

LE GUIDE DE L'ACCOMPAGNÉ

Version printemps 2024

Ce document a été réalisé avec la participation financière du gouvernement du Québec dans le cadre du programme Québec ami des aînés.

ACCOMPAGNEMENT CITOYEN

Le programme d'accompagnement citoyen consiste à être jumelé à un accompagnateur-bénévole à raison d'environ 2 heures par semaine pendant 6 à 18 mois. L'accompagnement citoyen vise à vous permettre de réaliser des activités qui vous tiennent à cœur, tout en respectant votre rythme et vos capacités.

Ces activités peuvent être, par exemple, de :

- suivre un cours offert par un organisme communautaire;
- aller voir un film;
- visiter une exposition;
- prendre une marche;
- jouer aux cartes;
- visiter des ressources qui suscitent votre intérêt;
- apprendre à utiliser le transport en commun, etc.

*Cela peut également inclure toutes autres activités que vous souhaitez réaliser, initier ou reprendre.

RÔLES DE L'ACCOMPAGNATEUR BÉNÉVOLE

Le rôle de l'accompagnateur est de :

- vous soutenir et vous aider à trouver ce qui vous motive, ce qui vous intéresse et vous accompagner afin de réaliser des activités sociales et de loisirs qui vous tiennent à cœur;
- vous aider à identifier les ressources disponibles dans votre communauté et vous accompagner pour les visiter.

Ainsi, l'accompagnateur est là pour faciliter la réalisation d'activités sociales et de loisirs. Comme il devra se retirer au bout d'un maximum de 18 mois, il sera soucieux de contribuer à votre autonomie dans toutes les démarches que vous effectuerez. Vous pourrez ainsi acquérir des connaissances utiles pour maintenir vos nouvelles activités.

Son rôle n'est **pas** de réaliser des tâches reliées à l'entretien de votre maison (ex : pelouse, lavage, etc.), à vos soins d'hygiène (aide au bain ou toilette partielle etc.) ou à vos courses (épicerie, pharmacie, banque, etc.).

POUR UN ACCOMPAGNEMENT CITOYEN RÉUSSI

Respecter l'entente

- Respecter l'engagement de l'accompagnateur quant au nombre de visites prévues pour l'accompagnement citoyen (ex : ne pas lui demander un plus grand nombre de visites).
- Respecter l'heure convenue des rendez-vous et être ponctuel.

Prévenir lors d'une absence

- Pour éviter que votre accompagnateur ne se déplace pour rien, contactez-le pour l'avertir lorsque vous devez annuler une rencontre.

Respecter l'accompagnateur

- Faire preuve d'ouverture face à la différence : apprenez à connaître votre accompagnateur, vous vous découvrirez à coup sûr des points communs!

Respecter le caractère bénévole de l'accompagnement citoyen

- **Aucune transaction** entre vous-même et votre accompagnateur.
- Ne donnez aucun bien matériel ni financier à votre accompagnateur.
- Ne prêtez pas d'argent. Ne vous faites pas prêter d'argent.
- Ne permettez pas à votre accompagnateur d'utiliser votre carte de guichet et / ou de crédit. Ne donnez pas votre numéro d'identification personnelle (NIP).
- Ne donnez pas la responsabilité à votre accompagnateur de garder en sa possession des livrets de banque, des chèques ou des objets de valeur qui vous appartiennent.

Lors des sorties ponctuelles

- L'accompagnateur **n'est pas autorisé** à prendre sa voiture personnelle lors de vos sorties ou à conduire votre voiture. Privilégiez plutôt le transport en commun, adapté, ou bénévole.

CONTRIBUTION

Ce service est gratuit. Cependant, lors des sorties avec l'accompagnateur, vous devez assumer vos propres dépenses.

AUTRES INFORMATIONS UTILES

Annulation

En cas de tempête, maladie ou imprévu, la visite peut être remplacée par un appel téléphonique. Il est possible également, de manière concertée avec votre accompagnateur, de déplacer une rencontre ou de l'annuler pour des motifs valables.

Nous joindre

Si vous souhaitez mettre fin à votre jumelage ou si vous rencontrez un problème durant l'accompagnement, vous pouvez communiquer avec la responsable du service, **au 418 838-4094 poste 241.**

Veillez noter que nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de **9h00 à 12h et de 13h à 16h00.** Vous pouvez rejoindre la directrice des services de soutien à domicile au **418 838-4094 poste 222.**

Confidentialité

Soyez avisé que : Convergence action bénévole a créé un **dossier client** à votre sujet et à le maintiendra à jour.

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

En donnant votre adresse courriel, vous acceptez qu'on vous envoie des communications.

Plaintes

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

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

Il existe plusieurs options pour acheminer une plainte au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

En ligne : Le formulaire est disponible directement en ligne sur le site Web du CISSS de Chaudière-Appalaches

Par la poste : Commissariat aux plaintes et à la Qualité des services 1637, rue Notre-Dame Est Thetford Mines (Québec) G6G 2V3

Par courriel : Commissariat.ci-ss-ca@ssss.gouv.qc.ca

Par téléphone : 1 877 986-3587