

Charte des Usagers

Préambule

L'association 1VieMeilleure s'engage à offrir un service d'assistance téléphonique et électronique aux personnes souffrant de troubles psychiques, dans le respect des valeurs humaines, de la confidentialité et du soutien adapté à chacun. Cette charte vise à définir les droits et devoirs des usagers ainsi que les principes fondamentaux de ce service.

1. Respect et Bienveillance

L'association 1VieMeilleure s'engage à offrir un espace d'écoute bienveillant, sans jugement, pour toute personne souffrant de troubles psychiques. Les usagers s'engagent à leur tour à respecter les intervenants et à adopter une attitude courtoise.

2. Confidentialité et Protection des Données

Tous les échanges, qu'ils soient téléphoniques ou électroniques, sont strictement confidentiels. Les informations personnelles des usagers ne seront ni divulguées ni partagées sans leur consentement préalable, sauf en cas de nécessité légale (danger imminent, maltraitance, etc.).

3. Écoute Active et Soutien

Le service proposé par l'association a pour objectif de fournir une écoute active et un soutien moral. Les intervenants ne sont pas des thérapeutes professionnels, mais des personnes formées à l'écoute et à l'accompagnement. Il est recommandé aux usagers de consulter des professionnels de santé pour un suivi médical.

4. Gratuité du Service

Le service d'assistance proposé par 1VieMeilleure est entièrement gratuit pour les usagers. Aucune rétribution ne sera demandée à aucun moment du

processus d'accompagnement.

5. Droit à l'Information

Les usagers ont le droit de recevoir des informations claires sur les services proposés par l'association, les modalités de prise en charge et les ressources disponibles. Ils peuvent demander à tout moment des éclaircissements sur les prestations ou les compétences des intervenants.

6. Disponibilité et Accès au Service

L'association s'efforce de rendre son service disponible selon les horaires communiqués. Les usagers sont invités à respecter ces horaires et à ne pas abuser des ressources mises à disposition. Les demandes seront traitées dans les meilleurs délais, dans la mesure des moyens disponibles.

7. Implication Personnelle

L'association encourage l'implication active des usagers dans leur propre démarche de bien-être. Les intervenants peuvent suggérer des pistes de réflexion ou des actions à mener, mais il revient aux usagers de décider de leurs propres démarches.

8. Limites du Service

Les usagers reconnaissent que l'association 1VieMeilleure n'est pas un service d'urgence ou de soins médicaux. En cas de besoin d'une aide immédiate ou d'urgence (tentative de suicide, crise sévère), les usagers doivent contacter les services d'urgence appropriés.

9. Exclusion de Responsabilité

L'association ne peut être tenue pour responsable des décisions personnelles ou des conséquences découlant des échanges effectués via son service. L'accompagnement proposé n'a pas vocation à remplacer un suivi médical ou thérapeutique.

10. Engagement à l'Amélioration Continue

L'association s'engage à améliorer continuellement ses services en fonction des retours des usagers et des évolutions des besoins dans le domaine de la santé mentale.

En utilisant le service d'assistance de l'association 1VieMeilleure, les usagers s'engagent à respecter cette charte et à contribuer au bon fonctionnement de ce service, en favorisant un climat de confiance et d'entraide.

Fait à Marseille, le 01/10/2024,
1VieMeilleure