

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



Centre communautaire
de Châteauguay

Nous avons 2 types de demandes de biens essentiels :

Dépannage pour des vêtements, jouets et livres

Dépannage articles pour la maison, meubles, électroménagers

Procédure pour demande de dépannage de vêtements, livres et de 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 :

- ✓ L'utilisateur et son ménage sont en situation de pauvreté et requièrent des besoins matériels essentiels tel que : des vêtements, des jouets, des livres dans l'immédiat.
- ✓ 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).
- ✓ L'utilisateur maîtrise une base minimale de français ou d'anglais pour recevoir le service. Dans le cas contraire, 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 et les quantités requises 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

Disponibilité des vêtements : été : mi-mars à fin août / hiver : mi-août à mi-mars

* Pour un cas où les quantités sont plus grande, justifier le besoin.

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

- La demande est non récurrente et le besoin doit être immédiat.
- 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. **Il devra présenter une pièce d'identité.**
- 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.
- Il est normal de devoir parfois passer à plusieurs reprises afin de compléter la liste des articles demandés en raison de la disponibilité de ces derniers et/ou des goûts personnels pour les vêtements choisis.

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 et livres de la liste complétée par l'intervenant(te). L'évaluation des vêtements est basée sur la grille tarifaire de la section magasin.
- Le CCC enverra un accusé de réception à l'intervenant.
- 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 et immédiats 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, il pourrait y avoir des restrictions ou refus, le tout sera à discuter avec l'intervenant.
- 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. **Il devra présenter une pièce d'identité.**
- Le commis expliquera le fonctionnement de la friperie et informera l'utilisateur du solde disponible sur la carte cadeau pour faire ses achats. Il accompagnera l'utilisateur pendant son magasinage au besoin.
- Il reviendra à l'utilisateur de sélectionner ses articles et de revenir autant de fois que nécessaire, pourvu qu'un solde soit encore disponible sur sa carte.

**Procédures pour les intervenants(tes)
pour une demande de dons matériels
essentiels pour un besoin **immédiat****



Centre communautaire
de Châteauguay

**Procédure pour demande d'articles de maison,
meubles et électroménagers**

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

Informations importantes :

Pour les demandes d'articles de maison, il n'y a pas de carte cadeau puisque ces items sont préparés par les employés du CCC.

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.

L'intervenant doit toujours s'assurer que les besoins sont **IMMÉDIATS** et se retrouve sur la liste des biens **ESSENTIELS** énumérés dans le formulaire de demande.

Les meubles et électroménagers seront livrés gratuitement chez l'utilisateur(ère).

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

- ✓ L'utilisateur et son ménage sont en situation de pauvreté et requièrent **dans l'immédiat** des besoins matériels **essentiels** tel que : des articles de maison, meubles et électroménagers.
- ✓ 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).
- ✓ L'utilisateur maîtrise une base minimale de français ou d'anglais pour recevoir le service. Dans le cas contraire, 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 et les quantités requises par l'utilisateur et son ménage. Il doit **s'assurer que l'utilisateur(ère) à l'espace disponible** pour accueillir les meubles, matelas et électroménagers dans son logement afin d'éviter les déplacements inutiles et coûteux pour le CCC.
- ✓ L'intervenant doit faire la demande pour un ramassage des anciens électroménagers défectueux.

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

- ✓ Aucun électroménager ne sera mis en fonction par les commis manutentionnaires responsables de la livraison pour le CCC. Nous demandons d'attendre 24 heures avant de brancher les réfrigérateurs.
- ✓ L'utilisateur 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 immédiatement la demande de dépannage matériel. Aucune autre demande ultérieure ne sera acceptée pour cet utilisateur.
- ✓ L'utilisateur ne pourra pas choisir les meubles et les électroménagers considérant qu'ils sont en entreposage et que seul 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'utilisateur lors de la livraison.
- ✓ Il est de la responsabilité de l'utilisateur de s'assurer que la grandeur des pièces est adéquate pour accueillir les meubles et l'espace bien dégagée afin de rendre les lieux sécuritaires et accessibles aux commis responsables de la livraison pour le CCC.

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, le CCC évaluera la demande et s'assurera d'avoir les meubles et/ou électroménagers disponibles en inventaire. Il communiquera directement avec l'utilisateur afin de convenir d'un rendez-vous pour la livraison qui se fera dans un délai maximal de 5 jours ouvrables (excluant les fins de semaine).
- Un avis de réception et de traitement sera envoyé par courriel à l'intervenant.
- Dans le cas où certains meubles ou électroménagers ne seraient pas disponibles en inventaire, le CCC fera un suivi auprès de l'utilisateur afin de l'aviser de la situation. Il tentera de trouver les articles en question et assumera la livraison par la suite. Le dossier demeurera ouvert pour la recherche pendant une période maximale d'un mois.
- En cas de malfonction d'un appareil électroménager dans les 30 jours suivants la livraison, le CCC fera un échange ou la réparation à sa discrétion.

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, il pourrait y avoir des restrictions ou refus, le tout sera à discuter avec l'intervenant.
- Si la demande est récurrente ou en cas d'abus; pour les mêmes demandes de meubles et d'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.

