

# ■■ Charte de Déontologie – Paroles et Présence

Paroles et Présence propose un espace d'écoute et de soutien par téléphone, fondé sur le respect, la bienveillance et la confidentialité. Notre mission est d'offrir une présence attentive à toute personne souhaitant parler, partager, ou simplement être entendue.

## **1. Respect et non-jugement**

Chaque personne est accueillie dans sa singularité, sans distinction d'âge, de croyance, de culture ou de situation. Les échanges se font dans un esprit d'ouverture, de respect mutuel et de non-jugement.

## **2. Bienveillance et écoute active**

L'écoute proposée repose sur la bienveillance, la patience et l'attention portée à la parole de l'autre. Aucune interprétation, conseil directif ou influence n'est exercé. L'écoute vise à offrir un espace de parole libre et apaisant.

## **3. Confidentialité**

Tout échange est strictement confidentiel. Aucune information personnelle n'est enregistrée ni communiquée à des tiers, sauf demande expresse de la personne concernée ou situation de danger manifeste.

## **4. Neutralité**

L'écoute se fait dans une posture neutre : elle n'a pas de visée médicale, psychologique ou religieuse. L'interlocuteur n'intervient pas en tant qu'expert, mais en tant que présence bienveillante et disponible.

## **5. Responsabilité et limites**

Les échanges ne remplacent en aucun cas un suivi médical, psychologique ou thérapeutique. En cas de détresse grave ou d'urgence, l'appelant est invité à contacter les services d'aide compétents.