

Charte

1. Qui nous sommes

Brève description de l'organisation

- La Main Tendue est le centre d'écoute de référence en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein pour les personnes en crise et celles qui ont besoin d'une écoute empathique.
- C'est une organisation à dominante bénévole d'utilité publique, neutre sur le plan confessionnel et politique, qui bénéficie du label ZEW0.
- Elle inscrit son action dans le cadre des valeurs de l'organisation faîtière internationale, International Federation of Telephone Emergency Services IFOTES.

2. Ce que nous faisons

Être là pour toutes et tous, 24 heures sur 24, de manière anonyme, confidentielle et gratuite

- La Main Tendue est accessible par toute personne indépendamment de son âge et du thème abordé.
- Elle est joignable tous les jours, 24 heures sur 24, via le numéro d'urgence 143 ou en ligne.
- Elle apporte une contribution importante à la prévention du suicide, de la violence et en cas de dépendance.
- Les services de La Main Tendue sont proposés dans les langues les plus couramment parlées en Suisse. Ils sont anonymes, confidentiels et gratuits.

Dialogues empathiques

- L'attitude empathique est au cœur de la mission de La Main Tendue. Elle permet d'établir un lien mutuel. Les personnes sont en mesure de réfléchir à leur situation et d'identifier leurs ressources. Cette rencontre bienveillante soulage et contribue à de nouvelles perspectives. La Main Tendue apporte ainsi une contribution essentielle à la santé psychosociale et au bien-être de la population.

3. Comment nous agissons

Bénévoles

- La Main Tendue travaille principalement avec des bénévoles qualifié-e-s. Elles et ils sont les piliers de La Main Tendue.
- Les bénévoles sont soigneusement sélectionné-e-s, bénéficient d'une formation de base tout comme d'une formation continue et sont soutenu-e-s dans leur tâche par des professionnel-le-s qualifié-e-s.

Culture organisationnelle

- La Main Tendue offre à tout-e-s ses collaboratrices et collaborateurs salarié-e-s un emploi porteur de sens et des conditions cadres modernes. Elle accorde une grande importance à la formation continue.
- Elle entretient et promeut une culture organisationnelle de participation et de confiance.
- La collaboration au sein de l'organisation est empreinte d'ouverture, de respect et de transparence.
- Le soutien et l'estime mutuels sont réalisés de manière active.

Coopération

- Pour atteindre ses objectifs, La Main Tendue coopère avec des tiers.
- Elle entretient l'échange et la collaboration avec des organisations du domaine psychosocial, les pouvoirs publics, les institutions de formation, les médias et les milieux économiques.

Développement de l'offre et normes de qualité

- L'offre et l'organisation de La Main Tendue ont pour objectif de participer à l'évolution de la société.
- La Main Tendue promeut la valeur de l'écoute empathique.
- Elle travaille selon des normes de qualité partagées dans toute la Suisse et profite des synergies au sein de l'organisation.
- La Main Tendue crée des conditions cadres favorables pour des projets innovants et utilise les technologies de communication actuelles.
- Afin de garantir l'anonymat et la confidentialité, La Main Tendue accorde une grande importance à la protection et à la sécurité des données.

Communication externe

- La Main Tendue se présente à l'extérieur avec une image uniforme.
- La Main Tendue se positionne comme référence en matière d'empathie, d'anonymat et de confidentialité.
- Elle sensibilise le public aux préoccupations actuelles de la population.

Répartition des tâches

- La Main Tendue est active dans toute la Suisse en tant qu'organisation avec une association faîtière et des postes régionaux.
- La direction opérationnelle des postes régionaux et de l'association faîtière revient à des professionnel-le-s salarié-e-s et la direction stratégique à des comités bénévoles. Les comités sont composés selon des critères de compétences clairs.
- Les postes régionaux fournissent les prestations de base de La Main Tendue à la population. Ils sont responsables du recrutement, de la formation et de l'accompagnement des collaborateurs bénévoles et veillent à l'application des standards de qualité. Ils disposent d'un ancrage régional et utilisent cette force pour la collecte de fonds, la communication et la collaboration institutionnelle.
- L'association faîtière représente les intérêts des postes régionaux au niveau national, coordonne l'échange d'expériences, les projets et le travail médiatique. Elle soutient les postes régionaux dans le domaine du développement organisationnel et celui de la digitalisation.

Financement

- La Main Tendue est économiquement indépendante. Elle est financée par des dons, des contributions institutionnelles, des fonds publics, ainsi que par des prestations.
- Elle pratique une collecte de fonds professionnelle pour financer ses tâches et ses projets.