

➤ **Guide de l'utilisateur**

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. Au besoin, des accompagnateurs-chauffeurs bénévoles assurent le transport aller-retour du domicile de l'utilisateur jusqu'au restaurant.

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'utilisateurs 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.

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 la sortie, l'utilisateur reçoit l'appel du responsable de groupe ou de l'assistant pour confirmer sa présence à la sortie et son besoin d'un transport bénévole.

Le jour de la sortie

1. Il s'assure d'arriver au restaurant à 11 h 30.
2. S'il a bénéficié d'un transport bénévole, il remet le montant de sa contribution au responsable de groupe ou à l'assistant.
3. Avant de quitter le restaurant, il complète l'évaluation de la sortie en donnant, si nécessaire, des commentaires constructifs.

Droits, responsabilités et obligations

1. L'utilisateur qui ne peut être présent le jour de la sortie en informe le responsable de groupe ou l'assistant dès que possible.
2. Il participe à la mise en place d'un climat chaleureux entre les participants.
3. Il répond à la consultation du responsable de groupe lorsque celui-ci sollicite les suggestions des usagers sur les restaurants.
4. Si une difficulté surgit, il en informe le responsable de groupe ou l'assistant.

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 ».

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.