



## Conditions d'utilisation des ateliers Connect'Aidants

Bienvenue sur le service des ateliers Connect'Aidants 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 clés de cette page :

- **Service** : désigne les ateliers Connect'Aidants.
- **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 téléphone et formé à l'écoute active des aidants, au sein de l'association Avec Nos Proches.
- **Gratuit** : prix d'un appel local
- **Animateur** : professionnel formé qui encadre et anime le service.

### 1. Qu'est-ce qu'un atelier Connect'Aidants ?

Le service est animé par un animateur et co-animé par un écouteur. Il permet à l'utilisateur de :

- Partager son vécu avec 2 à 6 autres utilisateurs.
- Apprendre de l'expérience des autres.
- Échanger des conseils et des astuces.
- Prendre du recul sur sa situation.
- Rompre l'isolement.
- Obtenir des informations autour d'une thématique spécifique.

Les ateliers sont accessibles par téléphone.

### 2. Comment fonctionne le service ?

Pour participer à un atelier, l'utilisateur doit s'être inscrit sur le site internet de l'association.

Une fois inscrit, il reçoit :

- **Un mail de validation** de son inscription.
- **Un mail de rappel 5 jour avant** l'atelier contenant les informations de connexion.
- **Un mail de rappel le jour J.**

L'accès à l'atelier doit se faire dans les 5 premières minutes de l'atelier. Au delà d'un retard de 10min l'animatrice pourra vous refuser l'accès à l'atelier pour le bien du fonctionnement du groupe.

### 3. Quelles sont les règles du service?

Les utilisateurs s'engagent à :

- Participer à **maximum 3 ateliers par semestre**. Au-delà, les inscriptions seront placées en liste d'attente.
- Se désinscrire de l'atelier à l'avance, via le [formulaire d'inscription](#), s'il ne peut plus y participer, afin de laisser la place à un participant en liste d'attente.
- Respecter les horaires et se connecter à l'heure prévue.
- S'installer dans un environnement calme.
- Respecter la parole des autres.

Le cadre du service garantit l'anonymat entre utilisateurs. Les coordonnées ne sont partagées que sur demande bilatérale et accord écrit.

### 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 et garder une écoute bienveillante entre les utilisateurs.

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

### 5. Quelles sont les limites du service ?

L'animateur, l'écouter et les utilisateurs ne sont pas responsables des décisions prises à la suite de l'atelier. 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 ?

À l'issue d'un atelier, l'animateur peut proposer à l'utilisateur une orientation vers :

- **La ligne d'écoute** : service gratuit assuré par des écoutants (01.84.72.94.72, 7j/7, de 8 h à 22 h).
- **Le service d'information et d'orientation** : nos professionnels vous informent sur les ressources adaptées à vos besoins.
- **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 nous réservons le droit de modifier ces conditions à tout moment. Les mises à jour seront publiées sur notre site internet et annoncées dans notre guide vocal.

## 8. Comment nous contacter ?

Pour toute question, n'hésitez pas à nous contacter par mail à l'adresse suivante : **[accompagnement@avecnosproches.com](mailto:accompagnement@avecnosproches.com)**

**Dernière mise à jour : mars 2026.**