace des finances en lien avec le service : Vise à augmenter l'efficience, sécuriser le financement et assurer la stabilité financière à long terme.
6. Les formations aux bénévoles et aux employé-es : Vise à doter les bénévoles des connaissances et compétences nécessaires pour leur rôle, favorisant ainsi leur soutien, leur motivation, la qualité du service, voire leur rétention.
7. Les modalités du service d'accompagnement-transport : Concerne l'opérationnalisation directe du service et vise à favoriser sa qualité, son optimisation et sa

flexibilité pour répondre aux besoins des bénéficiaires.

8. Les autres pratiques importantes à considérer : Regroupe des pratiques complémentaires essentielles, comme favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés sur le territoire, choisir des technologies adaptées au contexte et aux besoins de l'organisme, etc.

Nous avons analysé 20 sources distinctes, donc 12 provenaient de la littérature grise : c'était guides et des documents de référence écrits par des expert-praticiens et experte-praticiennes, puis s'adressant aux praticiens et praticiennes. Les 8 sources académiques (6 non-révisés par les pairs et 2 révisés par les pairs) offraient des analyses et réflexions sur l'importance de ces pratiques, selon une approche et des objectifs similaires aux nôtres dans le cadre du projet de recherche-action.

## Implications concrètes

Il ressort de cette analyse que les *meilleures pratiques* n'existent pas : on ne peut que se limiter à présenter une liste de pratiques dont la pertinence est mise de l'avant par les experts et expertes (les *bonnes pratiques*), puis d'expliquer, comme précisé plus haut, quel était le contexte d'expérimentation et le lien de causalité entre l'effet et sa cause.

En plus de servir de sources d'inspiration majeure dans le cadre de notre projet de recherche-action, les pratiques retenues pourront aussi alimenter la planification stratégique de n'importe quel organisme voulant mettre en place ou améliorer son service d'accompagnement-transport.

Néanmoins, il ressort aussi de notre analyse certains pièges méritant d'être évités.

Premièrement, comme expliqué préalablement, cette liste ne peut pas simplement être « copier-coller », car il faut toujours prendre en compte le contexte de départ et celui où on prévoit appliquer la pratique. Les gouvernements peuvent être prompts à présenter une telle liste de pratiques d'une manière simpliste ou standardisée à toutes les situations, ce qui est évidemment une erreur (Coffield & Edward, 2009). L'objectif devrait plutôt être de stimuler l'imagination et la créativité chez les praticiens et praticiennes (Feek, 2007; Reinking, 2007).

Deuxièmement, il est important de rappeler que d'aucune façon la présentation d'une liste de pratiques ayant été considérées optimales dans d'autres contextes puisse être utilisée pour rabaisser le travail actuel des praticiens et praticiennes. Ces personnes sont toujours les expertes de leur contexte respectif! De plus, c'est parce que des personnes débrouillardes ont testé de *nouvelles* pratiques ailleurs qu'on peut maintenant préparer une liste de *bonnes* pratiques. C'est le goût pour l'amélioration continue qu'il faudrait plutôt mettre de l'avant, un peu comme le suggère le principe japonais du *Dantotsu* (vouloir se dépasser dans tout ce qu'on fait).

## 5.2 Recommandations principales

Voici une liste de recommandations découlant des résultats de notre revue de la littérature, des travaux réalisés par l'ensemble de nos partenaires dans le cadre du projet de recherche-action en Matanie, puis des réflexions alimentées par notre consultation des sources sur les bonnes pratiques.

### Pour nos partenaires au sein du projet de recherche-action en Matanie

1. Utiliser ce rapport comme une source d'inspiration et un outil de réflexion stratégique : L'utilisation du rapport et de l'outil d'aide à la réflexion permettra d'identifier rapidement les pratiques pouvant être améliorées, tout en servant de source d'inspiration pour les actions à poser. Cette démarche pourra favoriser la pérennité du service sur le long terme.
2. Renforcer la collecte et l'analyse des données : L'adoption d'outils technologiques et de nouvelles façons de faire pourra diminuer les coûts d'exploitation du service d'accompagnement-transport et en améliorer la qualité sur le long terme. Ces données pourront aussi être partagées avec les partenaires locaux pour favoriser la mobilité sur l'ensemble du territoire.

3. Investir dans le soutien et la formation aux bénévoles : Les bénévoles jouant un rôle crucial dans l'exploitation du service d'accompagnement-transport, leur soutien est essentiel, notamment pour éviter le burnout. Les formations offertes aux bénévoles favoriseront la qualité du service, ainsi que le recrutement et la rétention de ces personnes.
4. Renforcer les partenariats locaux et régionaux : L'amélioration de la collaboration au niveau local et régional permettra une planification stratégique plus efficace et une meilleure utilisation des ressources locales, permettant d'en faire plus avec moins. Une meilleure collaboration pour favoriser l'accès, le partage et l'entretien de véhicules (par exemple entre plusieurs organismes publics et communautaires offrant des services à la population) nous semble une avenue particulièrement intéressante.

### Pour les différents ordres de gouvernements (politiques publiques)

5. Reconnaître l'importance et mieux soutenir les services d'accompagnement-transport, particulièrement en milieu rural : Le gouvernement du Québec reconnaît déjà l'importance de l'accompagnement-transport dans ses politiques publiques, mais il serait essentiel que cela se concrétise par un soutien financier et prévisible aux organismes offrant de tels services. toutes les régions du Québec, notamment pour accroître l'autonomie, la mobilité et la participation sociales des aînés.
6. Favoriser la collaboration inter-institutionnelle : Des partenariats existent déjà entre les institutions publiques (système de santé, municipalités, MRC, etc.) et avec plusieurs organismes offrant des services aux aînés. Il serait important que ces ententes et une utilisation plus efficace des ressources soient favorisées dans
7. Mieux soutenir la recherche sur la mobilité des personnes aînées : Considérant les défis du vieillissement de la population auxquels le Québec fait face, il serait essentiel de mieux soutenir la recherche scientifique dans ce domaine, pour élargir notre compréhension des enjeux et parvenir plus facilement à mettre en place des solutions efficaces. Il serait important de favoriser le partage des connaissances concernant les services d'accompagnement-transport et les stratégies permettant de mieux soutenir la participation sociale des aînés partout au Québec.

En adoptant énergiquement ces 7 stratégies partout à l'échelle du Québec, nous pensons que cela permettrait d'améliorer grandement la qualité des services offerts aux personnes aînées, favorisant ainsi leur autonomie, leur inclusion sociale et leur qualité de vie, tout en permettant aux organismes et aux gouvernements d'utiliser plus efficacement leurs ressources, car elles sont trop souvent limitées.

## 6 Les limites de notre recherche

Nous tenons à mettre en lumière plusieurs difficultés rencontrées dans le cadre de cette recherche, posant certaines limites quant à l'utilisation des résultats.

Premièrement, nous avons constaté une polysémie des termes et une pluralité de façon de présenter l'accompagnement-transport en anglais (*volunteer driver program, door-to-door, door-through-door, dial-a-ride community transport, volunteer companionship, transport support, etc.*). Cela rendait la compréhension des concepts et leur traduction difficiles. Nous avons été obligés d'élargir notre recherche pour y inclure tous les exemples de services se rapprochant de ce qu'on définit, au Québec, comme étant de l'accompagnement-transport.

Deuxièmement, comme il a été expliqué dans la Méthodologie, la majorité des sources que nous avons retenues sont grises, plutôt que de provenir de publications académiques et révisées par les pairs. Nous avons adopté cette approche, car la majorité des expertises se trouvaient sous la forme de guides ou de documents de références écrits par des praticien-experts voulant soutenir et faciliter la mise en place de nouveaux services de transport et de soutien efficaces, notamment pour mieux servir les personnes aînées. Cela correspondait à

notre objectif, dans le cadre du projet de recherche-action visant aussi à améliorer les services pour ces personnes en Matanie. Si nous nous étions limités aux sources révisées par les pairs, nous aurions eu très peu d'exemples de pratiques intéressantes à partager.

Troisièmement, nous rejoignons aussi les analyses et les critiques de certains auteurs quant à la véritable efficacité des bonnes pratiques mises de l'avant dans les guides et autres sources non-académiques (Goudreau, 2019; Goudreau & Hanson, 2018; Schlachman, 2009). La grande majorité des pratiques mises de l'avant dans le domaine du transport avec bénévoles n'ayant pas vu leur efficacité être évaluées d'une manière quantitative ou par un processus rigoureux d'évaluation, il devient difficile de créer une hiérarchie ou une priorisation entre les pratiques retenues.

Et finalement, comme il a été précisé précédemment, le concept même des meilleures pratiques (*best practices*) n'est pas toujours pertinent. Étant donné qu'il faut prendre en compte le contexte où la pratique a été expérimentée, ainsi que le contexte où on prévoit l'expérimenter à l'avenir, il n'est pas possible, pour les praticiens et praticiennes, de simplement prendre la liste et de la reprendre tel quel sans adaptation contextuelle. C'est plutôt

le lien de causalité au centre de la pratique qui doit être bien compris.

## 7 Outil d'aide à la réflexion

Cet outil a comme objectif de vous aider à identifier des pratiques que votre organismes pourrait appliquer et alimenter votre créativité en tant que personne responsable de la planification, de la mise en place ou de l'exploitation d'un service d'accompagnement-transport. Vous pouvez ensuite aller consulter le document *Revue de littérature sur les bonnes pratiques en accompagnement-transport : Guide détaillé pour les organismes*, en vous référant aux sections précisée pour chaque pratique.

Pour aider à l'identifications des pratiques que votre organismes pourrait appliquer, vous orientez au sein du document et alimenter votre créativité en tant que personne responsable de la planification, de la mise en place ou de l'exploitation d'un service d'accompagnement-transport.

### 7.1 L'administration de l'organisme et du service

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
Doter l'organisme de statuts encadrant le service	Écrire un document officiel réunissant toutes les politiques et règles internes du service offert, par exemple la tarification du service.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.2.1 Assurer une bonne gestion des données, p. 28
	Décrire dans les statuts les valeurs et la culture interne de l'organisme, ainsi que les objectifs que le service vise à atteindre.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.2.1 Assurer une bonne gestion des données, p. 28  3.2.1 Assurer une bonne gestion des données, p. 28
	Aborder dans les statuts toutes les causes potentielles de conflit ou d'imprévu dans le cadre du service, par exemple la gestion des bénévoles, les modes de paiement, l'entretien du véhicule utilisé, les assurances, les risques d'accidents, etc.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.1 Doter l'organisme de statuts encadrant le service, p. 16
	Inclure dans les statuts les procédures à suivre dans différentes situations, ainsi qu'une copie des formulaires à remplir.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.1 Doter l'organisme de statuts encadrant le service, p. 16
Favoriser un leadership qui permet d'assurer la	Prévoir une procédure pour le remplacement des personnes administrant l'organisme et son service en cas de départ.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.2 Favoriser un leadership qui permet d'assurer la stabilité et la continuité au sein de l'organisme, p. 18

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
stabilité et la continuité au sein de l'organisme	Partager plusieurs responsabilités entre deux personnes pour éviter les pertes de connaissances et d'expertises en cas de départ.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.2 Favoriser un leadership qui permet d'assurer la stabilité et la continuité au sein de l'organisme, p. 18
	Bien définir les rôles et responsabilités des gestionnaires remplissant les postes clés de l'organisme.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.2 Favoriser un leadership qui permet d'assurer la stabilité et la continuité au sein de l'organisme, p. 18
	Bien maîtriser les outils informatisés utilisés pour administrer l'organisme et son service.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.2 Favoriser un leadership qui permet d'assurer la stabilité et la continuité au sein de l'organisme, p. 18  3.2 La gestion des données au sein de l'organisme, p. 28  3.8.3 Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme, p. 71
Créer un manuel à distribuer aux bénévoles	Écrire un manuel destiné aux bénévoles qui s'engagent à remplir un rôle dans le cadre du service d'accompagnement-transport.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.3 Créer un manuel à distribuer aux bénévoles, p. 19
	Décrire dans le manuel la mission de l'organisme, les objectifs du service, ainsi que les critères qui pourront être utilisés pour évaluer plus tard la performance des bénévoles.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.3 Créer un manuel à distribuer aux bénévoles, p. 19
	Inclure dans le manuel toutes les règles et procédures à suivre dans le cadre du service, notamment lors d'un accident ou en cas d'urgence.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.3 Créer un manuel à distribuer aux bénévoles, p. 19
	Donner une copie du manuel à un bénévole dans le cadre de sa formation initiale.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.3 Créer un manuel à distribuer aux bénévoles, p. 19  3.6 Les formations aux bénévoles et aux employé-es, p. 54
Utiliser des bénévoles pour certaines tâches administratives	Demander à des bénévoles d'organiser ou d'animer des activités de recrutement, de rétention ou de reconnaissance des autres bénévoles.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.4 Utiliser des bénévoles pour certaines tâches administratives, p. 20  3.1.8 Mettre en place des mesures pour éviter le burnout et le départ des bénévoles (rétention), p. 22
	Demander à des bénévoles d'assurer le lien entre les gestionnaires du service, les bénéficiaires et les autres bénévoles, par exemple en écrivant la lettre aux membres.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.4 Utiliser des bénévoles pour certaines tâches administratives, p. 20  3.4.1 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications à l'interne, p. 39
	Demander à des bénévoles d'autres tâches administratives pour diminuer la pression sur les employé-es et les gestionnaires de l'organisme.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.4 Utiliser des bénévoles pour certaines tâches administratives, p. 20  3.1.9 Embaucher une personne responsable de la gestion des rendez-vous et des déplacements, p. 23
Nommer une personne responsable de la coordination des bénévoles	Nommer une personne (généralement un ou une employée de l'organisme) responsable du recrutement, de la formation et de la rétention des bénévoles au sein de l'organisme.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.5 Nommer une personne responsable de la coordination des bénévoles, p. 20  3.1.8 Mettre en place des mesures pour éviter le burnout et le départ des bénévoles (rétention), p. 22  3.6 Les formations aux bénévoles et aux employé-es, p. 54
	Demander à la personne responsable des bénévoles d'assurer le lien avec ces derniers, notamment pour la gestion du matériel ou pour leur offrir du soutien en cas de besoin.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.5 Nommer une personne responsable de la coordination des bénévoles, p. 20  3.7.4 Favoriser l'identification du véhicule et du personnel pendant la prestation du service, p. 64
	Demander à la personne responsable des bénévoles de faire le suivi quant aux permis de conduire, aux assurances et à l'immatriculation des véhicules des bénévoles.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.5 Nommer une personne responsable de la coordination des bénévoles, p. 20

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
			<p>3.2.2 Recueillir toutes les informations nécessaires à la bonne gestion et à l'évolution du service, p. 29</p> <p>3.3.2 S'assurer que les bénévoles seront protégés pendant la réalisation du service, p. 36</p>
Mettre en place un programme pour reconnaître l'engagement des bénévoles et favoriser leur rétention sur le long terme	Appliquer un programme de reconnaissance de l'engagement des bénévoles au sein de l'organisme.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.6 Mettre en place un programme pour reconnaître l'engagement des bénévoles et favoriser leur rétention sur le long terme, p. 21</p> <p>3.1.4 Utiliser des bénévoles pour certaines tâches administratives, p. 20</p>
	Utiliser les consultations auprès des bénévoles et les suggestions provenant des bénévoles pour améliorer le programme de reconnaissance.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.6 Mettre en place un programme pour reconnaître l'engagement des bénévoles et favoriser leur rétention sur le long terme, p. 21</p> <p>3.4.1 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications à l'interne, p. 39</p> <p>3.4.2 Recueillir des informations sur comment améliorer le service à l'avenir, p. 40</p>
	Reconnaitre différemment l'engagement de longue durée d'une personne bénévole.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.6 Mettre en place un programme pour reconnaître l'engagement des bénévoles et favoriser leur rétention sur le long terme, p. 21</p>
	Prendre en compte le programme de reconnaissance de l'engagement dans la stratégie de recrutement des bénévoles.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.6 Mettre en place un programme pour reconnaître l'engagement des bénévoles et favoriser leur rétention sur le long terme, p. 21</p> <p>3.4.3 Promouvoir publiquement les valeurs et une image positive de l'organisme, p. 42</p>
Mettre en place des mesures pour diminuer les risques de conflits entre les employés et les bénévoles	Avec les employé-es de l'organisme, discuter des rôles et responsabilités à donner aux bénévoles.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.7 Mettre en place des mesures pour diminuer les risques de conflits entre les employés et les bénévoles, p. 22</p> <p>3.1.4 Utiliser des bénévoles pour certaines tâches administratives, p. 19</p> <p>3.1.3 Créer un manuel à distribuer aux bénévoles, p. 18</p>
	Traiter les employé-es et les bénévoles de l'organisme d'une manière similaire, en ayant à peu près les mêmes attentes pour chacun et chacune quant à leurs responsabilités.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.7 Mettre en place des mesures pour diminuer les risques de conflits entre les employés et les bénévoles, p. 22</p> <p>3.1.1 Doter l'organisme de statuts encadrant le service, p. 16</p>
	Clarifier la hiérarchie pour favoriser de meilleures communications à l'interne, entre les employé-es et les bénévoles.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.7 Mettre en place des mesures pour diminuer les risques de conflits entre les employés et les bénévoles, p. 22</p> <p>3.4.1 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications à l'interne, p. 39</p> <p>3.6.2 Bien expliquer aux bénévoles les règles et responsabilités en lien avec leur rôle, p. 56</p>
Mettre en place des mesures pour éviter le burnout et le départ des bénévoles (rétention)	Bien prendre en compte le niveau d'engagement et les disponibilités déclarées par les bénévoles.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.8 Mettre en place des mesures pour éviter le burnout et le départ des bénévoles (rétention), p. 22</p>
	Mieux soutenir les bénévoles, notamment au niveau financier, par exemple en leur remboursant les frais d'entretien de leur véhicule.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.8 Mettre en place des mesures pour éviter le burnout et le départ des bénévoles (rétention), p. 22</p> <p>3.5.3 Compenser et mieux soutenir financièrement les bénévoles, p. 51</p>
	Réaliser des consultations auprès des bénévoles pour mieux comprendre leurs valeurs et préférences.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.8 Mettre en place des mesures pour éviter le burnout et le départ des bénévoles (rétention), p. 22</p>

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
			<p>3.4.1 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications à l'interne, p. 39</p> <p>3.4.2 Recueillir des informations sur comment améliorer le service à l'avenir, p. 40</p>
	Réaliser une entrevue de départ avec un ou une bénévole qui quitte l'organisme, pour mieux comprendre ses raisons.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.8 Mettre en place des mesures pour éviter le burnout et le départ des bénévoles (rétention), p. 22</p>
Embaucher une personne responsable de la gestion des rendez-vous et des déplacements	Nommer une personne responsable de la prise des rendez-vous en s'assurant que ce n'est pas la même personne qui est responsable des bénévoles.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.9 Embaucher une personne responsable de la gestion des rendez-vous et des déplacements, p. 23</p> <p>3.1.10 Faciliter la prise de rendez-vous pour les usagers et usagères, p. 23</p> <p>3.7.5 Favoriser le jumelage de plusieurs personnes à bord d'un même véhicule, p. 65</p>
	Prévoir une autre personne, probablement bénévole, pour recevoir les appels de discussion visant à diminuer l'anxiété des bénéficiaires.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.9 Embaucher une personne responsable de la gestion des rendez-vous et des déplacements, p. 23</p>
Faciliter la prise de rendez-vous pour les usagers et usagères	Prendre en compte les besoins, les limitations et les préférences des bénéficiaires lorsqu'on choisit un ou plusieurs modes de communication à utiliser pour la prise des rendez-vous.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.10 Faciliter la prise de rendez-vous pour les usagers et usagères, p. 23</p> <p>3.7.5 Favoriser le jumelage de plusieurs personnes à bord d'un même véhicule, p. 65</p>
	Éviter les jugements hâtifs quant aux choix du mode de communication, notamment en présupposant que les personnes aînées ne veulent pas utiliser Internet.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.10 Faciliter la prise de rendez-vous pour les usagers et usagères, p. 23</p> <p>3.8.3 Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme, p. 71</p>
	Considérer les avantages découlant de l'adoption d'une application cellulaire pour pouvoir effectuer la prise des rendez-vous.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.10 Faciliter la prise de rendez-vous pour les usagers et usagères, p. 23</p> <p>3.8.1 Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés, p. 68</p> <p>3.8.3 Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme, p. 71</p>
Prendre en compte les capacités de l'organisme avant de choisir le délai minimum pour une réservation	Considérer les ressources humaines et caractéristiques des outils de communication choisis par l'organisme.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.9 Embaucher une personne responsable de la gestion des rendez-vous et des déplacements, p. 23</p> <p>3.8.3 Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme, p. 71</p>
	Considérer aussi les ressources des autres organisations étant en partenariat avec notre organisme.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.11 Prendre en compte les capacités de l'organisme avant de choisir le délai minimum pour une réservation, p. 24</p> <p>3.4.5 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications avec les partenaires, p. 45</p> <p>3.8.1 Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés, p. 68</p>
Planifier tous les trajets avant leur départ	Préparer un plan de déplacement ( <i>Trip Plan</i> ) à donner au bénévole avant chaque départ. Y inclure un plan alternatif en cas d'imprévu ( <i>Backup Plan</i> ).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.12 Planifier tous les trajets avant leur départ, p. 25</p>
	Considérer les avantages de certains outils informatiques pour rendre la planification des déplacements plus efficace (pour une ou plusieurs personnes bénéficiaires).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	<p>3.1.12 Planifier tous les trajets avant leur départ, p. 25</p> <p>3.4.1 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications à l'interne, p. 39</p> <p>3.8.3 Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme, p. 71</p>

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
Bien choisir les personnes à jumeler dans un même déplacement	Jumeler plusieurs personnes bénéficiaires dans un même déplacement.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.13 Bien choisir les personnes à jumeler dans un même déplacement, p. 26  3.7.5 Favoriser le jumelage de plusieurs personnes à bord d'un même véhicule, p. 65
	S'assurer que les personnes jumelées ensemble n'aient pas de caractéristiques pouvant nuire à la qualité du déplacement, par exemple des allergies.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.1.13 Bien choisir les personnes à jumeler dans un même déplacement, p. 26  3.7.5 Favoriser le jumelage de plusieurs personnes à bord d'un même véhicule, p. 65

## 7.2 La gestion des données au sein de l'organisme

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
Assurer une bonne gestion des données	Recueillir des informations à propos des usagers et usagères (ex : le nom et les coordonnées des personnes à bord du véhicule, les coordonnées du médecin de famille pour la personne usagère, puis toutes directives médicales potentielles en cas d'imprévu).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.2.1 Assurer une bonne gestion des données, p. 28
	Recueillir des informations à propos des personnes accompagnatrices (les proches, la famille, une personne bénévole l'escortant, donc potentiellement la même personne qui conduit le véhicule, etc.).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.2.1 Assurer une bonne gestion des données, p. 28
	Recueillir des informations à propos des véhicules utilisés dans le cadre du service.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.2.1 Assurer une bonne gestion des données, p. 28
	Faire usage d'un logiciel spécialisé pour bien gérer les données recueillies.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.2.1 Assurer une bonne gestion des données, p. 28  3.8.3 Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme, p. 71
Recueillir toutes les informations nécessaires à la bonne gestion et à l'évolution du service	Compiler des statistiques concernant les déplacements effectués (nombre de personnes desservies, nombre d'usagers ou usagères vivant seules, principales destinations, type d'assistance désiré, nombre de kilomètres parcourus, etc.).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.2.2 Recueillir toutes les informations nécessaires à la bonne gestion et à l'évolution du service, p. 29  3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31
	Compiler des statistiques concernant les demandes de déplacement annulées.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.2.2 Recueillir toutes les informations nécessaires à la bonne gestion et à l'évolution du service, p. 29  3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31
	Compiler des statistiques concernant les autres services de transport accessibles dans la région et les lieux qui sont desservis ou non.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.2.2 Recueillir toutes les informations nécessaires à la bonne gestion et à l'évolution du service, p. 29  3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31
	Partager avec l'ensemble des acteurs du milieu, d'une manière anonymisée, les données concernant les besoins des personnes usagères.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.2.2 Recueillir toutes les informations nécessaires à la bonne gestion et à l'évolution du service, p. 29  3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31

## 7.3 La gestion du risque et les assurances pour le service

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
Doter l'organisme d'assurances protégeant ses activités	Préciser dans les documents officiels que les personnes s'engageant pour l'organisme ne pourront être poursuivi en cas d'accident.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.3.1 Doter l'organisme d'assurances protégeant ses activités, p. 36  3.8.1 Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés, p. 68  3.1.3 Créer un manuel à distribuer aux bénévoles, p. 19
	L'organisme d'assurance protégeant aussi ses employés et ses bénévoles.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.3.1 Doter l'organisme d'assurances protégeant ses activités, p. 36
S'assurer que les bénévoles seront protégés pendant la réalisation du service	S'assurer que tous les bénévoles (et les employé·es) ont un permis de conduire en règle, ainsi qu'une immatriculation à jour pour leur véhicule.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.3.2 S'assurer que les bénévoles seront protégés pendant la réalisation du service, p. 36  3.1.5 Nommer une personne responsable de la coordination des bénévoles, p. 20
	S'assurer que les personnes ont toujours leurs papiers sur eux au moment d'offrir le service d'accompagnement-transport (à bord d'un véhicule) aux personnes bénéficiaires.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.3.2 S'assurer que les bénévoles seront protégés pendant la réalisation du service, p. 36  3.1.5 Nommer une personne responsable de la coordination des bénévoles, p. 20  3.1.3 Créer un manuel à distribuer aux bénévoles, p. 19
	Noter dans le dossier des bénévoles le coût de leurs assurances et y préciser si leur engagement pour l'organisme fait varier cette dépense.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.3.2 S'assurer que les bénévoles seront protégés pendant la réalisation du service, p. 36  3.2.2 Recueillir toutes les informations nécessaires à la bonne gestion et à l'évolution du service, p. 29
Diminuer les risques dans le cadre du service	Vérifier les antécédents criminels des bénévoles et s'assurer qu'ils et elles ont les compétences nécessaires pour participer au service d'accompagnement-transport.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.3.3 Diminuer les risques dans le cadre du service, p. 37  3.1.5 Nommer une personne responsable de la coordination des bénévoles, p. 20
	Préparer une formation pour les bénévoles prenant en compte l'importance de diminuer les risques liés au service, par exemple en offrant un entraînement à la conduite défensive.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.3.3 Diminuer les risques dans le cadre du service, p. 37  3.6.4 Orienter les formations dans le but d'améliorer la qualité du service, p. 59
	Défrayer pour les bénévoles le coût d'une formation, par exemple sur les premiers soins en cas d'accident.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.3.3 Diminuer les risques dans le cadre du service, p. 37  3.6 Les formations aux bénévoles et aux employé·es, p. 54
	Payer les frais d'entretien du véhicule des bénévoles pour qu'il soit toujours sécuritaire à utiliser. S'assurer que le véhicule est inspecté régulièrement.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.3.3 Diminuer les risques dans le cadre du service, p. 37  3.5.2 Compenser et mieux soutenir financièrement les bénévoles, p. 49  3.2.2 Recueillir toutes les informations nécessaires à la bonne gestion et à l'évolution du service, p. 29
	Offrir aux bénévoles réguliers les outils de communication nécessaire pour les rejoindre (ex : cellulaire, pagette, etc.).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.3.3 Diminuer les risques dans le cadre du service, p. 37  3.5.2 Compenser et mieux soutenir financièrement les bénévoles, p. 49
	Identifier clairement le véhicule lorsqu'il est utilisé dans le cadre du service d'accompagnement-transport.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.3.3 Diminuer les risques dans le cadre du service, p. 37  3.7.4 Favoriser l'identification du véhicule et du personnel pendant la prestation du service, p. 64

## 7.4 Les communications dans le cadre du service

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
Doter l'organisme des meilleurs outils de communications à l'interne	Utiliser des outils technologiques favorisant le partage de l'information en vue d'une séance d'accompagnement-transport (par exemple le lieu et l'heure d'embarquement à envoyer au bénévole et aux personnes bénéficiaires).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.1 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications à l'interne, p. 39  3.1.9 Embaucher une personne responsable de la gestion des rendez-vous et des déplacements, p. 23
	S'assurer que le logiciel de gestion de la prise de rendez-vous soit compatible avec le logiciel de planification des déplacements et l'outil permettant d'envoyer l'information aux bénéficiaires et bénévoles.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.1 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications à l'interne, p. 39  3.1.9 Embaucher une personne responsable de la gestion des rendez-vous et des déplacements, p. 23  3.8.3 Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme, p. 71
	Transférer à la personne bénévole toutes les informations importantes à propos des personnes bénéficiaires qu'elle doit aller chercher dans le cadre du service.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.1 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications à l'interne, p. 39  3.1.9 Embaucher une personne responsable de la gestion des rendez-vous et des déplacements, p. 23  3.1.12 Planifier tous les trajets avant leur départ, p. 25  3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31
	Créer un outil ou une procédure permettant de recevoir et d'assurer le traitement et la prise en compte des plaintes des bénévoles ou des bénéficiaires.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.1 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications à l'interne, p. 39  3.4.2 Recueillir des informations sur comment améliorer le service à l'avenir, p. 40  3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31
Recueillir des informations sur comment améliorer le service à l'avenir	Distribuer périodiquement un sondage aux bénéficiaires et aux bénévoles pour connaître leur avis et leurs suggestions quant au service d'accompagnement-transport.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.2 Recueillir des informations sur comment améliorer le service à l'avenir, p. 40
	Réaliser des activités de réflexion sur comment améliorer le service, par exemple des groupes de discussion.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.2 Recueillir des informations sur comment améliorer le service à l'avenir, p. 40
	Offrir aux bénéficiaires une procédure pour pouvoir porter plainte ou offrir des suggestions d'amélioration à l'organisme.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.2 Recueillir des informations sur comment améliorer le service à l'avenir, p. 40  3.4.1 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications à l'interne, p. 39  3.8.3 Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme, p. 71
	Mener périodiquement des évaluations internes du service, par les gestionnaires l'administrant.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.2 Recueillir des informations sur comment améliorer le service à l'avenir, p. 40  3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31
Promouvoir publiquement les valeurs et une image positive de l'organisme	Promouvoir les comportements exemplaires chez les bénévoles, notamment par les règles à suivre et les façons de faire en lien avec le service.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.3 Promouvoir publiquement les valeurs et une image positive de l'organisme, p. 42  3.8.1 Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés, p. 68

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
			3.1.3 Créer un manuel à distribuer aux bénévoles, p. 19
	Rencontrer les autres organisations au sein de la communauté pour faire connaître l'organisme et son service.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.3 Promouvoir publiquement les valeurs et une image positive de l'organisme, p. 42
	Utiliser les médias sociaux pour faire connaître l'organisme, ses valeurs et son service à faible coût.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.3 Promouvoir publiquement les valeurs et une image positive de l'organisme, p. 42
	Organiser des activités de financement ou pour faire connaître l'organisme et son service.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.3 Promouvoir publiquement les valeurs et une image positive de l'organisme, p. 42
Maintenir une stratégie publicitaire continue pour faire connaître ses services	Distribuer des pamphlets ou des documents d'information à propos du service d'accompagnement-transport, là où se retrouvent les potentielles personnes bénéficiaires ou bénévoles.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.4 Maintenir une stratégie publicitaire continue pour faire connaître ses services, p. 42
	Vérifier si les organismes partenaires (ex : provenant du système de santé) partagent l'information quant à l'existence du service d'accompagnement-transport.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.5 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications avec les partenaires, p. 45
	Réaliser régulièrement des publicités à grande échelle, en utilisant le principe de la répétition pour en augmenter les impacts : un même message doit être partagé en parallèle avec plusieurs modes de communication.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.4 Maintenir une stratégie publicitaire continue pour faire connaître ses services, p. 42
	Rendre disponible à la population générale les informations détaillées à propos du service, accessible d'une manière autonome (ex : sur Internet, par les membres de la famille d'une personne bénéficiaire).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.4 Maintenir une stratégie publicitaire continue pour faire connaître ses services, p. 42
	Organiser des activités permettant notamment le recrutement de nouvelles personnes bénévoles, en plus des bénéficiaires.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.4 Maintenir une stratégie publicitaire continue pour faire connaître ses services, p. 42  3.1.5 Nommer une personne responsable de la coordination des bénévoles, p. 20
Doter l'organisme des meilleurs outils de communications avec les partenaires	Créer un manuel ou un guide pouvant être utilisé par les partenaires pour référer les bénéficiaires potentiels vers le service d'accompagnement-transport (ou plusieurs services).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.5 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications avec les partenaires, p. 45
	Participer à la création d'un guichet unique (à l'échelle locale ou régionale) permettant d'orienter rapidement et facilement les personnes vers les services existants.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.4.5 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications avec les partenaires, p. 45

## 7.5 La gestion efficace des finances en lien avec le services

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
Adapter le budget de l'organisme à ses besoins spécifiques	Prendre en compte toutes les dépenses lors de la préparation du budget annuel, sans oublier l'entretien d'un véhicule possédé par l'organisme, les montants nécessaires pour compenser financièrement les bénévoles pour leurs dépenses en lien avec le service, etc.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.1 Adapter le budget de l'organisme à ses besoins spécifiques, p. 47  3.5.2 Compenser et mieux soutenir financièrement les bénévoles, p. 49  3.8.4 Favoriser une utilisation optimale et sécuritaire des véhicules, p. 75  3.3 La gestion du risque et les assurances pour le service, p. 34
	Utiliser efficacement les compétences et disponibilités des bénévoles pour plusieurs tâches, ce qui peut permettre d'économiser beaucoup d'argent annuellement, en particulier lorsque le service est offert en milieu rural.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.1 Adapter le budget de l'organisme à ses besoins spécifiques, p. 47
	Favoriser une croissance de l'organisme pour réduire les coûts (économie d'échelle), mais sans perdre de vue les limites dans les ressources de l'organisme et son contexte.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.1 Adapter le budget de l'organisme à ses besoins spécifiques, p. 47  3.8.3 Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme, p. 71  3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31
	Jumeler plusieurs personnes bénéficiaires à bord d'un même véhicule, puis réaliser plusieurs arrêts lors d'un même déplacement, notamment pour pouvoir diminuer les coûts d'exploitation et augmenter les revenus de l'organisme.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.1 Adapter le budget de l'organisme à ses besoins spécifiques, p. 47  3.7.5 Favoriser le jumelage de plusieurs personnes à bord d'un même véhicule, p. 65
	Recruter les bénévoles, puis gérer les ressources humaines disponibles, selon leur position géographique, notamment dans le but de faire diminuer les coûts d'exploitation.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.1 Adapter le budget de l'organisme à ses besoins spécifiques, p. 47  3.1.9 Embaucher une personne responsable de la gestion des rendez-vous et des déplacements, p. 23
	Adopter des outils technologiques facilitant le jumelage des bénéficiaires, la prise de rendez-vous, le partage des informations entre les membres de l'organisme, ce qui pourrait favoriser une meilleure efficience et une baisse des coûts d'exploitation.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.1 Adapter le budget de l'organisme à ses besoins spécifiques, p. 47  3.8.3 Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme, p. 71  3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31  3.7.5 Favoriser le jumelage de plusieurs personnes à bord d'un même véhicule, p. 65
Compenser et mieux soutenir financièrement les bénévoles	Développer une stratégie de compensation et de soutien financier aux bénévoles prenant en compte le contexte, notamment les difficultés de recrutement et les sources de financement pour l'organisme.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.2 Compenser et mieux soutenir financièrement les bénévoles, p. 49
	Prendre en compte le prix de l'essence dans le calcul du soutien financier à offrir aux bénévoles.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.2 Compenser et mieux soutenir financièrement les bénévoles, p. 49
	Prendre en compte l'usure du véhicule dans le calcul du soutien financier à offrir aux bénévoles.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.2 Compenser et mieux soutenir financièrement les bénévoles, p. 49
	Recueillir des informations concernant les distances parcourues par les bénévoles et les dépenses relatives à la prestation du service d'accompagnement-transport.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.2 Compenser et mieux soutenir financièrement les bénévoles, p. 49  3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31
	Vérifier et informer les bénévoles quant aux avantages fiscaux découlant de leur engagement pour le service. En procédant ainsi, l'organisme peut	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.2 Compenser et mieux soutenir financièrement les bénévoles, p. 49

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
	diminuer ses propres dépenses pour soutenir ses bénévoles.		
	Compenser les bénévoles lorsque leurs frais d'assurance augmentent du fait de participer à la prestation du service (par exemple à cause des grandes distances parcourues).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.2 Compenser et mieux soutenir financièrement les bénévoles, p. 49
	Réfléchir à la possibilité de mettre en place un système de crédit (à l'échelle régionale ou dans tout le Québec) pour favoriser le bénévolat et l'utilisation par la suite du service par une personne bénéficiaire recevant les crédits.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.2 Compenser et mieux soutenir financièrement les bénévoles, p. 49
Optimiser le financement et la tarification du service en conservant son accessibilité	Inclure dans la planification stratégique de l'organisme la diversification de ses sources de financement.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.3 Optimiser le financement et la tarification du service en conservant son accessibilité, p. 51
	Nouer une entente de collaboration avec les gouvernements locaux (municipalités, MRC, etc.) pour la planification et le financement du service d'accompagnement-transport.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.3 Optimiser le financement et la tarification du service en conservant son accessibilité, p. 51  3.8.1 Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés, p. 68  3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31
	Nouer des ententes de collaboration (comme le prêt des employé·es en tant que bénévoles) ou publicitaires avec des entreprises privées actives sur le territoire desservi.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.3 Optimiser le financement et la tarification du service en conservant son accessibilité, p. 51
	Nouer des ententes de collaboration avec les médias locaux pour réaliser des publicités à faible coût et favoriser les dons.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.3 Optimiser le financement et la tarification du service en conservant son accessibilité, p. 51  3.4.3 Promouvoir publiquement les valeurs et une image positive de l'organisme, p. 42  3.4.4 Maintenir une stratégie publicitaire continue pour faire connaître ses services, p. 42
	Vérifier si des subventions des gouvernements centraux peuvent permettre de subventionner l'organisme ou son service, en particulier lorsque le service s'adresse aux personnes aînées.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.3 Optimiser le financement et la tarification du service en conservant son accessibilité, p. 51  3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31
	Réaliser des activités de financement de l'organisme et de son service d'accompagnement-transport.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.3 Optimiser le financement et la tarification du service en conservant son accessibilité, p. 51
	Bien noter les critères et exigences à respecter pour les multiples sources de financement.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.3 Optimiser le financement et la tarification du service en conservant son accessibilité, p. 51
	Considérer un financement promis comme pouvant ne pas se concrétiser lors de la préparation du budget annuel.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.3 Optimiser le financement et la tarification du service en conservant son accessibilité, p. 51
	Planifier la grille tarifaire en visant l'accessibilité financière du service d'accompagnement-transport, notamment pour les personnes les plus démunies (ex : mise en place d'une tarification sociale, selon le contexte des personnes).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.5.3 Optimiser le financement et la tarification du service en conservant son accessibilité, p. 51  3.7.5 Favoriser le jumelage de plusieurs personnes à bord d'un même véhicule, p. 65

## 7.6 Les formations aux bénévoles et aux employé-es

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
Prévoir à l'avance un calendrier de formations adaptées aux besoins de l'organisme	Former les bénévoles sur ces 4 éléments importants :	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.6.1 Prévoir à l'avance un calendrier de formations adaptées aux besoins de l'organisme, p. 54
	1. Comment offrir un service de qualité. 2. Conduire un véhicule sécuritairement. 3. Utilisation des équipements en lien avec le service. 4. Responsabilités du bénévole et l'évaluation future de ses performances.		3.1.5 Nommer une personne responsable de la coordination des bénévoles, p. 20
	Considérer la possibilité de faire offrir la formation par un organisme partenaire.		3.6.2 Bien expliquer aux bénévoles les règles et responsabilités en lien avec leur rôle, p. 56
	Planifier les formations pour qu'elles puissent être utiles aux bénévoles en dehors de la prestation du service (ex : apprendre à donner les premiers soins à une malade).		3.6.1 Prévoir à l'avance un calendrier de formations adaptées aux besoins de l'organisme, p. 54
Bien expliquer aux bénévoles les règles et responsabilités en lien avec leur rôle	Réaliser un suivi auprès de chaque bénévole quant aux formations reçues ou à venir. Mettre à jour la liste des formations à offrir au besoin.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.6.1 Prévoir à l'avance un calendrier de formations adaptées aux besoins de l'organisme, p. 54
	Réaliser une formation d'orientation lorsqu'une nouvelle personne bénévole (ou rémunérée) se rajoute à l'équipe.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.6.2 Bien expliquer aux bénévoles les règles et responsabilités en lien avec leur rôle, p. 56
	Expliquer clairement quels sont les valeurs et la mission de l'organisme, puis les objectifs du service d'accompagnement-transport.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31
Utiliser les formations en tant que stratégie pour diminuer le risque	S'assurer que les employé-es et les bénévoles reçoivent des formations similaires.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.6.2 Bien expliquer aux bénévoles les règles et responsabilités en lien avec leur rôle, p. 56
	Présenter clairement l'importance d'une conduite sécuritaire, notamment en offrant un entraînement à la conduite défensive.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.6.3 Utiliser les formations en tant que stratégie pour diminuer le risque, p. 57
	Vérifier les exigences des organisations finançant le service lors de la planification des formations.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.3.3 Diminuer les risques dans le cadre du service, p. 37
	Offrir une formation spécifiquement aux personnes utilisant un véhicule appartenant à l'organisme.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.6.3 Utiliser les formations en tant que stratégie pour diminuer le risque, p. 57
Orienter les formations dans le but d'améliorer la	Répéter périodiquement les formations en lien avec la diminution du risque.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.4 Favoriser une utilisation optimale et sécuritaire des véhicules, p. 75
	Inclure une formation concernant les outils et l'équipement à utiliser dans le cadre du service d'accompagnement-transport.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.6.3 Utiliser les formations en tant que stratégie pour diminuer le risque, p. 57
			3.3.3 Diminuer les risques dans le cadre du service, p. 37
			3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31
Orienter les formations dans le but d'améliorer la			3.6.4 Orienter les formations dans le but d'améliorer la qualité du service, p. 59

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
qualité du service	Inclure une formation concernant les règles à suivre, notamment pour le respect de la confidentialité des informations des bénéficiaires.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.6.4 Orienter les formations dans le but d'améliorer la qualité du service, p. 59  3.1.3 Créer un manuel à distribuer aux bénévoles, p. 19
	Consulter les bénévoles et les personnes bénéficiaires pour déterminer les thématiques à aborder lors des prochaines formations.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.6.4 Orienter les formations dans le but d'améliorer la qualité du service, p. 59  3.4.2 Recueillir des informations sur comment améliorer le service à l'avenir, p. 40  3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31
	Former progressivement les bénévoles à l'utilisation des outils administratifs permettant la prestation du service.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.6.4 Orienter les formations dans le but d'améliorer la qualité du service, p. 59  3.1.4 Utiliser des bénévoles pour certaines tâches administratives, p. 20
	Former les bénévoles sur comment interagir avec les personnes bénéficiaires, notamment lorsqu'elles ont certaines particularités (ex : utilisation d'une chaise roulante, diminution des sens ou des capacités cognitives, etc.). Le but ici est d'aider les bénévoles à comprendre ce que vivent les bénéficiaires.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.6.4 Orienter les formations dans le but d'améliorer la qualité du service, p. 59  3.7.1 Offrir du soutien adapté aux besoins de chaque personne bénéficiaire, p. 62  3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31
	Évaluer la performance des bénévoles et faire un suivi quant aux formations leur étant offert dans le but de l'améliorer.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.6.4 Orienter les formations dans le but d'améliorer la qualité du service, p. 59  3.1.5 Nommer une personne responsable de la coordination des bénévoles, p. 20

## 7.7 Les modalités du service d'accompagnement-transport

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
Offrir du soutien adapté aux besoins de chaque personne bénéficiaire	Prendre en considération toutes les limitations ou les problèmes pouvant affecter la personne bénéficiaire lors de la planification du déplacement.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.7.1 Offrir du soutien adapté aux besoins de chaque personne bénéficiaire, p. 62  3.1.9 Embaucher une personne responsable de la gestion des rendez-vous et des déplacements, p. 23  3.1.12 Planifier tous les trajets avant leur départ, p. 25  3.7.5 Favoriser le jumelage de plusieurs personnes à bord d'un même véhicule, p. 65
	Mettre en place un service où les personnes bénévoles peuvent accompagner les bénéficiaires pendant leur activité, les sécuriser, leur venir en aide si nécessaire (ex : pour monter un escalier, ouvrir les portes, embarquer dans la voiture, transporter des paquets, etc.).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.7.1 Offrir du soutien adapté aux besoins de chaque personne bénéficiaire, p. 62  3.6.2 Bien expliquer aux bénévoles les règles et responsabilités en lien avec leur rôle, p. 56  3.6.4 Orienter les formations dans le but d'améliorer la qualité du service, p. 59
	Prendre en compte des personnes les plus vulnérables ou limitées au niveau de la mobilité (les <i>Old-Old</i> en anglais) lors de la planification régionale du service (ou de sa complémentarité avec les autres services existants).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.7.1 Offrir du soutien adapté aux besoins de chaque personne bénéficiaire, p. 62  3.8.1 Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés, p. 68
Favoriser la flexibilité des	Offrir le service à des moments atypiques, par exemple pour aller voir	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.7.2 Favoriser la flexibilité des autres modalités de la prestation du service, p. 63

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
autres modalités de la prestation du service	un spectacle ou un match de hockey en dehors de l'horaire habituel.		
	Offrir le service pour certaines activités atypiques, mais périodiques, notamment celles en lien avec le temps des fêtes ou d'autres périodes de festivité.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.7.2 Favoriser la flexibilité des autres modalités de la prestation du service, p. 63
	Offrir gratuitement ou à prix réduit le service aux personnes proches aidantes devant accompagner la personne bénéficiaire.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.7.2 Favoriser la flexibilité des autres modalités de la prestation du service, p. 63  3.5.3 Optimiser le financement et la tarification du service en conservant son accessibilité, p. 51
Mettre en place des mesures pour assurer la qualité du service (Assurance Qualité)	Consulter périodiquement les personnes responsables de la prestation du service (les gestionnaires et les bénévoles).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.7.3 Mettre en place des mesures pour assurer la qualité du service (Assurance Qualité), p. 63  3.4.2 Recueillir des informations sur comment améliorer le service à l'avenir, p. 40  3.1.11 Prendre en compte les capacités de l'organisme avant de choisir le délai minimum pour une réservation, p. 24
	Consulter périodiquement les personnes bénéficiaires du service.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.7.3 Mettre en place des mesures pour assurer la qualité du service (Assurance Qualité), p. 63  3.4.2 Recueillir des informations sur comment améliorer le service à l'avenir, p. 40
	Récolter plusieurs informations nécessaires à l'analyse permettant de déterminer ce qui pourrait être améliorer (nombre d'heure de service fournies, valeur marchande des heures contribuées, nombre de bénévoles engagés, etc.).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.7.3 Mettre en place des mesures pour assurer la qualité du service (Assurance Qualité), p. 63  3.4.2 Recueillir des informations sur comment améliorer le service à l'avenir, p. 40  3.1.11 Prendre en compte les capacités de l'organisme avant de choisir le délai minimum pour une réservation, p. 24
Favoriser le jumelage de plusieurs personnes à bord d'un même véhicule	Jumeler plusieurs personnes bénéficiaires à bord d'un même véhicule, notamment dans le but de diminuer les coûts d'exploitation et pour favoriser la socialisation.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.7.5 Favoriser le jumelage de plusieurs personnes à bord d'un même véhicule, p. 65
	Vérifier si plusieurs programmes de subventions peuvent s'appliquer selon les caractéristiques des personnes à bord du véhicule lors du déplacement.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.7.5 Favoriser le jumelage de plusieurs personnes à bord d'un même véhicule, p. 65
Recontacter les personnes usagères la veille d'un rendez-vous	Recontacter les personnes bénéficiaires la veille d'un déplacement prévu, pour mieux prendre en compte leurs préférences.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.7.6 Recontacter les personnes usagères la veille d'un rendez-vous, p. 65
	Recontacter les personnes bénéficiaires la veille d'un déplacement prévu, dans le but d'éviter les No-Shows, soit les situations où une personne ne se présente pas à un rendez-vous auprès d'un autre organisme (ex : hôpital).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.7.6 Recontacter les personnes usagères la veille d'un rendez-vous, p. 65
Favoriser un grand éventail de lieux d'embarquement et de destinations	Combler les lacunes des services habituels de transport, notamment en pouvant arrêter à chaque lieu de résidence pour personnes aînées.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.7.7 Favoriser un grand éventail de lieux d'embarquement et de destinations, p. 66
	S'assurer que toutes les destinations sur le territoire desservis seront accessibles, pas seulement celles	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.7.7 Favoriser un grand éventail de lieux d'embarquement et de destinations, p. 66

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
	permettant de répondre aux besoins essentiels.		
	Évaluer la possibilité d'augmenter la superficie du territoire desservi ou de permettre aux bénéficiaires de se rendre à un lieu se trouvant en dehors du territoire officiel.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.7.7 Favoriser un grand éventail de lieux d'embarquement et de destinations, p. 66  3.1.11 Prendre en compte les capacités de l'organisme avant de choisir le délai minimum pour une réservation, p. 24

## 7.8 D'autres pratiques importantes à considérer

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés	Favoriser la coordination du service d'accompagnement-transport avec les autres services de mobilité disponibles sur le territoire, dans une perspective de complémentarité et de collaboration.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.1 Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés, p. 68  3.4.5 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications avec les partenaires, p. 45
	Envisager la possibilité d'utiliser des personnes rémunérées pour offrir le service à des moments atypiques, lorsqu'aucun service de mobilité n'est disponible sur le territoire.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.1 Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés, p. 68
	Collaborer avec les gouvernements locaux dans la planification stratégique des modes de transport sur le territoire pour que le service d'accompagnement-transport en fasse partie.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.1 Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés, p. 68  3.4.5 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications avec les partenaires, p. 45
	Participer à la mise en place d'un lieu de concertation où les acteurs du territoire en lien avec la mobilité peuvent se réunir pour s'entraider et permettre une utilisation plus efficiente des ressources au sein de la communauté.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.1 Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés, p. 68  3.4.5 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications avec les partenaires, p. 45
	Inclure dans la concertation les représentants des grands générateurs de déplacement sur le territoire desservi (ex : les hôpitaux, les organismes communautaires, les écoles, etc.).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.1 Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés, p. 68  3.4.5 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications avec les partenaires, p. 45
	Nouer des ententes avec des institutions publiques pour transporter les utilisateurs et utilisatrices de ces services aux frais de l'organisation publique (ex : les hôpitaux).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.1 Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés, p. 68  3.4.5 Doter l'organisme des meilleurs outils de communications avec les partenaires, p. 45  3.5.3 Optimiser le financement et la tarification du service en conservant son accessibilité, p. 51
	Créer un partenariat entre les organismes et possiblement les gouvernements locaux pour recruter ensemble les bénévoles et leur distribution selon les besoins.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.1 Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés, p. 68
	Nouer une entente avec les gouvernements locaux pour assurer l'entretien des véhicules de l'organisme ou de ses bénévoles, comme soutien indirect au service pour aînés.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.1 Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés, p. 68
	Favoriser le partage entre les organisations partenaires des informations concernant les besoins en mobilité de la population, notamment pour optimiser les services.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.1 Favoriser la complémentarité avec les autres services aux aînés, p. 68  3.2 La gestion des données au sein de l'organisme, p. 28

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme	Intégrer l'usage de nouvelles technologies de communication pour améliorer l'accès à l'information et aux services pour les personnes aînées (ex : application cellulaire, GPS, etc.).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.3 Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme, p. 71  3.1.10 Faciliter la prise de rendez-vous pour les usagers et usagères, p. 23
	S'inspirer des technologies déjà utilisées pour l'offre de services conventionnels de transport des personnes.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.3 Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme, p. 71  3.1.10 Faciliter la prise de rendez-vous pour les usagers et usagères, p. 23
	Adopter un logiciel favorisant et accélérant la prise des rendez-vous et la gestion des déplacements pour le service d'accompagnement-transport, notamment pour faciliter le travail de la personne responsable des rendez-vous.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.3 Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme, p. 71  3.1.9 Embaucher une personne responsable de la gestion des rendez-vous et des déplacements, p. 23
	S'assurer que le logiciel de prise de rendez-vous et de gestion des déplacements pourra être utilisé par la suite pour compiler des données statistiques.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.3 Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme, p. 71  3.2 La gestion des données au sein de l'organisme, p. 28
	S'assurer que le logiciel qui sera développé pour répondre au service sera adapté aux besoins de l'organisme, tout en pouvant être modifié et améliorer à l'avenir, selon l'évolution des besoins.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.3 Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme, p. 71
	Offrir une formation adéquate aux employé·es et aux bénévoles lors de l'intégration d'une nouvelle technologie dans le cadre du service.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.3 Choisir des technologies adaptées aux besoins et au contexte de l'organisme, p. 71  3.6.4 Orienter les formations dans le but d'améliorer la qualité du service, p. 59
Favoriser une utilisation optimale et sécuritaire des véhicules	Évaluer la possibilité d'utiliser les bénévoles ou les employé·es de l'organisme avec leur propre véhicule ou en utilisant un véhicule appartenant à l'organisme.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.4 Favoriser une utilisation optimale et sécuritaire des véhicules, p. 75
	Favoriser l'utilisation des véhicules des bénévoles ou des employé·es, notamment dans le but de faire diminuer les investissements nécessaires par l'organisme et ses coûts d'exploitation du service.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.4 Favoriser une utilisation optimale et sécuritaire des véhicules, p. 75
	Envisager des partenariats avec d'autres organisations pour la possession, l'entretien, le prêt ou la location des véhicules aux multiples organismes faisant partie de la communauté (ex : véhicule appartenant à la municipalité ou à la MRC, véhicules appartenant à l'entreprise Communauto, etc.).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.4 Favoriser une utilisation optimale et sécuritaire des véhicules, p. 75  3.5.2 Compenser et mieux soutenir financièrement les bénévoles, p. 49
	Si l'organisme possède un véhicule, inclure les frais d'achat et d'entretien du véhicule, les frais de formation à offrir aux bénévoles et tout autres frais liés au véhicule dans les planifications financières de l'organisme.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.4 Favoriser une utilisation optimale et sécuritaire des véhicules, p. 75  3.5.1 Adapter le budget de l'organisme à ses besoins spécifiques, p. 47
	S'assurer que tous les véhicules utilisés seront bien entretenus et inspectés régulièrement, notamment pour assurer la sécurité des bénéficiaires.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.4 Favoriser une utilisation optimale et sécuritaire des véhicules, p. 75  3.3.3 Diminuer les risques dans le cadre du service, p. 37
	Créer des partenariats avec d'autres organisations ou entreprises privées pour rembourser aux bénévoles une partie des coûts d'utilisation de leur véhicule (ex : inspection par un garagiste, rabais pour l'achat des pneus, etc.).	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.4 Favoriser une utilisation optimale et sécuritaire des véhicules, p. 75  3.5.2 Compenser et mieux soutenir financièrement les bénévoles, p. 49
Favoriser les partenariats entre	Nouer des partenariats avec les autres organismes interagissant avec les	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.2 Favoriser les partenariats entre plusieurs organisations, p. 69

Pratique générale	Actions	Est-ce que mon organisme le fait déjà (assez)?	Sections à consulter pour plus d'informations
plusieurs organisation	personnes aînées, comme par exemple les commerces, les services essentiels et les établissements publics dans ma région.		3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31
	Créer une entente avec les organismes publics (par exemple les établissements du Réseau de la santé et des services sociaux) pour financer le transport des personnes devant se rendre vers ces services essentiels.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.2 Favoriser les partenariats entre plusieurs organisations, p. 69 3.2.3 Analyser et utiliser les données recueillies, p. 31
	Assurer une bonne relation avec les médias locaux de ma région pour mieux faire connaître le service.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.2 Favoriser les partenariats entre plusieurs organisations, p. 69
	Créer une entente de collaboration avec les gouvernements locaux (MRC, municipalités, etc.) pour favoriser la coordination des services et mieux répondre aux besoins de la population du territoire desservi.	<input type="radio"/> Oui / Satisfaisant <input type="radio"/> Non / À améliorer	3.8.2 Favoriser les partenariats entre plusieurs organisations, p. 69