

CHARTRE DES RÉPONDANT-E-S C'EST COMME ÇA - Version juin 2013

L'association SOS homophobie comprend une commission Adolescence et homophobie.

Son site, www.cestcommeca.net, a été créé à destination des jeunes LGBT (lesbienne, gay, bi et trans) afin de leur offrir un espace d'information, de témoignage et de dialogue.

Les personnes souhaitant déposer un témoignage sur le site nous contactent par courriel, à la suite duquel il leur est proposé un suivi personnalisé. Après une période de pratique informelle, cette charte a pour but de formaliser nos pratiques et d'établir un cadre à cette activité.

A. Objectifs du suivi

B. Fonctionnement de l'équipe des répondant-e-s

1. Confidentialité
2. Formation du/de la répondant-e
 - a. Conditions d'intégration
 - b. Déroulement de l'intégration
3. Déontologie
4. Méthodologie de réponse
 - a. Accusé de réception et attribution de l'interlocuteur/trice privilégié-e
 - b. Échanges
 - c. Publication
5. Moyens mis à disposition des répondant-e-s

A. Objectifs du suivi

Toute personne adressant un courriel à l'adresse cestcommeca@sos-homophobie.org se voit proposer un échange écrit qui a pour but :

- a minima d'obtenir un consentement éclairé pour la publication du témoignage sur le site
- si la personne le souhaite, de bénéficier d'un soutien personnalisé

B. Fonctionnement de l'équipe des répondant-e-s

1. Confidentialité

L'activité de réponse n'est pas une activité anonyme puisque l'adresse courriel des interlocuteurs/trices est connue des deux parties. Cependant, il n'est pas demandé aux jeunes de révéler leur identité s'ils/elles ne le font pas spontanément.

Le/la répondant-e préserve la confidentialité de toutes les informations personnelles reçues. Les échanges resteront privés et les messages stockés sur la plateforme CIVI-CRM ne seront consultables par d'autres membres de l'association que dans une version anonymisée.

La publication dans les témoignages de certains éléments recueillis en situation d'échange restera soumise à l'approbation de la personne concernée.

Seuls les témoignages déjà publiés ou des synthèses réalisées spécifiquement à cet effet pourront faire l'objet d'une transmission à la commission Rapport annuel pour exploitation éventuelle.

2. Formation du/de la répondant-e

L'activité de réponse est l'une des activités de la commission Adolescence et homophobie. Elle est effectuée sur la base du volontariat.

a. Conditions d'intégration

L'intégration à l'équipe des répondant-e-s nécessite que le/la membre de la commission :

- ait suivi l'intégralité du parcours de formation des écoutant-e-s
- présente une aisance à l'écrit qui lui permette de produire des textes de bonne qualité syntaxique et orthographique
- maîtrise l'outil informatique
- dispose d'une disponibilité suffisante pour assurer des réponses dans les délais mentionnés dans cette charte
- accepte de se former aux problématiques spécifiques rencontrées par les jeunes LGBT
- Il est demandé autant que possible aux répondant-e-s de participer aux commissions.

b. Déroulement de l'intégration

Cette intégration est soumise à une formation préalable qui se déroule comme suit :

- phase 1 : le/la répondant-e en formation lit une sélection représentative d'échanges clos fournie par les répondant-e-s confirmé-e-s, afin de prendre connaissance de leur déroulement.
- phase 2 : les répondant-e-s confirmé-e-s dispensent aux répondant-e-s en formation une formation théorique composée d'une part d'une présentation théorique sur la question des adolescent-e-s LGBT aujourd'hui, et d'autre part d'une discussion sur les cas vus en phase 1. Cette formation aura une durée indicative d'une demi-journée.
- phase 3 : le/la répondant-e en formation assiste aux échanges en cours pendant environ 6 semaines (cette durée est indicative et variera selon l'activité de réponse sur la période). Durant cette période, le/la répondant-e en formation est encouragé-e à consulter certains ouvrages de référence concernant le public des adolescent-e-s LGBT. Il/elle est invité-e à réagir aux cas qui lui sont soumis et à dialoguer avec les répondant-e-s confirmé-e-s.
- phase 4 : le/la répondant-e en formation assure la prise en charge personnelle de suivis, avec supervision des répondant-e-s confirmé-e-s qui apportent toute modification nécessaire avant validation du message. Une formation théorique et pratique est dispensée au cours de ces relectures.
- phase 5 : confirmation du statut de répondant-e confirmé-e, sur accord de la majorité des répondant-e-s confirmé-e-s.

3. Déontologie du/de la répondant-e

Le/la répondant-e agit au nom de l'association SOS homophobie et s'engage à en respecter les principes mentionnés dans le Livre rose.

Le/la répondant-e est responsable de ses propos. Il est attentif à ne véhiculer aucune idéologie extérieure à l'association.

Le/la répondant-e s'engage à accueillir les propos de son interlocuteur/-trice avec bienveillance et attention.

Le/la répondant-e s'engage à prévenir l'équipe des répondant-e-s en cas d'impossibilité d'assurer un suivi en cours.

Le/la répondant-e ne pourra employer d'autres moyens de contact que le courriel. Dans des situations d'urgence, le téléphone ne pourra être utilisé que sur accord explicite de la majorité des répondant-e-s confirmé-e-s.

Le/la répondant-e ne pourra en aucun cas accepter ou proposer une rencontre physique au jeune, ni même lui fournir de service autre que celui du soutien, du conseil et de la réorientation (toute proposition d'hébergement ou de don pécuniaire étant notamment exclue).

En cas d'interlocuteur/trice mineur-e, le/la répondant-e ne se substituera en aucune façon à l'autorité parentale.

S'il/elle a connaissance de l'identité du/de la mineur-e en question, il/elle saura prendre la responsabilité de prévenir des services sociaux en cas de danger grave et imminent.

Le/la répondant-e s'engage à respecter les lois en vigueur et à ne pas cautionner un fait répréhensible rapporté par son interlocuteur/trice.

Concernant les mineur-e-s en particulier :

- toute relation sexuelle est interdite entre un-e adulte et un-e mineur-e de 15 à 18 ans non émancipé-e si l'adulte est un-e ascendant-e légitime, naturel-le ou adoptif/ve, s'il/elle a autorité sur lui/elle ou s'il/elle abuse de l'autorité que lui confèrent ses fonctions.
- toute relation sexuelle est interdite entre un-e adulte et un-e mineur-e de moins de 15 ans.
- il est interdit d'inciter un-e mineur-e à fréquenter un établissement servant des boissons alcoolisées.
- il est interdit d'inciter un-e mineur-e à consulter un support à caractère pornographique.

Le/la répondant-e a conscience que le non-respect de ces lois peut engager sa responsabilité pénale, l'association et/ou son/sa président-e se réservant le droit de se retourner contre le/la répondant-e dans le cas où il/elle ferait l'objet de poursuites judiciaires.

4. Méthodologie de réponse

a. Accusé de réception et attribution de l'interlocuteur/trice privilégié-e

Lorsqu'un témoignage est reçu par l'équipe des répondant-e-s, la première personne qui en a la possibilité prévient l'équipe puis adresse un accusé de réception personnalisé à partir du modèle établi. L'accusé de réception devra intervenir dans les 24 heures suivant la réception du message initial, sauf empêchement majeur de tous les membres de l'équipe des répondant-e-s.

Le tutoiement est proposé d'emblée à l'interlocuteur/trice à qui il est offert la possibilité de le refuser.

Le suivi de chaque interlocuteur/trice est ensuite attribué à l'un-e des répondant-e-s en particulier, sur la base du volontariat et en veillant à respecter une répartition équitable de la charge de travail en fonction des souhaits et disponibilités de chacun. Cette attribution pourra être modifiée si nécessaire dans la suite du suivi.

b. Échanges

Les messages envoyés feront tous l'objet d'une relecture et de la validation d'au moins un-e répondant-e confirmé-e, à la seule exception des accusés de réception. Le délai de réponse aux messages reçus est d'une semaine maximum.

Les réponses devront présenter dans leur forme (typographie, orthographe, niveau de langue) un niveau de correction qui soit représentatif du sérieux de l'association.

Les échanges oraux éventuels feront l'objet d'un compte rendu aussi exhaustif que possible.

c. Publication du témoignage

Au cours du suivi, ou lorsque celui-ci s'achève, il peut être proposé au/à la jeune interlocuteur/trice que son témoignage soit publié sur le site cestcommeca.

Il/elle est libre de refuser ou d'accepter cette proposition. Une version amendée et anonymisée de son témoignage lui est proposée pour validation, ainsi qu'une éventuelle réponse publique. Il/elle est fortement incité-e à choisir un pseudonyme. Il/elle est sensibilisé-e à la nécessité de se prémunir de toute identification non désirée (notamment de l'impossibilité de contrôler la diffusion d'informations sur Internet).

5. Moyens mis à disposition des répondants

Il est fourni à chaque répondant une adresse e-mail semi-anonymisée sous la forme "prénom.cestcommeca@sos-homophobie.org".

Les messages sont actuellement centralisés sur une plate-forme de gestion appelée CIVI-CRM. Une formation est dispensée à tout-e nouvel-le intervenant-e pour sa prise en main. Dans un souci de visibilité et de traçabilité des échanges, tous les messages échangés doivent être soit envoyés via cette plate-forme soit copiés vers cette plate-forme grâce à l'adresse civiccc@sos-homophobie.org pour archivage.

Par ailleurs, afin de pouvoir communiquer des informations lisibles et partageables avec d'autres membres de l'association ou des répondant-e-s en formation, il sera demandé au responsable du suivi d'un-e jeune de constituer un fichier de type "traitement de texte" anonymisé reprenant l'ensemble des échanges et s'inspirant de la mise en page des dossiers déjà constitués.

Le/la répondant-e souscrivant à cette charte s'engage à en suivre les principes. Dans le cas contraire, sa participation pourra être remise en cause par les référent-e-s de la commission et/ou la majorité des répondant-e-s confirmé-e-s.

Date et signature précédées de la mention « Lu et approuvé »