



Conditions d'utilisation du soutien par écrit d'Avec Nos Proches

Bienvenue sur le soutien par écrit d'Avec Nos Proches. En utilisant ce service, vous acceptez les conditions suivantes. Nous vous encourageons à les lire attentivement pour bien comprendre le fonctionnement du soutien par écrit et vos droits.

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

- **Service** : désigne l'espace de soutien par écrit
- **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.
- **Écouteur** : bénévole qui répond au mail et formé à l'écoute active des aidants, au sein de l'association Avec Nos Proches.
- **Gratuit**

1. Qu'est-ce que le soutien par écrit d'Avec Nos Proches ?

Le soutien par écrit est un espace de parole bienveillant. Nous vous offrons :

- Une **écoute sans jugement** de votre réalité d'aidant par des bénévoles ayant eux-mêmes une expérience d'aidant.
- Un **temps d'échange** écrit autour de votre réalité d'aidant.
- Une **orientation vers des informations et professionnels adaptés**, si nécessaire.

Nos écouteurs ne sont pas des professionnels de la santé mentale et ne donnent pas de conseils médicaux, juridiques ou financiers.

2. Comment fonctionne le service ?

Le service de soutien par écrit est accessible :

- **Réception des mails** : 24h/24, 7j/7
- **Horaires d'ouverture pour les échanges/réponses** : de 8h à 22h, 7j/7
- **Adresse mail** : aide@avecnosproches.com

Lorsque vous utilisez le service de soutien par écrit, voici ce qui se passe :

- **Traitement de votre demande** : vous envoyez un mail qui sera lu dans la semaine de votre envoi.
- **Déroulé de l'échange** : vous recevrez une réponse par mail d'un bénévole écouteur de l'association.

- **Possibilité d'orientation** : si besoin, le bénévole écoutant pourra vous orienter vers un service ou une structure plus adaptée.
- **Retour d'expérience** : à la fin d'un échange ou d'une période d'échanges, vous pouvez renvoyer un mail pour laisser un commentaire.
- **Autre option** : si vous le souhaitez, vous pouvez également appeler la ligne d'écoute nationale au 01.84.72.94.72 (coût d'un appel local) de 8 h à 22 h, 7j/7

3. Quelles sont les règles du service ?

- **Confidentialité** : les informations partagées restent strictement confidentielles.
- **Données personnelles** : les informations recueillies servent à mieux comprendre les besoins des aidants et à améliorer nos services.

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.
- Les membres, bénévoles, et salariés de l'association s'engagent à respecter une charte éthique fondée sur les valeurs de bienveillance, inclusion, et solidarité.
- Nous nous engageons à offrir une écoute bienveillante et respectueuse.

Nous demandons aux utilisateurs d'adopter une attitude courtoise.

En cas de comportement inapproprié (insultes, mails excessifs, propos menaçants), nous nous réservons le droit de suspendre l'accès au service.

5. Quelles sont les limites du service ?

- Notre soutien par écrit n'est pas un espace d'accompagnement régulier. Les mails de l'utilisateur doivent être ponctuels, pour ne pas s'inscrire dans le cadre d'un suivi. Pour être qualifiés de ponctuels, l'utilisateur ne doit pas dépasser les 2 conversations par semaine.
- Notre service est un espace d'écoute et de partage, mais il ne remplace pas un accompagnement par un professionnel de santé.
- Si l'utilisateur dépasse les limites du service, l'association se réserve le droit de recontacter l'utilisateur pour lui proposer d'autres services plus adaptés à ses besoins.
- 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 personnes confrontées à une situation de maltraitance, 3114 : ligne info-suicide)

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

En plus du soutien par écrit, nous pouvons vous proposer différents services, tous organisés par téléphone :

- **La ligne d'écoute** : service gratuit assuré par des 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 (en audioconférence).
- **Le service d'information et d'orientation** : nos professionnels vous informent sur les ressources adaptées à vos besoins.
- **Le service d'accompagnement psychologique** : un accompagnement ponctuel de soutien psychologique par une psychologue.
- **Les projets et actions d'Avec Nos Proches** : retrouvez toutes nos initiatives sur notre site internet ou en s'inscrivant à notre newsletter.

7. Comment sont mises à jour des conditions ?

Nous nous réservons le droit de modifier ces conditions à tout moment. 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 : décembre 2025.