



Service juridique et de formation

66-68, rue de la Folie Régnault
75011 Paris

Tél : 01 43 56 94 70
Fax : 01 43 56 93 70

Numéro vert destiné aux familles de détenus, à leurs proches, aux professionnels et bénévoles

Charte de l'écouter et du chargé d'information juridique et sociale de l'Arapej Ile de France

Préambule

Article 1

La charte a pour objet d'énoncer les principes déontologiques et les règles qui définissent la pratique de l'écoute et de l'information par téléphone des familles de détenus victimes secondaires de l'incarcération. Elle apporte aux familles de détenus ainsi qu'aux partenaires publics et privés de l'Arapej Ile de France, des garanties quant à l'exercice de cette pratique.

Article 2

La permanence téléphonique par ses écoutants bénévoles et ses permanents assure :

- La reconnaissance des familles de détenus et de leurs droits.
- La lutte contre l'isolement des familles.
- L'aide par téléphone à la résolution de leurs difficultés (exclusion sociale, difficultés financières, précarité et incertitudes face à l'avenir, problèmes rencontrés avec les enfants).

La permanence téléphonique répond aux attentes des familles de détenus, notamment par :

- Une écoute (soutien personnel et psychologique).
- Une information juridique et sociale.
- Une orientation vers les permanences juridiques et sociales de l'Arapej pour les questions complexes.

Ces dispositions s'entendent également aux professionnels du secteur social.

Devoirs généraux

Article 3

Les membres de l'équipe de la permanence téléphonique doivent avoir une connaissance appropriée et actualisée des dispositifs judiciaires et sociaux, pour une information adéquate des familles. En contrepartie, l'Arpej met en place une formation continue pour actualiser leurs connaissances.

Article 4

Les écoutants s'engagent à ne pas orienter les appelants vers un professionnel du secteur libéral nommément désigné.

Article 5

Les membres de l'équipe sont tenus à une obligation de confidentialité telle que prévue dans le cadre de la définition juridique du secret professionnel.

Tout collaborateur ou tout stagiaire, même occasionnel, de la permanence téléphonique est également tenu à ces obligations.

Article 6

Les membres de l'équipe de la permanence téléphonique s'interdisent toute référence idéologique ou confessionnelle dans leur action au service des familles de détenus.

Article 7

Les membres de l'équipe de la permanence téléphonique n'interviennent pas dans des situations où ils seraient concernés directement ou indirectement.

Article 8

Les écoutants et les chargés d'information ne doivent, en aucun cas, accepter des familles, une rémunération non plus qu'un avantage ou profit particulier pour eux-mêmes ou autrui, sous quelque forme que ce soit.

Devoirs envers les familles de détenus

Les membres de la permanence téléphonique s'engagent à remplir auprès des familles de détenus les missions ci-après désignées :

Article 9

Domaine d'intervention : l'appel téléphonique devra venir de la famille ou de l'entourage de la personne incarcérée ainsi que des professionnels.

L'écoute s'effectuera sans suivi et sans accompagnement ultérieur.

Article 10

Mission d'écoute et de soutien : l'écoute et le soutien interviennent sans discrimination d'aucune sorte (sexe, âge, opinions politiques, mœurs, appartenance culturelle ou religieuse...) dans le respect de la personne, de ses droits et de sa vie privée.

La tenue de la permanence téléphonique est réalisée dans un lieu respectant l'obligation de confidentialité.

L'écoute et le soutien par téléphone s'accomplissent dans le respect de la vie privée des familles, avec tact, discrétion et délicatesse. Seules sont sollicitées les informations qui permettent de prendre en compte les difficultés de la personne.

Article 11

Mission d'information et d'orientation : l'information pratique, juridique et sociale doit être pertinente, impartiale, claire et adaptée à la compréhension de l'appelant.

La réponse peut-être différée, si nécessaire, eu égard à la complexité de la situation présentée. Une orientation peut avoir lieu soit vers les structures de l'Arapej, soit vers un service extérieur.

Devoirs envers les partenaires

Article 12

Les membres de l'équipe d'écouter collaborent avec les partenaires de l'Arapej Ile de France dans un respect mutuel de leurs engagements et de leurs règles déontologiques.

Application

Article 13

Toute personne membre de l'équipe, est tenue de respecter la présente charte.

Article 14

L'Arapej Ile de France veille au respect de la présente charte par les écouter et tout autre intervenant occasionnel.

En cas de manquement réciproque (écouter/association), la direction de l'Arapej Ile de France est compétente pour appliquer dans un délai raisonnable les mesures appropriées.

Nom :

Prénom :

Adresse :

A Paris, le :

Signature :