



Une initiative d'Avec Nos Proches

# Union Allô Aidants

Charte d'engagement collectif





## Les personnes accompagnées par l'Union Allô Aidants :

Les signataires de la charte s'engagent à soutenir les aidants. Un aidant est une personne qui apporte un soutien régulier et non professionnel à un proche en perte d'autonomie, en raison de l'âge, d'une maladie, d'un handicap, ou d'une situation de dépendance et quel que soit leur lien affectif, leur lieu de vie, l'aide apportée et le temps consacré.

Les signataires de cette charte s'engagent à accompagner l'aidant tout au long de son parcours, y compris après la fin de la situation d'aide.

## Qu'est-ce que l'écoute ?

L'écoute est une **posture attentive** qui va au-delà du simple fait d'entendre. Elle consiste à accueillir et comprendre les paroles et les émotions d'une personne avec respect et bienveillance, en tenant compte de son identité, de son vécu et de ses émotions, sans jugement ni interruption. Pour les aidants, cette écoute permet de **reconnaître leur expérience**, de **briser l'isolement**, de **clarifier des situations complexes** et de **leur offrir un espace de confiance pour s'exprimer librement**.



## 1 La vision commune

**Un pays où aucun aidant ne se sent seul dans sa situation. Comment ?**

En appelant un numéro qui mène à la même oreille bienveillante qui le comprend. Une écoute qui l'inscrit dans un parcours.

En formant un réseau qui fédère des lignes d'écoute existantes et favorise l'émergence de nouvelles en partageant une méthode éprouvée et des pratiques communes.

*En clair, un soutien national reconnu qui apaise le quotidien des aidants en un appel.*

## 2 La raison d'être

**Un réseau d'écoute qui porte une promesse claire : offrir à chaque aidant, partout en France et à chaque étape de son parcours, l'écoute d'un pair pour le soutenir et rompre son isolement.**

### 3 Les bonnes pratiques



- Offrir une écoute gratuite, anonyme et bienveillante aux aidants.
- Proposer un nombre défini de permanences téléphoniques hebdomadaires complétées par Avec Nos Proches sur les créneaux non couverts (dans la limite du 7j/7 de 8h à 22)
- Être prêt à recruter une équipe de bénévoles pour assurer les permanences téléphoniques  
Porter une ligne d'écoute téléphonique dédiée à l'échelle départementale et en assurer la promotion.



**Anonymat et respect de la réglementation**

**Garantir l'anonymat et la confidentialité des échanges.** Grâce à une gestion sécurisée des données, assurée par Avec Nos Proches, qui garantit la confidentialité des aidants et la protection des échanges..



**Formation et accompagnement**

**Acquérir les compétences nécessaires à l'écoute des aidants et l'animation de bénévoles.**  
Gérer efficacement une ligne d'écoute dématérialisée (logistique, organisation, outils) selon les formations et les accompagnements proposés par Avec Nos Proches.  
Recruter des bénévoles pour répondre aux besoins des aidants  
Développer une communication adaptée pour promouvoir la ligne sur le territoire.  
Identifier et solliciter des financements pour la pérennité des activités, si nécessaire.



### 3

## Les bonnes pratiques



Partage des bonnes pratiques au réseau

Fonctionner en réseau et y participer activement, dans un esprit de collaboration et de confiance.

S'appuyer sur ses pairs pour échanger expériences, outils et retours d'expériences.

Contribuer à la diffusion des bonnes pratiques issues du terrain afin d'enrichir collectivement les savoir-faire du réseau.



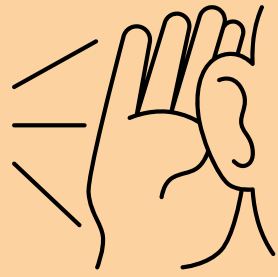
Participation à la valorisation de l'impact de l'écoute

Participer aux mesures d'impact social organisées pour démontrer l'impact de l'écoute

Remonter et partager toutes les données pertinentes relatives à l'écoute

## 4

## Les principes d'action



**L'écoute des aidants** : Offrir un espace d'expression aux aidants pour qu'ils se sentent **compris, reconnus et soutenus**.



**L'entrepair** : Offrir aux aidants un espace pour exprimer librement leur vécu et leurs émotions auprès d'une personne ayant traversé une expérience similaire. Permettre aux aidants de **partager** et de **découvrir des solutions concrètes**, rompant ainsi leur **isolement** et renforçant leur **capacité à faire face aux défis** du quotidien.



**La proximité** : Développer un réseau local pour que chaque aidant puisse trouver du **soutien à proximité**.

Favoriser la connaissance des réalités locales et renforcer le lien social tout en maintenant une continuité de service à l'échelle nationale.

# 5

## Les valeurs communes



Les valeurs du réseau seront **co-construites avec les membres**, dans une démarche participative et fédératrice, en s'inspirant de celles portées par Avec Nos Proches depuis sa création : authenticité, respect et bienveillance. Elles incarneront la **vision commune** d'un réseau fondé sur la confiance, la réciprocité et l'entraide entre pairs. Ces valeurs partagées guideront les actions de chacun, garantiront une **qualité d'écoute homogène** sur tout le territoire et renforceront le sentiment d'appartenance à une communauté engagée au service des aidants. Elles constitueront le **socle éthique et relationnel du réseau**, assurant la cohérence entre les pratiques locales et la mission collective.

### L'authenticité

Être authentique, c'est agir avec intégrité, rester fidèle à ses engagements et encourager une communication honnête.

### Le respect

Considérer chaque personne dans sa singularité et respectons ses choix, les expériences et les émotions des aidants.

### La bienveillance

Cultiver un climat de confiance en portant un regard attentif et empathique sur les besoins des aidants.



Je soussignée.....représentant la.les structures .....  
m'engage à respecter la présente charte d'engagement collectif  
(parapher chaque page)

À....., le..... Signature

*En signant la présente charte, le signataire ou la structure s'engage à en respecter les principes et obligations tant qu'elle demeure membre du réseau.*