

Procédures pour les intervenants(tes) pour une demande de dons matériels essentiels



Nous avons 2 types de demandes de biens essentiels :

- ✓ **Dépannage pour des vêtements, jouets et livres**
- ✓ **Dépannage articles pour la maison, meubles, électroménagers**

**Voir les 3 étapes pour chacune.*

Procédure pour demande de dépannage de vêtements, livres et jouets

1-Évaluation de la situation par l'intervenant (te)

L'intervenant(e) fait une intervention auprès de l'utilisateur(ère) et évalue les éléments suivants :

- Si l'utilisateur et son ménage sont en situation de pauvreté, de vulnérabilité ou de précarité.
- Si l'utilisateur demeure sur le territoire de la MRC Roussillon desservi par l'organisme (*Châteauguay, Mercier, Candiac, Delson, La Prairie, Léry, Saint-Constant, Saint-Isidore, Saint-Mathieu, Saint-Philippe, Sainte-Catherine*). Sinon, recommander l'utilisateur vers une friperie de son territoire.
- Si l'utilisateur a besoin d'un accompagnement lors de la sélection des articles en cas d'inaptitude ou d'irresponsabilité.
- Si l'utilisateur maîtrise une base minimale de français ou d'anglais pour recevoir le service. Si l'utilisateur ne parle ni français ni anglais, l'intervenant(te) fera le suivi pour lui. Dans un tel cas, il est préférable que l'utilisateur soit accompagné pour le service par son intervenant ou autre personne désignée.
- L'intervenant(te) évalue et détaille le plus précisément possible les besoins matériels et les quantités requis par l'utilisateur et son ménage

Pour les demandes de vêtements; une carte cadeau sera émise et le solde crédité sera évalué à partir de la demande faite par l'intervenant. L'utilisateur pourra venir choisir lui-même ses vêtements en magasin.

Le CCC accordera un montant additionnel pour les articles non essentiels et non identifiés sur la liste, mais qui contribuent à l'estime de soi et au plaisir des usagers.

Exemple de demande de vêtements raisonnable par personne, à titre indicatif*.

*7 Hauts (chandails), 7 bas (pantalons, jupes, shorts), 3 paires de chaussures/bottes,
1 coupe-vent, 1 manteau chaud, 1 chapeau*

L'intervenant doit aviser l'utilisateur des éléments suivants :

- La demande est non récurrente.
- La première visite de l'utilisateur se fera sur rendez-vous afin d'assurer un service personnalisé. Le CCC contactera l'utilisateur afin de convenir d'une date.
- Lors de son rendez-vous, l'utilisateur devra se présenter à la caisse **avant** de rechercher ses vêtements, livres ou jouets en magasin et demander le commis responsable des dépannages.
- Aucun rendez-vous ne sera fixé les fins de semaine ou les jours de vente. La plage horaire disponible sera du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30. Ces périodes sont recommandées pour les dépannages en toute quiétude.
- LE CCC place plus de 1000 articles par jours sur ses différents rayons. Il est normal de devoir passer à plusieurs reprises afin de compléter la liste des vêtements demandés.

L'intervenant(te) peut nous faire parvenir la demande de cette manière :

- 1- En complétant le formulaire ci-joint et l'envoi par courriel au CCC à l'adresse suivante : admin@ccchateau.ca

2-Évaluation de la demande par le CCC

- À la réception de la demande de dépannage, le CCC évaluera et créditera sur la carte cadeau de l'utilisateur une estimation de la valeur totale des vêtements, jouets ou livres de la liste complétée par l'intervenant(te). L'évaluation des vêtements est basée sur la grille tarifaire de la section magasin.
- **Le Centre accordera un montant additionnel pour les articles non essentiels et non identifiés sur la liste, mais qui contribuent à l'estime de soi et au plaisir des usagers. Voici les montants accordés selon la taille du ménage : 50 \$ pour une famille de 1 à 3 membres, 80\$ pour une famille de 4 à 5 membres et 100\$ pour une famille de 6 membres et plus.**
- Dans le cas où les articles répondant aux besoins essentiels ne seraient pas disponibles, nous nous réservons le droit de transférer la demande de dépannage à Entraide Mercier advenant le cas, où l'utilisateur répond à son territoire de service. Le CCC informera l'intervenant si tel est le cas.

Le CCC pourra refuser les demandes de dépannages pour les raisons suivantes :

- Si la demande est hors territoire.
- Si la limite **de deux demandes annuelles** est franchie.
- Si la demande est récurrente ou en cas d'abus.

3-Réalisation du service de dépannage de vêtements, jouets et livres

- Le CCC communiquera avec l'utilisateur dans un délai de 24 à 48 heures pour l'informer de la réception de sa demande et fixera un rendez-vous avec ce dernier.
- Lors du rendez-vous, l'utilisateur doit se présenter à la caisse et demander le commis responsable des dépannages. Le commis expliquera le fonctionnement de la friperie. Il informera l'utilisateur du solde sur sa carte cadeau et accompagnera l'utilisateur pendant son magasinage. Durant le magasinage, le commis s'assurera que la majorité des articles essentiels sont choisis selon la liste établie par l'intervenant(te). Si une minorité d'articles essentiels sont disponibles, un second rendez-vous sera fixé.
- À la fin du rendez-vous, le commis accompagnera l'utilisateur à la caisse pour enregistrer la transaction. Il remettra par la suite la carte cadeau à l'utilisateur avec le solde résiduel s'il y a lieu. Par la suite, l'utilisateur sera libre de poursuivre son magasinage pour les articles non essentiels et revenir autant de fois qu'il/qu'elle le souhaite, pourvu qu'il reste un solde sur sa carte cadeau.
- Dès qu'une majorité d'articles essentiels a été prise, la demande est alors considérée comme traitée. Le commis informera l'intervenant(te) requérant en spécifiant s'il y a lieu les articles manquants pour lequel l'utilisateur devra revenir.

Procédure pour demande d'articles maison, meubles et électroménagers

Pour les demandes d'articles de maison, il n'y a pas de carte cadeau puisque ces items sont préparés par les employés. Un rendez-vous sera convenu avec l'utilisateur lorsque les articles seront prêts à venir chercher en magasin.

Pour les demandes de meubles et d'électroménagers, il n'y a pas de carte cadeau. L'utilisateur ne pourra pas choisir lui-même ses meubles et électroménagers considérant qu'ils sont en entreposage et que seuls les membres du personnel ont accès à ces locaux.

- Les meubles et électroménagers seront livrés **gratuitement** chez l'utilisateur(ère) dans un délai de 24 à 48 heures (jour ouvrable excluant les fins de semaine) suite à la prise d'un rendez-vous.
- Dans le cas où certains meubles ou électroménagers ne seraient pas disponibles en inventaire, l'intervenant sera avisé et devra faire une autre demande de dépannage ultérieure afin de combler le besoin de l'utilisateur si cela est toujours nécessaire.
- L'intervenant doit toujours s'assurer que les besoins sont IMMÉDIATS et se retrouve sur la liste des biens essentiels.

- L'intervenant doit s'assurer que l'usager(ère) à l'espace disponible pour accueillir les meubles et électroménagers dans son logement afin d'éviter les déplacements inutiles et les coûts reliés à ces derniers pour le CCC.
- L'intervenant doit faire la demande pour un ramassage des anciens électroménagers défectueux. Aucun électroménager ne sera mis en fonction par les commis manutentionnaires responsables de la livraison pour le CCC.

L'intervenant doit aviser l'usager des éléments suivants :

- ✓ L'usager doit être présent lors de la livraison. Il doit aviser le CCC advenant le cas où il aurait un empêchement majeur de dernière minute. Lors d'une absence non justifiée, le CCC fermera la demande de dépannage matériel. **Aucune autre demande ultérieure ne sera acceptée pour cet usager.**
- ✓ L'usager ne pourra pas choisir les meubles et les électroménagers considérant qu'ils sont en entreposage et que seuls les membres du personnel ont accès à ces locaux. Aucun refus de meuble pour des raisons d'esthétisme ne pourra être fait de la part de l'usager lors de la livraison. Advenant le cas, **aucune autre demande ultérieure ne pourra être faite.**
- ✓ Il est de la responsabilité de l'usager de s'assurer que les espaces intérieurs et extérieurs sont bien dégagés afin de rendre les lieux sécuritaires et accessibles aux commis manutentionnaires responsables de la livraison.

L'intervenant(te) peut nous faire parvenir la demande de cette manière :

- 1- En complétant le formulaire ci-joint et l'envoi par courriel au CCC à l'adresse suivante : admin@ccchateau.ca

2-Évaluation de la demande pour les meubles et d'électroménagers par CCC

- À la réception de la demande de dépannage, le CCC évaluera la demande et s'assurera d'avoir les meubles et électroménagers disponibles en inventaire.
- Si tel est le cas, le CCC communiquera avec l'usager dans un délai de 24-48 h pour convenir d'un rendez-vous afin de planifier la livraison. Celle-ci pourra avoir lieu du lundi au vendredi dans la plage horaire du matin ou de l'après-midi entre 8h30 et 16h30 selon les disponibilités de l'usager et du CCC.
- Dans le cas où certains meubles ou électroménagers ne seraient pas disponibles, le CCC livrera les biens disponibles et avisera l'intervenant qui devra faire une demande ultérieure si le besoin est toujours présent.

Le CCC pourra refuser les demandes de dépannages pour les raisons suivantes :

- Si la demande est hors territoire.
- Si la demande est récurrente ou en cas d'abus ; pour les **mêmes** meubles et électroménagers.

3- Réalisation du service de livraison

- Lors du rendez-vous convenu pour la livraison, les commis manutentionnaires responsables au transport se présenteront à l'adresse indiquée sur la demande. L'utilisateur devra être présent pour recevoir le service.
- L'utilisateur se doit d'être poli et courtois avec les employés du CCC advenant le cas contraire, le CCC se donne le droit de refuser de servir l'utilisateur.
- La demande sera immédiatement considérée traitée à la suite de la visite.

