

Service d'Accompagnement Ambulatoire (SAA)

Conditions générales de collaboration

Introduction

1

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. Il permet ainsi d'accroître 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 formuler 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'utilisateur, afin de pouvoir mieux fixer le rôle de l'accompagnant.
- L'utilisateur 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'utilisateur 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. Quid des transports médicaux assurés par le PAR et/ou financés par le BEN ?
- Nos volontaires étant en majorité Bruxellois, la démarche à réaliser sera principalement en Région bruxelloise ou, en tout cas, uniquement à partir de Bruxelles si elle doit s'effectuer ailleurs en Belgique.
- Nos accompagnements s'effectuent normalement durant les heures d'ouverture des bureaux (8h-17h) pour permettre à nos volontaires d'avoir un relais auprès de notre équipe ou de celle du partenaire.

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 où va se réaliser l'accompagnement.
- Convenir de la date et de l'heure avec l'utilisateur et les lui rappeler la veille de l'accompagnement.
- Préparer le dossier que l'utilisateur 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'utilisateur que les renseignements concernant sa situation et sa démarche ont été transmis au 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.
- Décrire en détail la démarche à réaliser pour permettre de comprendre le besoin de l'utilisateur, la raison de l'accompagnement et la démarche envisagée
- 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'utilisateur 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.

2

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'utilisateur 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 demande¹.

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 (en 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 ne sera 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'utilisateur 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'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 ».
- Si l'état de l'utilisateur à accompagner en transport en commun nécessite l'organisation d'un transport adapté, mais que cela n'a pas été prévu par le partenaire demandeur, le volontaire a la possibilité de faire appel au service d'un taxi, à charge du partenaire demandeur : le volontaire en avertit celui-ci par téléphone. Il peut aussi décider, avec l'accord préalable du SAA, d'interrompre l'accompagnement.
- Il y a lieu de 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 d'information

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 d'introduire toute nouvelle demande relative à son usager.

8. Considérations spécifiques

3

- 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 lui présenter son fonctionnement.
- Si les demandes successives (?) d'un partenaire devaient être trop nombreuses, le SAA se réservera le droit de ne plus accepter qu'un nombre restreint de nouvelles demandes émanant de ce partenaire, afin de pouvoir offrir ses services 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 quant aux conséquences des comportements inappropriés des usagers ou de 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'utilisateur manifeste un comportement agressif ou s'il lui fait part de son souhait de ne pas/plus être accompagné.

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

- Connaître et respecter ses « Conditions Générales de Collaboration ».
- Comprendre notre clause de sous-traitance en conformité avec le RGPD².
- Intégrer son fonctionnement, sa mission, ses outils, ses horaires.
- Désigner une « personne de référence » pour les contacts avec l'association
- Envoyer, dûment complétés, des formulaires de demande d'accompagnement clairs et précis concernant la démarche à réaliser avec l'utilisateur.
- 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 apposition du logo de l'Association sur le site du partenaire).

² Règlement général sur la protection des données