

➤ **Guide du bénévole – responsable de groupe et assistant**

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.

Le responsable de groupe et l'assistant partagent à leur convenance la plupart des tâches liées à l'organisation de ces sorties et s'assurent conjointement du bien-être et de la sécurité des usagers.

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 responsable de groupe et l'assistant participent deux fois par année à la conception du calendrier des sorties au restaurant avec l'agente de liaison d'EAN. Ils déterminent le choix des restaurants en s'inspirant de l'évaluation des endroits fréquentés l'année précédente et de la consultation réalisée auprès des usagers, tout en essayant autant que possible de simplifier leur travail.
2. Ils décident d'un commun accord, le mode de fonctionnement qui leur convient en ce qui a trait aux tâches administratives. En cas d'absence du responsable de groupe, c'est l'assistant qui assure le remplacement.
3. Selon leur entente, le responsable de groupe ou l'assistant appelle les usagers inscrits à leur groupe à toutes les deux semaines pour les inviter à la sortie au restaurant.
4. Il organise le transport en essayant de maximiser le nombre de personnes véhiculées par voiture, en tenant compte cependant de la perte d'autonomie des usagers. Il appelle les chauffeurs pour leur donner les coordonnées des usagers qu'ils accompagneront.
5. Le responsable de groupe appelle au restaurant trois jours à l'avance pour faire une réservation. Pour faciliter les opérations, il demande au restaurateur d'inclure le pourboire de 15 % sur les factures. De plus, il demande s'il est possible de prévoir des amuse-gueule en attendant le service.

Pendant le service

6. Le jour de la sortie, le responsable de groupe confirme la réservation au restaurant en précisant le nombre exact de personnes présentes (usagers et bénévoles).
7. Le responsable de groupe et l'assistant arrivent au restaurant à 11 h 20 pour accueillir les usagers de leur groupe.
8. Ils favorisent l'intégration des nouveaux usagers qui se joignent au groupe.
9. Ils apportent du soutien aux usagers pendant le repas, pour la lecture du menu par exemple.

10. Ils stimulent les usagers à converser ensemble afin de créer une belle ambiance de groupe.
11. Selon leur entente, le responsable de groupe ou l'assistant recueille les frais de déplacements payés par les usagers et par les bénévoles, le cas échéant. Il complète le formulaire « Sortir à son goût » conçu à cet effet.
12. Selon leur entente, le responsable de groupe ou l'assistant fait compléter l'évaluation de la sortie par chacun des participants et se charge de faire parvenir les formulaires à l'agente de liaison.

Après le service

13. S'il y a lieu d'attirer l'attention d'EAN sur certains points observés lors de l'activité, le responsable de groupe en informe rapidement l'agente de liaison.
14. Au plus tard une fois par mois, le responsable de groupe retourne à l'adjointe administrative d'EAN les montants recueillis lors de la sortie ainsi que le formulaire « Sortir à son goût » complété indiquant :
 - le nom du resto;
 - la date de la sortie;
 - le coût du transport par personne;
 - le nom des chauffeurs-accompagnateurs ainsi que l'identifiant des personnes véhiculées par chacun d'eux;
 - le nom des participants et l'information sur le paiement des frais de déplacement.
15. Une fois par mois, le responsable de groupe et l'assistant retournent à l'adjointe administrative leur formulaire de remboursement « Sortir à son goût » complété et leurs factures ou reçus pour frais de repas. Un chèque de remboursement leur sera envoyé le deuxième mercredi de chaque mois.

Droits, responsabilités et obligations du responsable et de l'assistant

1. Le responsable de groupe est le seul interlocuteur auprès du restaurateur.
2. Le responsable de groupe et l'assistant s'assurent de la sécurité des usagers dans tous leurs déplacements au restaurant.

3. Le responsable de groupe et l'assistant essaient autant que possible de créer un climat chaleureux entre les participants. Ils doivent souligner les anniversaires et apporter une carte d'anniversaire fournie par EAN.
4. L'assistant soutient le responsable de groupe dans son travail. Il doit cependant s'en remettre à lui dans les cas de litige ou pour toute décision se rapportant à l'activité.
5. Après la sortie, le responsable de groupe communique avec l'agente de liaison pour lui faire un compte rendu de la sortie au restaurant et faire un suivi sur les usagers présentant une difficulté. Il peut solliciter de l'aide pour l'animation s'il en ressent le besoin.
6. Avant la rencontre de planification des prochaines sorties avec l'agent de liaison, le responsable consulte les usagers sur leurs suggestions de restaurant.

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 responsable de groupe et l'assistant ont droit à un remboursement de 10 \$ pour leur frais de repas, sur présentation d'un reçu ou d'une facture.

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