

➤ **Guide du bénévole – chauffeur-accompagnateur**

Entraide Ahuntsic-Nord (EAN) offre le service « Sortir à son goût » à ses usagers pour leur donner des occasions de briser leur isolement lors de dîners de groupe au restaurant. Ces sorties sont organisées sur une base bimensuelle par des bénévoles dont l'un est responsable de groupe et l'autre, assistant.

Ce service nécessite également l'implication de bénévoles qui agissent comme chauffeur-accompagnateur. Ceux-ci font office à la fois de chauffeur et d'accompagnateur, notamment pour rencontrer les exigences de la Loi sur les taxis. En effet, le ministère des Transports du Québec accorde annuellement une attestation qui permet à EAN d'offrir ce service à moindre coût, compte tenu du volet accompagnement de personnes en perte d'autonomie.

Tout bénévole, de même que tout usager d'un service, est considéré comme un ambassadeur d'EAN et doit agir comme représentant de l'organisme. Par son respect des règles, son civisme et son comportement adéquat, il contribue à en assurer la visibilité et la notoriété.

Les éléments importants pour une sortie réussie selon les groupes d'usagers consultés sont les suivants :

- Climat d'amitié, qualité des échanges, convivialité, intégration, bonne humeur;
- Proximité du restaurant, facilité de transport et de stationnement;
- Qualité de la nourriture et du service, prix des repas convenable, environnement peu bruyant, temps d'attente raisonnable.

Ces sorties comptent jusqu'à une vingtaine de personnes.

Les usagers et les bénévoles sont couverts par la police d'assurance-responsabilité d'EAN.

Les conditions d'utilisation

L'utilisateur doit être membre d'EAN et avoir payé sa cotisation annuelle de 10 \$.

En raison de la nature du service, seuls les membres autonomes peuvent participer aux sorties.

Déroulement du service

Avant le service

1. Le chauffeur-accompagnateur informe le responsable de groupe de sa disponibilité au plus tard 72 heures (3 jours) avant la sortie.
2. La veille du service, il appelle les usagers qu'il doit véhiculer pour confirmer l'heure et le lieu de la rencontre. Il les informe du montant qu'ils devront remettre au responsable de groupe pour les frais de déplacement.

Pendant le service

3. Il se rend au domicile de l'utilisateur à l'heure convenue entre eux, en tenant compte qu'il doit arriver au restaurant à 11 h 30. Il n'a pas à percevoir les montants pour les frais de déplacements.
4. Il accompagne les usagers jusqu'à la table en les aidant au besoin.
5. Après le repas, il raccompagne les usagers jusqu'à leur domicile.
6. S'il ne reste pas pour le repas, il revient chercher les usagers qu'il doit raccompagner à 14 h 30.

Après le service

7. Il complète le formulaire de remboursement « Sortir à son goût » en indiquant :
 - la date de la sortie;
 - la durée du service;
 - le kilométrage parcouru;
 - le nom du restaurant;
 - le nombre de personnes transportées;
 - l'information sur les frais de repas.

Il y joint la facture du restaurant s'il y a lieu (voir ci-après Frais de service) et apporte le tout à l'adjointe administrative d'EAN au plus tard après avoir complété quatre transports. Un chèque de remboursement lui sera envoyé le deuxième mercredi de chaque mois.

8. Le chauffeur-accompagnateur qui décide de ne pas demander le remboursement de ses frais, doit quand même compléter le formulaire de remboursement « Sortir à son goût » en indiquant qu'il s'agit d'un don à EAN. Ces informations permettront à EAN d'émettre le T4 requis pour sa déclaration d'impôt, en plus d'améliorer les statistiques de l'activité.

Droits, responsabilités et obligations du chauffeur-accompagnateur

1. En cas d'absence ou s'il y a un problème avec un usager, le chauffeur-accompagnateur communique avec le responsable de groupe dès que possible.
2. Il est un **chauffeur désigné** qui veille à la sécurité de ses passagers. Sa consommation d'alcool doit se limiter aux limites permises par le Code criminel.
3. Le chauffeur-accompagnateur, tout comme l'utilisateur d'ailleurs, a droit à la confidentialité de ses coordonnées personnelles. Il ne donne pas son numéro de téléphone à un usager et doit protéger adéquatement son anonymat. Il incite plutôt l'utilisateur à communiquer avec le service d'accueil d'EAN pour avoir accès à un service ou pour l'annuler. De même, il doit utiliser le numéro de téléphone de l'utilisateur uniquement aux fins d'un service bénévole encadré par EAN.
4. **Il doit refuser toute demande de services non encadrés par EAN qui lui aurait été faite par un usager.** Il le réfère plutôt au service d'accueil.
5. **Il ne peut également proposer des services non encadrés par EAN.**
6. Lorsqu'un usager lui offre un pourboire dans le cadre de ses services, il est invité à lui suggérer de donner cette somme à l'organisme.
7. Il doit décliner les dons de toute nature (meuble, accessoires, etc.) afin d'éviter tout malentendu par la suite (ex : confusion du membre, désaccord au sein de la famille).

Frais de service

1. Le service « Sortir à son goût » n'est pas gratuit pour l'utilisateur. Celui-ci doit défrayer les coûts de son repas au restaurant ainsi qu'un montant prédéterminé pour les frais de déplacement. Ce coût est de 6 \$ pour les restaurants du quartier et de 7 \$ pour les restaurants hors du quartier.

2. Toutes les personnes, usagers ou bénévoles, qui requièrent le service d'un chauffeur-accompagnateur, qu'il soit bénévole ou membre usager, doivent payer les coûts de transport à la responsable (et non au chauffeur) et l'information doit être consignée sur le formulaire « Sortir à son goût ».
3. Le chauffeur-accompagnateur « Sortir à son goût » qui véhicule au moins un usager a droit à un remboursement de 10 \$ pour ses frais de repas, sur présentation d'un reçu ou d'une facture et à certaines conditions :
 - il fait partie de l'équipe stable de chauffeurs dont le nom figure au registre des chauffeurs;
 - il assure le transport de plusieurs membres sur une base régulière.
4. Il a également droit à un remboursement de ses frais de déplacement, soit une indemnité de kilométrage pour l'essence de 0,50 \$ du kilomètre parcouru. Cependant, un chauffeur-accompagnateur qui décide de ne pas rester pour le dîner, n'aura droit qu'à un remboursement pour un seul trajet aller-retour.
5. Un membre usager qui offre un transport bénévole à d'autres membres usagers lors d'une activité « Sortir à son goût », peut également obtenir le remboursement de ses frais de déplacement. Il n'a cependant pas droit au remboursement de 10 \$ pour frais de repas.

Nous croyons sincèrement que l'application de ces règles d'utilisation et de conduite auprès de notre clientèle fera en sorte que le service « Sortir à son goût » offert aux membres d'EAN sera juste et équitable pour tous.

25 septembre 2017