

➤ **Guide de l'utilisateur**

Entraide Ahuntsic-Nord (EAN) offre le service « Visites et appels d'amitié » à ses usagers en légère perte d'autonomie afin de leur donner l'occasion de briser leur isolement. Ce service leur permet de recevoir sur une base régulière la visite ou l'appel d'un bénévole qui les écoute et leur apporte soutien et réconfort. Ces visites amicales se veulent positives, sereines et divertissantes.

Les conditions d'utilisation

L'utilisateur doit être membre d'EAN et avoir payé sa cotisation annuelle de 10 \$. De plus, il doit rencontrer les critères d'admissibilité suivants :

1. Il est âgé de 60 ans et plus;
2. Il vit généralement seul et souffre d'isolement.

Les usagers et les bénévoles sont couverts par la police d'assurance-responsabilité d'EAN lorsqu'ils font des activités encadrées par EAN.

Frais de service

Le service « Visites et appels d'amitié » est un service gratuit. Cependant, en cas de sorties à l'extérieur, l'utilisateur doit défrayer les coûts qui y sont reliés (par exemple, les frais de transport, les prix d'entrée, le café, la crème glacée).

Fréquence des visites ou appels d'amitié

La fréquence est généralement fixée sur une base hebdomadaire, à raison d'une (1) heure par semaine. Toutefois, il est possible d'établir une fréquence différente en autant que cela convienne aux deux parties. Ce peut être par exemple, deux (2) heures aux deux (2) semaines, ou encore, une semaine avec visite et une semaine, avec appel. La fréquence choisie doit être rapportée à l'agente de liaison.

Déroulement du service

Jumelage avec un bénévole

1. À la suite d'une demande de service, l'agente de liaison d'EAN va rencontrer l'utilisateur à son domicile pour préciser ses attentes et ses motivations.

2. Elle établit clairement quelles sont les règles à suivre et les limites à ne pas dépasser lors des visites et appels d'amitié.

Activités du bénévole **non permises** :

- Faire le ménage ou la cuisine,
- Prodiguer des soins de santé ou d'hygiène,
- Administrer des médicaments,
- Faire des réparations,
- Donner des conseils non sollicités,
- Soulever de lourdes charges,
- Faire de l'intervention thérapeutique,
- Faire du magasinage-épicerie,
- Accompagner l'utilisateur à un rendez-vous médical.

3. Si souhaité par l'utilisateur ou le bénévole, l'agente de liaison d'EAN participe à leur première rencontre.

Avant la visite d'amitié

1. L'utilisateur répond à l'appel du bénévole la veille ou le matin de la visite prévue. Si le contact n'est pas possible, il appelle l'agente de liaison d'EAN pour l'en informer.
2. Si l'utilisateur sait d'avance qu'il doit annuler une prochaine visite, il en informe directement le bénévole afin que celui-ci ne se déplace pour rien. Cette rencontre peut être remplacée par un appel téléphonique.
3. S'il doit annuler la visite à la dernière minute et veut communiquer avec le bénévole, il appelle l'agente de liaison d'EAN qui fera le lien avec le bénévole.
4. Il se prépare à accueillir le bénévole dans un environnement favorable. S'il est fumeur, il aère la pièce avant l'arrivée du bénévole.

Durant la visite d'amitié

1. L'utilisateur accueille le bénévole chez lui ou au lieu de rendez-vous fixé, à l'heure convenue.
2. Il consacre entièrement cette heure de visite au bénévole, en évitant de faire d'autres tâches en même temps ou en prolongeant une conversation téléphonique avec une autre personne.
3. Il propose au bénévole des sujets de discussion ou des activités qui le stimulent particulièrement (voir la banque d'idées en annexe).

4. Il évite de fumer pendant la visite.
5. Il respecte le temps prévu de la visite à moins que le bénévole propose de lui-même de rester plus longtemps.
6. Il respecte les règles à suivre et les limites à ne pas dépasser lors des visites d'amitié. Par exemple, il évite de demander au bénévole de lui rendre des services tels que l'accompagner à un rendez-vous médical. ***Il existe d'autres services disponibles à EAN pour répondre à ces besoins.***
7. À la fin de la rencontre, il planifie la prochaine rencontre avec le bénévole.

Droits, responsabilités et obligations

1. L'utilisateur qui veut communiquer avec le bénévole doit toujours appeler l'agente de liaison d'EAN qui fera le lien avec lui. Sous aucun prétexte, l'utilisateur ne contacte directement le bénévole.
2. Il ne peut jamais faire de demandes au bénévole en lien avec d'autres besoins (épicerie, magasinage ou courses) lors de la visite ou de l'appel d'amitié.
3. ***Le numéro de téléphone personnel du bénévole est confidentiel.*** L'utilisateur doit éviter d'en faire la demande ou de l'utiliser s'il en a malgré tout connaissance.
4. Il ne donne pas d'argent au bénévole car celui-ci ne pourra l'accepter. Il revient à l'utilisateur de gérer ses dépenses lorsque c'est requis.
5. Au besoin, l'utilisateur communique avec l'agente de liaison d'EAN pour signaler une situation problématique.
6. C'est à EAN que revient le soin d'exprimer de la reconnaissance envers les bénévoles. Aussi, la remise de pourboires à toute personne associée à l'organisme n'est pas encouragée.

Nous croyons sincèrement que l'application de ces règles d'utilisation et de conduite fera en sorte que le service « Visites et appels d'amitié » offert aux membres d'EAN sera juste et équitable pour tous.

3 octobre 2018

ANNEXE

BANQUE D'IDÉES D'ACTIVITÉS DE PROXIMITÉ	
<ul style="list-style-type: none"> - Activités d'écriture - Chanter - Écouter de la musique - Écouter une émission télé, radio - Faire... <ul style="list-style-type: none"> o de la décoration pour occasions spéciales o de la lecture (journaux, magazines, romans, etc.) o de la relaxation o de la peinture (ex. : à numéros, gouache) o des casse-têtes o des mots croisés, des sudokus o des quiz, charades, devinettes o du bricolage/bijoux 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire... (suite) <ul style="list-style-type: none"> o du dessin/coloriage o du scrapbooking o du tricot, du crochet, de la broderie o une liste de choses à faire - Jeux de société (Scrabble, Monopoly, etc.) - Jeux de cartes - Jeux extérieurs (poche, pétanque) - Naviguer sur le web - Prendre un café/thé - Se montrer des photos - Sorties/Déplacements à pied <ul style="list-style-type: none"> o aller à la bibliothèque, à la crèmerie o prendre une marche
BANQUE D'IDÉES DE SUJETS DE DISCUSSION	
<ul style="list-style-type: none"> - Actualité - Amitié, amour, famille - Art - Blagues et histoires drôles - Bonheur, bien-être - Cinéma - Cuisine - Différences générationnelles - Échange d'astuces - Émissions de télé - Événements divers 	<ul style="list-style-type: none"> - Littérature - Loisirs, passe-temps - Métier, profession - Musique - Philosophie - Poésie - Réalisations personnelles - Souvenirs/Anecdotes de vie - Nouvelles technologies - Vie de quartier - Voyages