



ECOUTE TELEPHONIQUE NATIONALE EFA

0810 00 21 01 (numéro Azur)

le mercredi de 20 h 30 à 22 h 30 et le jeudi de 14 h 00 à 17 h 00

CHARTRE DE L'ECOUTANT 2012

L'écoute nationale est un des outils de l'accompagnement des familles au sein de la fédération Enfance & Familles d'Adoption (EFA).

Elle s'adresse à toute personne concernée personnellement par l'adoption (parents, adoptés, personnes relais auprès des familles et administrateurs des associations départementales).

Relations Appelant – Ecoutant

L'écoutant est membre d'EFA, bénévole et agréé pour l'écoute par EFA (équipe fédérale).

L'écoutant agit en qualité de parent (adoptant) ou d'adopté majeur et pas en qualité de thérapeute mais propose une écoute de qualité. L'écoute s'effectue dans un anonymat réciproque.

Les informations recueillies par l'écoutant sont strictement confidentielles. Toutefois, les informations non personnelles et non « identifiantes » seront échangeables au sein du groupe fédéral *Ecoute*, dans la perspective d'une réflexion pour une amélioration régulière du service. L'écoutant peut diriger l'appelant vers des structures d'aide et évite de citer nominativement des professionnels (ou en conseille plusieurs en précisant bien que le choix de chacun lui appartient).

L'écoutant ne rappelle pas un appelant de sa propre initiative et n'effectue pas de suivi mais peut proposer un relais dans le cadre de l'accompagnement des familles.

Relations entre écoutants

L'écoutant est un membre actif du groupe *Ecoute* qui fonctionne en équipe.

Un nouvel écoutant est parent adoptif ou adopté majeur, introduit dans le groupe par cooptation et avec l'accord de son association départementale EFA. Il sera sélectionné afin de s'assurer de son aptitude à l'écoute, de ses dispositions à travailler en équipe et de sa faculté de remise en question personnelle indispensable à sa fonction.

Pour cela, Il accepte de suivre une formation à l'écoute organisée par EFA, quelle que soit sa formation professionnelle préalable.

A l'issue de cette formation initiale, après décision de l'équipe, le candidat doit confirmer son engagement, en accord avec les exigences du service.

Il s'engage à appliquer les pratiques élaborées pendant la formation et à respecter la charte de l'écouter.

Il s'engage à rendre compte des données (non « identifiantes ») des appels selon la grille préétablie et à participer aux réunions du groupe au moins une fois par an. Certaines réunions peuvent être supervisées par une personne qualifiée, de manière à faire progresser le groupe dans sa pratique de l'écoute.

Il s'engage à pratiquer l'écoute pour une durée minimale d'un an. L'action dans la durée permet à l'écouter de progresser dans sa pratique et facilite également la cohérence du groupe.

L'équipe d'animation *Ecoute téléphonique*, Paris, septembre 2012