Service d'Accompagnement Ambulatoire (SAA)

Conditions Générales de Collaboration

Introduction

Le SAA propose ses accompagnements ambulatoires - ou « accompagnements de terrain » - aux associations et organisations privées ou publiques (les « partenaires ») n'ayant pas la possibilité de les organiser elles-mêmes pour leurs usagers, et permet ainsi d'accroitre l'efficacité de leur action. Ces accompagnements sont effectués par ses volontaires, formés à cet effet, sur base d'un « ordre de mission » complété à partir de la demande effectuée par le partenaire.

1. Dans quel esprit travaillons-nous ?

- Pour faire sa demande d'accompagnement de terrain, le partenaire doit en avoir déterminé le besoin et la nécessité ainsi que le degré d'autonomie de l'usager, afin de pouvoir mieux fixer le rôle de l'accompagnant.
- L'usager doit savoir pourquoi il est accompagné. Il doit être partie prenante de sa démarche et de son accompagnement.
- Le SAA s'occupe du suivi de l'usager le temps de la démarche. Il peut interroger le partenaire afin de bien comprendre l'objectif de l'accompagnement.
- Toute personne traitant la demande au sein des Amis d'Accompagner est tenue au secret professionnel.
- Différents types de missions peuvent être demandés: aide administrative, soutien moral, soutien linguistique, trajet entre différents organismes, visite de logements, soutien actif lors de démarches plus lourdes, etc.
- Les accompagnements de type « courses, tris de documents à domicile, promenades, activités sportives ou récréatives, etc. » n'entrent pas dans le cadre de notre mission et ne sont pas pris en charge.
- Introduire une demande d'accompagnement n'est pas une garantie de prise en charge de la demande : nos accompagnements de terrain dépendent de la disponibilité de nos volontaires. À chaque fois néanmoins, une communication du SAA suivra la demande d'accompagnement.
- Notre service est gratuit. Nos accompagnements se réalisent uniquement en transport public.
- Nos volontaires sont en majorité bruxellois, la démarche à réaliser sera en Région bruxelloise ou à partir de Bruxelles.
- Nos accompagnements s'effectuent normalement durant les heures d'ouverture des bureaux (8h-17h) pour permettre à nos volontaires d'avoir un relais.

2. Préparer l'accompagnement de terrain

Avant d'introduire la demande d'accompagnement, le partenaire demandeur doit :

- Vérifier les horaires d'ouverture et/ou obtenir un rendez-vous auprès du service auprès duquel va se réaliser l'accompagnement.
- Convenir de la date et de l'heure avec l'usager et les lui rappeler la veille de l'accompagnement.
- Préparer le dossier que l'usager doit avoir avec lui, et au besoin lui rappeler de n'oublier aucun document susceptible de favoriser la démarche à entreprendre en accompagnement.
- Informer l'usager que les informations de sa situation et de sa démarche sont aussi connues du SAA.

3. Compléter le formulaire de demande d'accompagnement

- Compléter la demande d'accompagnement via le formulaire en ligne : www.accompagner.be/fr/demander-un-accompagnement.
- Développer et détailler la démarche à réaliser pour permettre de comprendre le besoin de l'usager, la raison de l'accompagnement et la démarche en cours.
- Envoyer la demande au plus tard 3-4 jours ouvrables avant la date de l'accompagnement. En cas de délai plus court, il convient de téléphoner avant de compléter le formulaire (02/580.20.33).
- Indiquer explicitement les informations susceptibles d'influencer le déroulement de la démarche (ex : l'usager préfère ne pas être touché, se déplace en fauteuil roulant/rollator, etc.).
- Contacter le SAA avant de compléter le formulaire en ligne lorsqu'il s'agit d'un accompagnement d'urgence ou d'une demande plus particulière comme l'accompagnement de mineur d'âge, la traduction d'une langue peu courante, etc.

4. Confirmation de l'accompagnement

- Après l'envoi du formulaire, un message automatique de confirmation de la réception de la demande est envoyé au partenaire demandeur.
- Dès qu'il a pu être confié à un volontaire, l'accompagnement lui est confirmé par mail.
- Le partenaire demandeur prévient l'usager qu'il sera bien accompagné par un volontaire. Il lui rappelle également les heures et lieux de rendez-vous.
- Si le partenaire demandeur n'a pas reçu de mail de confirmation, il téléphone au SAA (02/580.20.33) pour s'informer des suites données à sa demande[1].

5. Ajustement de la demande déjà envoyée

- Si une modification doit être apportée à une demande déjà introduite, il convient de contacter sans délai le SAA (02/580.20.33 ou info.saa@accompagner.be).
- Si le partenaire demandeur n'est pas joignable entre le moment de la demande et le moment de l'accompagnement, il s'assure qu'une autre personne de son service réponde aux éventuelles questions du SAA au sujet de l'accompagnement demandé.
- Le partenaire renseigne un numéro de téléphone et une adresse mail auxquels il est facilement joignable (évitant le numéro général du type 0800 ou celui d'une centrale).
- Lorsque le formulaire est incomplet ou la demande imprécise, le SAA renvoie la demande au partenaire demandeur en soulignant les éléments manquants. La demande n'est traitée qu'une fois revenue complète au SAA.
- Le partenaire demandeur peut rencontrer le volontaire avant l'accompagnement pour réaliser un passage de relai oral ou téléphonique. Cette rencontre ne s'organise que le jour de l'accompagnement, une demi-heure avant le départ.

6. Trajet

- L'usager prend en charge ses frais de transport, tandis que le transport du volontaire est pris en charge par « Les Amis d'Accompagner ».
- Si la mobilité de l'usager est réduite, le service demandeur organise un transport adapté aux besoins. Le coût de ce transport ne peut être avancé ni assuré par « Les Amis d'Accompagner ».
- Si l'état de l'usager à accompagner en transport en commun nécessite l'organisation d'un transport adapté, mais que cela n'a pas été fait par le partenaire demandeur, le volontaire a la possibilité de faire appel au service d'un taxi, à charge du partenaire demandeur : le volontaire l'en avertit par téléphone. Il peut aussi décider, avec l'accord préalable du SAA, d'interrompre l'accompagnement.
- Contacter le SAA (02/580.20.33) avant d'introduire la demande d'accompagnement en dehors de Bruxelles.

[1] Si vous n'avez reçu aucun message en réponse de l'envoi du formulaire, vérifiez si la confirmation ne figure pas dans vos spams.

7. Retour

Après l'accompagnement, le partenaire reçoit un retour de mission par mail à l'adresse renseignée dans le formulaire. Il prend connaissance de ce retour avant toute nouvelle demande relative à son usager.

8. Considérations spécifiques

- Tout partenaire introduisant une demande d'accompagnement doit signer les présentes conditions générales de collaboration qui l'engagent à respecter le fonctionnement du SAA.
- Après cinq demandes d'accompagnement, le SAA proposera une rencontre avec l'équipe du partenaire demandeur afin de présenter son fonctionnement.
- Si les demandes d'un partenaire devaient être trop nombreuses, le SAA se réservera le droit de restreindre le nombre de demandes afin d'offrir son service à l'ensemble de ses partenaires.

PS : Pour les cas particuliers qui n'entrent pas dans ces conditions, il est toujours possible de contacter le SAA afin de présenter la situation. Le service prendra alors une décision au cas par cas.

9. Clause de non-responsabilité

- « Les Amis d'Accompagner » décline toute responsabilité pour les conséquences dues aux comportements inappropriés des usagers ou tout acte de ces derniers pouvant entraîner un préjudice quelconque aux tiers, lors de leur accompagnement par un de nos volontaires.
- Le volontaire peut interrompre l'accompagnement si l'usager manifeste un comportement agressif ou s'il lui fait part de ne pas/plus vouloir être accompagné.

10. Ce que l'asbl Les Amis d'Accompagner attend de ses partenaires

- Connaitre et respecter ses « Conditions Générales de Collaboration ».
- Comprendre notre clause de sous-traitance en conformité avec le RGPD[2].
- Intégrer son fonctionnement, sa mission, ses outils, ses horaires …
- Avoir une « personne de référence » à contacter chez le partenaire.
- Obtenir des formulaires de demande d'accompagnement clairs, précis et complets en matière de démarche à réaliser avec l'usager.
- Contribuer activement à l'évaluation annuelle de la collaboration.
- Participer à la rencontre annuelle des partenaires organisée par le SAA.
- Offrir une visibilité et une compréhension de l'Association en diffusant son existence tant en interne (collègues), qu'en externe (services apparentés, réseau associatif ou encore en apposant le logo de l'Association sur le site du partenaire).

[2] Règlement général sur la protection des données