

## Conditions Générales de Collaboration

### Service d'Accompagnement Ambulatoire (SAA)

#### Introduction

Le SAA propose les accompagnements ambulatoires aux associations et organisations privées ou publiques sollicitant un accompagnement de terrain pour leurs bénéficiaires, afin de leur permettre d'accroître ainsi l'efficacité de leur action. Des bénévoles formés sont disponibles pour effectuer ces accompagnements.

#### Dans quel esprit travaillons-nous ?

- Le bénéficiaire doit savoir pourquoi il est accompagné. Le but de l'accompagnement est clairement énoncé aux différentes parties. Il doit être partie prenante de la démarche et de l'accompagnement.
- L'utilisateur est averti que des informations au sujet de sa situation et de la démarche circulent entre la personne qui assure son suivi et le SAA
- Le partenaire demandeur est la personne la mieux placée pour déterminer le besoin de réaliser une démarche, le degré d'autonomie de l'utilisateur et l'opportunité d'un accompagnement. Néanmoins, étant donné que le SAA prend part à ce suivi le temps de la démarche, celui-ci peut interroger le partenaire demandeur afin de mieux comprendre le bien-fondé de la démarche et/ou de l'accompagnement.
- Toute personne traitant le dossier de l'utilisateur au sein de l'Association est tenue au secret professionnel.
- Munis de leur « ordre de mission » - reprenant les détails de leur accompagnement-, les volontaires réalisent différents types de missions : aide administrative, soutien moral, soutien linguistique, trajet entre différents services, visite de logements, soutien actif lors de démarches plus lourdes, etc.
- Les accompagnements de types « 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.

#### Préparer la démarche

- Le partenaire demandeur vérifie les horaires d'ouverture du service dans lequel réaliser l'accompagnement. Le cas échéant, il obtient un rendez-vous auprès du service à visiter.
- Préparer les dossiers que le bénéficiaire doit avoir avec lui, au besoin lui rappeler de n'oublier aucun document susceptible de favoriser la démarche de l'accompagnement en cours.

#### Compléter le formulaire de demande d'accompagnement

- La demande d'accompagnement est développée et argumentée. Elle contient les éléments permettant de comprendre la démarche à réaliser ainsi que le besoin d'accompagnement.
- La demande d'accompagnement se fait uniquement via le formulaire en ligne : [www.accompagner.be/fr/demander-un-accompagnement](http://www.accompagner.be/fr/demander-un-accompagnement)
- Le formulaire est envoyé au plus tard 3 jours ouvrables avant la date de l'accompagnement. En cas de délai plus court, il convient de téléphoner avant de compléter la demande. Si un délai court diminue les chances de trouver un volontaire disponible, le respect du délai de trois jours n'est par contre pas une assurance qu'un volontaire pourra assurer l'accompagnement, nous n'accompagnons que dans la mesure de nos possibilités. Dans tous les cas, une communication du SAA suivra votre demande d'accompagnement (02.580.20.33).
- Indiquer dans le formulaire les informations susceptibles d'influencer le déroulement de la démarche (ex : le bénéficiaire préfère ne pas être touché, se déplace en fauteuil roulant, etc.)
- Ne connaissant pas l'utilisateur du service demandeur, il est impératif que le SAA reçoive des informations suffisamment détaillées dans le formulaire en ligne (raison d'accompagnement et démarche à réaliser). Explicites, ces informations favorisent l'aboutissement de la démarche à réaliser.

#### Confirmation de l'accompagnement

- Après l'envoi du formulaire, un message automatique de confirmation de la réception de la demande est envoyé au service demandeur.
- Dès qu'il a pu être confié à un volontaire, l'accompagnement est confirmé par mail au partenaire demandeur.
- Le partenaire demandeur prévient l'utilisateur qu'il sera bien accompagné. Il lui rappelle également les heures et lieux de rendez-vous. Il l'informe aussi que le volontaire aura en sa possession une farde orange au logo d'Accompagner.
- Si le partenaire demandeur n'a pas reçu de mail de confirmation, il téléphone au Service d'Accompagnement Ambulatoire (02/580.20.33) pour s'informer des suites données à sa demande<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Si vous n'avez reçu aucun message en réponse de l'envoi du formulaire, vérifiez si la confirmation n'a pas atterri dans vos spams.

### Ajustement

- Le partenaire renseigne un numéro de téléphone et une adresse mail auxquels il est facilement joignable (évitant le numéro général du type 0800)
- Si une modification doit être apportée à une demande déjà introduite, le partenaire demandeur téléphone sans délai au SAA pour l'en informer (02/580.20.33).
- Les mails concernant des demandes introduites sont envoyés au SAA via : [info.saa@accompagner.be](mailto:info.saa@accompagner.be). L'envoi de mails à d'autres adresses mail des Amis d'Accompagner rallonge le délai de traitement de votre question.
- 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 questions du SAA au sujet de l'accompagnement demandé.
- Lorsque la demande est incomplète ou imprécise, le SAA renvoie la demande au partenaire demandeur en soulignant les éléments manquants ou incomplets. La demande n'est traitée qu'une fois revenue complète au SAA.

### Passer le relai

- Le partenaire demandeur peut rencontrer le volontaire avant l'accompagnement pour réaliser un passage de relai oral. Cette rencontre ne s'organise que le jour de l'accompagnement, une demi-heure avant le départ. Le passage de relai peut se faire aussi par appel téléphonique.
- Dans les cas d'urgences, de demandes particulières (accompagnement d'enfant, traduction d'une langue peu courante...), le partenaire demandeur doit contacter le service (02/580.20.33) avant de compléter le formulaire en ligne afin de vérifier que ce type d'accompagnement est possible.

### Trajet

- Notre service est gratuit. Nos accompagnements se réalisent en transport en commun. La pratique veut que le bénéficiaire prenne en charge ses frais de transport, tandis que le transport du bénévole est pris en charge par Les Amis d'Accompagner.
- Si le bénéficiaire venait à ne pas pouvoir se prendre en charge au niveau du titre de transport, la question sera débattue entre le service demandeur et le SAA, en vue de ne pas entraver la démarche.
- Le service demandeur veille à analyser le degré d'autonomie de déplacement en transport en commun de son bénéficiaire et en tient compte dans sa demande.
- Si la mobilité de l'utilisateur 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.
- La majorité de nos bénévoles étant bruxellois, pour des demandes d'accompagnement en dehors de Bruxelles, il convient de prendre contact avec le SAA (02/580.20.33) avant d'introduire la demande.
- Si l'état de l'utilisateur, accompagné en transport en commun, avait nécessité l'organisation d'un transport adapté, mais que cela n'a pas été fait, le volontaire a la possibilité de faire appel aux services d'un taxi, à charge du partenaire demandeur. Le volontaire en avertit le partenaire par téléphone. Il peut aussi décider, avec l'accord préalable du SAA, d'annuler l'accompagnement.

### Retour

- Après l'accompagnement, le partenaire reçoit un retour de mission écrit dont il prend connaissance avant toute nouvelle demande.
- Le retour d'accompagnement est envoyé par mail à l'adresse renseignée sur la demande d'accompagnement.

### Considérations spécifiques

- Après cinq demandes d'accompagnement, une rencontre entre l'équipe du partenaire demandeur et le SAA est organisée, ceci afin de signer l'accord de partenariat facilitant l'ajustement et la collaboration des services.
- En signant l'accord de partenariat, les parties s'engagent à réaliser une évaluation mutuelle de la collaboration. Le SAA s'assure de la mise en place de celle-ci.
- Si les demandes d'un service sont nombreuses, le SAA se réservera le droit de limiter le nombre de demandes à deux prises en charge par semaine par service. Ceci afin de limiter la dépendance entre les services, de permettre de répondre favorablement à tous nos partenaires et également d'inciter le service demandeur à utiliser toutes les ressources dont il dispose pour solutionner le problème de leur usager.

Les présentes Conditions Générales de Collaboration avec le SAA restent soumises à la disponibilité de nos volontaires. 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.