

<p style="text-align: center;"><b><u>Charte éthique</u></b> <b><u>Écouteur de première ligne</u></b></p>
--

Par cette charte, je m'engage à respecter les valeurs et comportements suivants :

- **Anonymat**

Ne pas chercher à obtenir des informations sur l'identité de l'appelant.

Ne pas divulguer mon identité ou des informations qui permettraient à l'appelant de m'identifier afin de garantir mon anonymat

- **Professionnalisme**

Assurer les permanences pour lesquelles il a été désigné.

Prévenir le coordinateur réseau en cas d'absence ou de maladie.

Exercer une écoute active.

Compléter le tableau de bord et le carnet de liaison.

Être bienveillant sans garantir de résultat aux appelants.

Veiller à la confidentialité des informations.

Suivre les formations proposées aux écouteurs de première ligne.

- **Respect**

Travailler de manière bienveillante.

Ne pas émettre de jugement sur les situations rencontrées.

Respecter la charte de la diversité.

- **Disponibilité**

Être centré sur son rôle d'écouteur.

Respecter les heures ouvrables dédiées aux permanences.

- **Simplicité**

M'assurer que l'appelant a compris les informations transmises.

Parler dans un langage simple et compréhensible par tous.

- **Egalité**

Offrir un service identique aux appelants.

- **Solidarité**

Collaborer avec mes collègues « écouteurs de première ligne ».

Collaborer avec le coordinateur du réseau.

Participer aux séances d'intervision.

Date et signature de l'écouteur