

## Collectif de la téléphonie sociale et en santé TeSS

### Services d'aide à distance

## Charte

### 1. Préambule

#### 1.1. Contexte

A notre époque où les outils de communication et d'information sont de plus en plus nombreux, divers et performants, l'isolement des individus est paradoxalement une réalité sociale de plus en plus marquée.

Dans le domaine de la santé, l'afflux d'informations de toute nature ne garantit ni leur pertinence ni leur fiabilité, pouvant laisser alors désemparées de nombreuses personnes en recherche de réponses, souvent face à des prises de décisions importantes.

Dans le domaine social, une personne ayant besoin d'aide ou d'information peut faire appel à des acteurs certes nombreux, mais dont les missions ne sont pas toujours claires ni facilement accessibles. Les services de la téléphonie sociale et en santé apportent une aide à distance aux utilisateurs via les outils de communication actuels : le téléphone, mais aussi les tchats, messageries, forums, réseaux sociaux et tous les outils pertinents qui viendraient à être créés.

Grâce à tous ces moyens de communication, les acteurs de la téléphonie sociale et en santé jouent un rôle majeur pour :

- apporter une aide personnalisée à distance ;
- répondre à un besoin légitime d'informations accessibles, pertinentes et fiables ;
- veiller à une égalité de traitement de tous les publics ;
- renforcer le lien social.

La téléphonie sociale et en santé est une forme relativement récente d'information et de soutien que le collectif se propose de consolider et promouvoir dans un souci éthique partagé et dans l'intérêt des usagers.

En effet, le rôle de la téléphonie sociale et en santé est mal connu du grand public comme des institutions, en raison du nombre des acteurs et d'une confusion possible avec la téléphonie commerciale.

Cette charte présente les valeurs et les principes d'interventions communs sur lesquels s'engagent les membres du collectif envers les usagers.

Ainsi, il a été décidé de mettre en place un collectif pour :

- représenter les organismes participants ;
- promouvoir les métiers et compétences liés à la téléphonie et à l'aide à distance ;
- améliorer les pratiques de chacun des membres en facilitant les échanges ;
- Informer et sensibiliser l'opinion et les pouvoirs publics sur l'objet et les propositions du collectif.

## **1.2. Membres**

Le collectif est ouvert aux organismes qui :

- interviennent dans les domaines de la santé et/ou du social ;
- disposent d'un numéro d'appel qui constitue un outil important de l'activité aux côtés d'autres formes d'aides et de services (forum, tchats, questions/réponses ...) ;
- s'inscrivent dans la démarche éthique précisée ci-dessous ;
- ont une vocation nationale ;
- sont accessibles sur tout le territoire.

Les acteurs de la téléphonie sociale et en santé ont une mission qui relève de l'intérêt général en développant l'accès à l'information et le soutien de tous les publics, en particulier les personnes fragilisées et/ou en situation difficile.

En raison de l'importance de cette mission, les signataires de la présente charte respectent et revendiquent des valeurs qui caractérisent leur action.

## **2. Les engagements envers les utilisateurs**

### ***2.1. La personne en difficulté est au centre de nos préoccupations***

Les personnes qui contactent un service de la téléphonie sociale et en santé sont fréquemment confrontées à des situations difficiles et/ou complexes. Elles ont besoin d'être écoutées et entendues, que leur situation soit comprise, que les informations et les aides proposées soient en adéquation avec leurs besoins et/ou leurs attentes. Nos services ont pour but d'améliorer la situation de l'appelant, par

l'analyse de cette situation, la transmission d'informations, la proposition de pistes d'action ou de réflexion, la mobilisation des professionnels et institutions concernés.

Pour cette raison, les signataires de cette charte s'engagent à :

### **2.1.1. Ne pas faire de bénéfices sur le coût des appels**

L'appel doit être gratuit ou peu coûteux pour permettre à ceux qui en ont besoin d'appeler.

### **2.1.2. Faciliter l'accessibilité des services**

Les services proposés doivent être réguliers.

L'accessibilité des services aux personnes ayant des difficultés de communication doit être prise en compte et tous les moyens possibles mis en place pour faciliter la communication avec ce public.

### **2.1.3. Apporter une réponse individualisée**

Les situations des appelants pouvant être délicates ou générer une souffrance importante, elles demandent des réponses personnalisées. Ces réponses et le temps d'écoute sont donc adaptés à chaque situation en fonction de ses spécificités.

### **2.1.4. Apporter une réponse effective et validée**

Les actions de « rassurance » et de soutien sont les premières réponses apportées par nos organismes. Le cas échéant, ces réponses sont complétées par des informations pratiques ou un suivi apportés dans les délais les plus courts possibles.

Les réponses ne se limitent pas à une simple information ou à la promotion des services que pourraient proposer la structure mais peuvent inclure l'orientation et la mise en relation avec d'autres services, réseaux de proximité, institutions.

### **2.1.5. S'assurer de la qualité de la réponse et de la satisfaction des appelants**

La qualité de la réponse est assurée par le recours à un cadre de fonctionnement clair et par l'évaluation des actions.

La satisfaction des appelants se base sur leur perception de la réponse et de l'aide apportée.

## **2.2. Nous agissons dans un cadre éthique**

La diversité et la vulnérabilité des publics concernés obligent à une grande rigueur.

Les préoccupations éthiques sont au centre des modalités d'organisation des services rendus, les caractérisent et les engagent à :

### **2.2.1. Apporter une écoute neutre et sans jugement**

Les écoutants ne portent pas de jugement sur ce qu'ils entendent et ne donnent pas d'avis personnel sur les situations.

Si des noms de contacts sont communiqués, ce sont ceux de personnes physiques ou morales sans conflit d'intérêt.

### **2.2.2. Respecter la confidentialité des données**

Les membres du collectif s'engagent à être en conformité avec la réglementation de la CNIL et en conformité avec la réglementation européenne.

Les conditions de l'échange, de la conservation des données personnelles, de leur transmission à des tiers, de l'orientation des appelants, se font dans un cadre clair et énoncé. Les usagers sont informés des conditions de traitement des informations les concernant.

### **2.2.3. Apporter des informations fiables**

Chaque organisme s'engage à vérifier la fiabilité des informations destinées à être transmises, quel que soit le support de communication.

### **2.2.4. Mettre en place un fonctionnement clair et transparent**

Les activités des acteurs de la téléphonie sociale et en santé s'appuient sur des financements publics et privés. Ces soutiens impliquent une obligation de transparence sur le budget, le fonctionnement et l'organisation de chacun des membres du collectif. Cette exigence de transparence est conforme à la réglementation.

## ***2.3. L'écoute est un acte responsable***

Nous entendons par « écoute » et « écoutants » la mission et les personnes qui apportent une aide à distance grâce aux outils à leur disposition : téléphone, email, tchat... mission qui demande des compétences d'écoute fondamentales.

Ecouter les difficultés d'une personne engage la responsabilité de la personne à l'écoute et de l'organisme dont elle dépend. Les informations données peuvent avoir des conséquences importantes si elles ne sont pas transmises correctement.

Conscients de cette responsabilité, les signataires de cette charte s'engagent à :

### **2.3.1. Former les écoutants**

Que ces personnes soient bénévoles ou salariées, une formation initiale et continue doit leur être dispensée afin de garantir la qualité de l'écoute.

### **2.3.2. Soutenir les écoutants**

Le quotidien des personnes à l'écoute est fait de la souffrance de l'autre. Ces personnes ont besoin d'être elles-mêmes à leur tour écoutées et soutenues pour pouvoir garder le recul et la neutralité nécessaires à la qualité de leur travail. Les temps de pause, l'analyse des pratiques, la supervision... sont des bases fondamentales de l'organisation.

### **2.3.3. Promouvoir les compétences des écoutants**

Les structures signataires s'engagent

- à agir pour la reconnaissance et la promotion des savoir-faire développés au sein de la téléphonie sociale et en santé ;
- à agir pour développer et maintenir les compétences.

## **3. Les engagements envers le collectif**

Les recherches, colloques, groupes de travail autour de la relation d'aide à distance qui se sont multipliés conduisent logiquement les structures partageant un même souci éthique à développer leurs échanges et leurs coopérations et à s'organiser en collectif.

C'est l'engagement de tous au sein du collectif qui renforcera l'efficacité des services rendus aux personnes qui en ont besoin. La richesse des projets et des échanges menés montre combien ce collectif est important pour tous.

Les structures membres s'engagent donc à :

### ***3.1. Participer à la vie du collectif***

La diversité des expériences et des points de vue exprimés est le garant de la représentativité et du dynamisme du collectif.

La participation régulière, la transmission d'informations, le partage de documents, sont autant d'aides concrètes que chacun peut apporter à son échelle.

L'implication à la vie du collectif nécessite un engagement des membres en participant de façon régulière aux actions et au fonctionnement du collectif.

### ***3.2. Respecter les autres membres***

Quelle que soit leur taille, quel que soit le statut des personnes à l'écoute (salariés ou bénévoles, professionnels du secteur ou non), quelle que soit leur ancienneté, tous les participants ont une expérience qui peut enrichir celle des autres.

Les membres s'engagent à respecter les périmètres d'actions des autres structures du collectif et à valoriser leur expertise.

### ***3.3. Développer les projets communs***

Chaque membre s'engage à participer à la mise en œuvre de projets communs, destinés aux membres du collectif ou au grand public. Ces projets communs permettent de renforcer l'identité du collectif.

### ***3.4. Favoriser la communication du collectif et de ses membres***

Chaque membre participe à la notoriété du collectif, en solidarité avec chacun de ses membres.