

Charte

Cette charte sert de cadre de références dans la gestion de La Main Tendue suisse et de ses membres.

1 Buts

Tél 143 – La Main Tendue soutient toute personne en difficulté grâce à son service d'aide, disponible au numéro d'urgence *Tél 143*, reconnu d'utilité publique. Elle représente pour les personnes qui cherchent de l'aide un interlocuteur compréhensif, sensible et sans préjugés.

Les personnes faisant appel à La Main Tendue sont domiciliées en Suisse ou au Liechtenstein et parlent une langue nationale. *Tél 143* leur offre une écoute attentive, indépendamment de leur âge, de leur statut social et de leur type de difficultés. *Tél 143* est un service à la communauté et permet aux appelants de ne pas rester seuls avec leurs difficultés.

En tant qu'organisation reconnue au niveau suisse, indépendante, d'utilité publique et sans but lucratif, *Tél 143 – La Main Tendue* occupe une place importante dans le réseau social national. Les personnes cherchant de l'aide profitent de son offre ; la société aussi, puisque *Tél 143 – La Main Tendue* comble une lacune importante dans les soins de base du domaine psychosocial et à de faibles coûts. Elle décharge ainsi les services sociaux et ceux de la santé.

Tél 143 – La Main Tendue existe depuis 1957 et dispose d'une longue expérience de l'aide par téléphone. Dépourvue d'intérêts économiques, elle a pour seul but le bien-être des personnes qui s'adressent à elle.

2 Tâches et savoir-faire

2.1 Service d'aide par téléphone

Les appelants de *Tél 143 - La Main Tendue* s'adressent à des collaborateurs bénévoles bien formés. Ceux-ci les aident à surmonter des situations de crise (d'urgence ou durables telles que le risque de suicide, des conflits de travail, des conflits familiaux, des problèmes de dépendance, etc..) et à gérer les soucis du quotidien. L'offre de *Tél 143* est disponible 365 jours par année, 24 heures sur 24. L'appel est anonyme et gratuit (hormis la taxe téléphonique de base). Les collaborateurs sont soumis au devoir de discrétion.

Tél 143 - La Main Tendue est apolitique et non confessionnelle. Elle respecte l'autonomie des personnes qui s'adressent à elle et l'anonymat des deux interlocuteurs. Les collaborateurs bénévoles s'abstiennent de tout jugement personnel et d'influence religieuse ou politique. Ils s'efforcent de percevoir les appelants non seulement avec leurs difficultés mais aussi avec leurs qualités et leurs ressources. Ils pratiquent, dans leur activité, l'écoute active.

Tél 143 - La Main Tendue s'assure régulièrement de la qualité de son offre et prend les mesures adéquates pour la garantir.

Charte

2.2 Collaborateurs et formation

Tél 143 - La Main Tendue associe engagement professionnel et travail bénévole qualifié. Des employés formés se chargent d'assurer la pérennité de l'association et des postes régionaux. L'offre du *Tél 143* est assurée par des collaborateurs bénévoles. Ceux-ci sont choisis avec soin et sont préparés à leur tâche en suivant une formation de base.

Tél 143 - La Main Tendue encourage ses collaborateurs (les employés comme les collaborateurs bénévoles) dans leur développement professionnel et personnel en les valorisant, en leur offrant une formation continue et une supervision.

Les postes régionaux tendent à des standards communs de formation pour les collaborateurs bénévoles (durée minimale de la formation et contenus principaux) et, au niveau national, à des conditions d'engagement et de travail unifiées.

2.3 Communication

La confiance de la population est le fondement de la crédibilité de *Tél 143 - La Main Tendue*. C'est pourquoi, l'organisation est très attentive à pratiquer une communication ouverte, c'est-à-dire claire, transparente et rapide.

Tél 143 - La Main Tendue suisse présente une image commune au plan national.

Par des mesures de marketing centralisées, l'association faîtière soutient les postes régionaux dans la mise en œuvre de leurs objectifs, dans leurs tâches et leurs activités.

Pour réaliser ses objectifs et ses tâches, l'association faîtière entretient, au niveau national, des relations avec les autorités et les institutions spécialisées traitant de thèmes similaires (soutien émotionnel, promotion de la santé, prévention du suicide, dépendances, bénévolat, etc.). Les postes régionaux entretiennent des relations correspondantes au niveau régional.

2.4 Direction et organisation

Tél 143 - La Main Tendue est organisée en association. L'association faîtière de même que les postes régionaux et les comités cantonaux sont des associations au sens des art. 60 ss du C.C.S.

Les postes régionaux et les comités cantonaux sont membres de l'association faîtière qui est la plateforme d'information et de coordination de *Tél 143 - La Main Tendue*. Celle-ci se charge de la recherche de fonds au niveau national, coordonne la communication interne et externe et suit l'évolution de la société (issues management).

Les membres des postes régionaux et des comités cantonaux sont des personnes physiques ou morales qui soutiennent *Tél 143 - La Main Tendue* financièrement dans la poursuite de son idéal. Les postes régionaux garantissent l'activité opérationnelle du *Tél 143* et se chargent de la recherche de fonds au niveau régional. Ils couvrent, par leurs activités, tout le territoire suisse et la principauté du Liechtenstein. Les comités cantonaux font également de la recherche de fonds pour certains postes régionaux. La collaboration, à l'interne de *Tél 143 - La Main Tendue*, se fait selon une répartition cohérente des tâches entre l'association faîtière et les postes régionaux. Les postes régionaux mènent leurs activités de façon indépendante, mais recherchent une collaboration basée sur le partenariat entre eux et avec l'association faîtière. Pour utiliser les ressources disponibles de façon optimale, *Tél 143 - La Main Tendue* se dote, à tous les niveaux, de structures légères et transparentes. Elle encourage la collaboration

Charte

entre les employés et les collaborateurs bénévoles par un style de direction participatif et en impliquant les collaborateurs dans la planification des activités.

Tél 143 - La Main Tendue est membre de la fédération internationale IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services) et travaille conformément à sa charte.

Elle est gérée selon des critères économiques qui tiennent compte de son caractère non-lucratif. Selon ses ressources financières et personnelles, elle réagit avec flexibilité aux changements de son environnement et peut étendre son champ d'activités à de nouveaux services, pour autant qu'ils soient conformes à la charte et aux statuts.

3 Finances

Tél 143 - La Main Tendue est indépendante financièrement et cherche à maintenir une situation financière stable lui permettant d'assurer sa pérennité. Par sa crédibilité, ses compétences professionnelles, la qualité de ses prestations et ses relations publiques régulières et efficaces, elle vise à être reconnue par ses partenaires et les donateurs comme un prestataire incontournable et une institution digne d'être soutenue. Elle respecte les principes de ZEW (fondation garante de qualité pour les organismes de bienfaisance) et dispose de ses moyens financiers selon les prescriptions de cette fondation.

Tél 143 - La Main Tendue est financée par les cotisations de membres, les dons et legs, les sponsorings, les subventions, les recettes issues de contrats de prestations avec les autorités, les partenariats avec les églises et d'autres institutions et les revenus de ses activités.

Elle procède à une recherche de fonds professionnelle pour financer les objectifs et les tâches de l'association faîtière et des postes régionaux. Elle utilise des infrastructures modernes en respectant les ressources économiques et écologiques.

4 Collaborations

Pour remplir sa mission, *Tél 143 - La Main Tendue* collabore et recherche des synergies avec des institutions privées et publiques et, en particulier, avec d'autres organisations sociales. L'association faîtière cherche des partenaires au niveau national, les postes régionaux au niveau régional.

L'association faîtière coordonne la collaboration des postes régionaux.

5 Objectifs

Grâce à la qualité de ses services, *Tél 143 - La Main Tendue* tend, en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein, à une position incontestée en tant que service d'aide par téléphone accessible à tout moment et pour tous. Elle apporte ainsi une contribution importante aux soins dans le domaine de la santé et assume une responsabilité sociale. La population connaît, reconnaît, soutient et utilise ses services.

Adoptée lors de l'assemblée des délégués de La Main Tendue suisse du 12 mars 2011.