AVEC NOS PROCHES

Conditions d'utilisation du service d'information et d'orientation d'Avec Nos Proches

Bienvenue sur le service d'information et d'orientation d'Avec Nos Proches. En utilisant ce service, vous acceptez les conditions suivantes. Nous vous encourageons à lire attentivement ces informations, car elles expliquent comment fonctionne notre service et vos droits.

Vous trouverez ci-dessous les définitions des termes clé de cette page :

- **Service** : désigne le service d'information et orientation.
- **Utilisateur** : toute personne qui utilise le service.
- **Aidant** : toute personne qui aide ou a aidé un proche fragilisé par une maladie, un handicap ou le grand âge, quelle que soit la durée ou la nature de l'aide apportée, tout du long de son parcours.
- **Écoutant :** bénévole qui répond au téléphone et formé à l'écoute active des aidants, au sein de l'association Avec Nos Proches.
- **Gratuit :** prix d'un appel local

1. Qu'est-ce que le service d'information et d'orientation ?

Ce service vous permet d'échanger avec un professionnel pour :

- Faire le point sur votre situation et vos besoins.
- Identifier les aides disponibles pour vous et votre proche.
- Trouver des solutions adaptées près de chez vous.

Nos professionnels, travailleurs sociaux formés à l'accompagnement des aidants, vous offrent un espace de conseil personnalisé et d'accompagnement pour vous orienter les ressources adaptées à votre situation.

Le service est accessible après une orientation d'un bénévole de la ligne d'écoute ou de l'animatrice des ateliers Connect'Aidants. L'utilisateur doit consentir à transmettre ses données personnelles, pour que les professionnels de l'association puissent le contacter et mettre en place le service.

2. Comment fonctionne le service ?

- **Format** : des rendez-vous téléphoniques adaptés à votre rythme.
- **Durée** : entre 1 et 4 entretiens, répartis sur une période maximale de 4 mois.

- **Confidentialité** : vos échanges restent strictement confidentiels.
- **Gratuité** : ce service est entièrement gratuit.

Lorsque vous utilisez le service, voici ce qui se passe :

- Un professionnel vous envoie un SMS pour fixer un premier rendez-vous.
- Lors du premier échange, vous définissez ensemble vos besoins et les objectifs de l'accompagnement.
- Le professionnel vous oriente vers des solutions adaptées et vous transmet une synthèse des pistes proposées par mail.
- Un bilan vous est proposé six semaines après la fin de l'accompagnement pour faire le point sur votre situation.
- Si votre situation évolue et nécessite un nouvel entretien, vous pouvez demander un nouvel accompagnement (dans la limite d'un suivi de 4 mois maximum).

3. Quelles sont les règles du service ?

Pour garantir un accompagnement de qualité :

- Merci de respecter les horaires des rendez-vous fixés.
- En cas d'empêchement, prévenez votre interlocuteur dès que possible par SMS.
- Toute attitude irrespectueuse ou propos offensants entraîneront la suspension de l'accompagnement.

4. Quels sont nos engagements et vos responsabilités ?

La confidentialité est essentielle pour nous. Vos informations personnelles seront traitées avec soin et conformément à la loi sur la protection des données.

- Les données sont archivées après deux années et supprimées l'année suivante.
- Elles peuvent être utilisées pour améliorer notre service, mais toujours de manière anonyme.

Nous vous demandons de respecter quelques règles pour que l'accompagnement se passe bien :

- Soyez respectueux et courtois avec la professionnelle.
- Honorez vos rendez-vous. En cas de non-réponse durant plus de 15 jours, l'accompagnement sera automatiquement clôturé.
- En cas de comportement inapproprié ou d'absence à des rendez-vous sans prévenir, nous pourrions suspendre l'accès au service.

5. Quelles sont les limites du service ?

Le professionnel n'est pas responsable des décisions prises à l'utilisation du service par l'utilisateur. En cas d'urgence, nous vous encourageons à contacter les services appropriés (112 : numéro d'urgence européen, 114 : numéro d'urgence pour les personnes qui ne peuvent s'exprimer à l'oral, 119 : numéro d'urgence pour les personne confrontées à une situation de maltraitance ; 3114 : ligne info-suicide.

Le professionnel n'est pas responsable des décisions prises à l'utilisation du service par l'utilisateur.

6. Quels sont les autres services d'Avec Nos Proches ?

Pendant votre accompagnement, vous pouvez être orienté vers d'autres services d'Avec Nos Proches :

- **La ligne d'écoute** : un espace de parole bienveillant assuré par nos écoutants (01.84.72.94.72, 7j/7 de 8 h à 22 h).
- **Les ateliers Connect'Aidants** : échanges en petit groupe avec d'autres aidants, autour d'une thématique.
- **Le service d'accompagnement psychologique** : un accompagnement ponctuel de soutien psychologique.
- **Les projets et actions d'Avec Nos Proches** : retrouvez toutes nos initiatives sur notre site internet.

7. Comment sont mises à jour des conditions ?

Nous pouvons être amenés à modifier ces conditions. Les mises à jour seront publiées sur notre site internet.

8. Comment nous contacter ?

Pour toute question, n'hésitez pas à nous contacter par mail à l'adresse suivante : **contact@avecnosproches.com**

Dernière mise à jour : septembre 2025.