



PERMANENCES SANTÉ MENTALE – AIDE ADMINISTRATIVE ET ACCÈS AU DROIT

Charte d'engagement du bénévole

Preamble

Les permanences dites « Santé mentale » et « Aide administrative – Accès au droit » reposent sur la confiance, le respect des personnes et la sécurité physique, psychologique et matérielle des usager·ères comme des intervenant·es.

En signant cette charte, chaque bénévole s'engage à respecter les principes suivants :

Article 1 – Cadre d'intervention et posture

Le·la bénévole propose une écoute bienveillante, sans jugement, et oriente vers des structures adaptées si besoin.

Il·elle ne pose aucun diagnostic médical, ni psychologique et ne délivre aucun conseil juridique ou fiscal engageant.

Il·elle applique systématiquement le principe du « faire avec » plutôt que « faire à la place » lors de l'aide aux démarches.

Article 2 – Formation et montée en compétence

La participation aux permanences est conditionnée au suivi des formations initiales obligatoires dispensées ou recommandées par l'association : écoute active, premiers secours, cadre légal du RGPD, sécurité numérique, posture de médiation...

Le·la bénévole s'engage à participer régulièrement aux temps d'échange et d'analyse de pratiques organisés par la structure, afin d'actualiser ses connaissances et de préserver sa propre santé mentale face aux situations rencontrées.

Article 3 – Confidentialité

Toute information confiée par l'usager·ère reste strictement confidentielle : données personnelles, médicales, financières, familiales...

Le·la bénévole s'interdit formellement de divulguer tout élément confié hors de l'équipe encadrante des permanences, y compris après la fin de son engagement associatif.

Article 4 – Conservation des données personnelles

Afin d'assurer le suivi administratif des activités et de mesurer l'impact des permanences, l'association tient un registre interne d'accompagnement.

Le·la bénévole s'engage à ne consigner que les informations administratives indispensables et non sensibles (par exemple : date de passage, prénom ou identifiant anonymisé, organisme public concerné, état d'avancement de la démarche).

Conformément à l'article 9 du RGPD, il est strictement interdit d'enregistrer des données relatives à la santé mentale ou physique des usager·ères (diagnostics, prises en charge médicales, traitements, symptômes, propos intimes) ou des appréciations subjectives dans ce fichier de suivi.

Le·la bénévole veille à ce que ce registre ne soit jamais accessible à des tiers ou laissé ouvert sur l'ordinateur à la vue du public. Il·elle utilise exclusivement les supports ou outils sécurisés désignés par l'association et s'interdit d'en faire des copies sur un appareil personnel ou une clé USB non sécurisée.

Les informations enregistrées sont conservées pour une durée maximale de 1 an définie par le registre des activités de traitement de l'association, à l'issue de laquelle elles sont définitivement anonymisées ou détruites.

Article 5 – Sécurité numérique et identifiants

Le·la bénévole a l'interdiction formelle de demander, de noter, de copier ou de conserver les mots de passe et/ou les codes de sécurité (FranceConnect, Ameli, impôts...) des personnes accompagnées.

La saisie des identifiants et des codes d'accès doit être effectuée exclusivement par l'usager·ère, à l'abri des regards.

Article 6 – Utilisation du matériel informatique de l'association

Lors de l'utilisation de l'ordinateur associatif pour les démarches en ligne, le·la bénévole s'engage à :

Ouvrir systématiquement une fenêtre de navigation privée pour chaque usager·ère et la fermer intégralement dès la fin de l'accompagnement.

Vérifier le dossier « téléchargements » à la fin de chaque séance, supprimer définitivement tout fichier téléchargé et vider la corbeille.

Verrouiller la session de l'ordinateur en cas d'absence, même momentanée.

Article 7 – Gestion des situations critiques

En cas de situation de détresse aiguë (propos suicidaires, violences avérées, danger imminent pour la personne ou les tiers), le·la bénévole applique immédiatement le protocole d'urgence interne : alerte d'un·e référent·e de l'association et, si nécessaire, contact des services de secours (15, 17, 112 ou 3114).

Fait à Saint-Denis, le/..../.....

Nom, prénom et signature précédés de la mention « lu et approuvé »