

# Rapport annuel 2011

[www.454545.lu](http://www.454545.lu)

# Chères lectrices, chers lecteurs,

Nous sommes heureux de vous présenter notre rapport d'activité 2011. Ce document pourra vous donner un bref aperçu des diverses activités de notre association qui sont être regroupées en 3 domaines: les entretiens téléphoniques, les formations et l'encadrement des bénévoles ainsi que notre engagement quant à des sujets importants faits en collaboration avec d'autres organisations et professionnels du secteur.

L'année 2011 a été marquée entre autre par la célébration du 35<sup>ième</sup> anniversaire de l'A.s.b.l. SOS Détresse: une conférence publique a été organisée donnant la possibilité aux collaborateurs d'autres associations psycho-sociales de participer. 200 invités ont suivi la conférence du prof .Dr. Waelte: « Le role déterminant des relations interpersonnelles dans la petite enfance et ». Après la conférence, le verre d'amitié a donné l'occasion à poursuivre des débats stimulants.

Parallèlement à cette valorisation du passé de notre association, ce qui compte c'est le regard vers le futur pour aider d'avantage les gens cherchant notre aide.

D'un côté nous aspirons à donner plus de chances aux applants d'être entendus par la présence de deux bénévoles pendant les heures d'astreinte au téléphone. Plus de présence au téléphone rime bien sûr avec plus de bénévoles au téléphone. Grâce au soutien généreux du Ministère de la Famille pendant l'année 2011, les transformations nécessaires de nos localités ont pu être réalisées. En plus 2 groupes de formation de base ont pu être offerts pour préparer les bénévoles futurs à l'écoute au téléphone.

D'un autre côté nous avons comme priorité d'être plus accessible pour nos concitoyens immigrés au Luxembourg, que ce soit comme bénévoles potentiels de notre association ou comme utilisateurs du 45 45 45.

Une autre priorité de l'année 2011 a été l'intensification des relations publiques. En plus des brochures, des informations quant à des thèmes psychiques importants sont présentées dans un langage accessible à tous au [www.454545.lu](http://www.454545.lu).

Et last but not least nous avons pris le temps de nous lancer dans le processus de discussions internes nécessaires pour préparer SOS Détresse à une nouvelle offre d'aide proposée aux gens en détresse: «L'aide par internet ». Nous allons être en mesure d'offrir la consultation par mail, dès que les ressources nécessaires seront disponibles.

Tous nos projets réalisés dans le passé et les nouveaux projets de l'avenir ne sont réalisables que grâce à nos collaborateurs/trices qui font bénévolement don de leur temps et de leur énergie pour aider les personnes en détresse: par leur travail au téléphone, dans les groupes de travail et les commissions.

Nous profitons de l'occasion pour remercier très chaleureusement tous nos bénévoles de leur travail accompli!

Marcelle Walch  
Chargée de direction

# Les entretiens au téléphone

---

Au total **2653** entretiens ont eu lieu, auxquels s'ajoutent 209 appels sans message, erreurs...

 2201

 448

Indéterminé 4

Répartition des **2653** appels quotidiens



**1305** appels pour **356** présences l'après-midi 15.00 – 19.00 h

**1213** appels pour **359** présences le soir 19.00 – 23.00 h

**66** appels pour **31** présences doubles 17.00 – 22.00 h

**69** appels pour **33** présences de nuit\* 23.00 – 07.00 h

\* Malheureusement une grande partie des présences de nuit est restée inoccupée en 2011, beaucoup de nos « bénévoles de nuit » étant en congé.

# Les sujets principaux des entretiens

---

On peut regrouper les principaux sujets des **2653** entretiens téléphoniques selon les catégories de problèmes suivants :

**1352** entretiens sur des sujets et problèmes psychiques

**659** entretiens sur les relations humaines

**133** entretiens au sujet de situations de vie pénibles/de situations de surmenage

**236** entretiens au sujet de problèmes concernant la santé

**116** entretiens concernant des problèmes de dépendance/toxicomanie

# L'orientation vers d'autres institutions

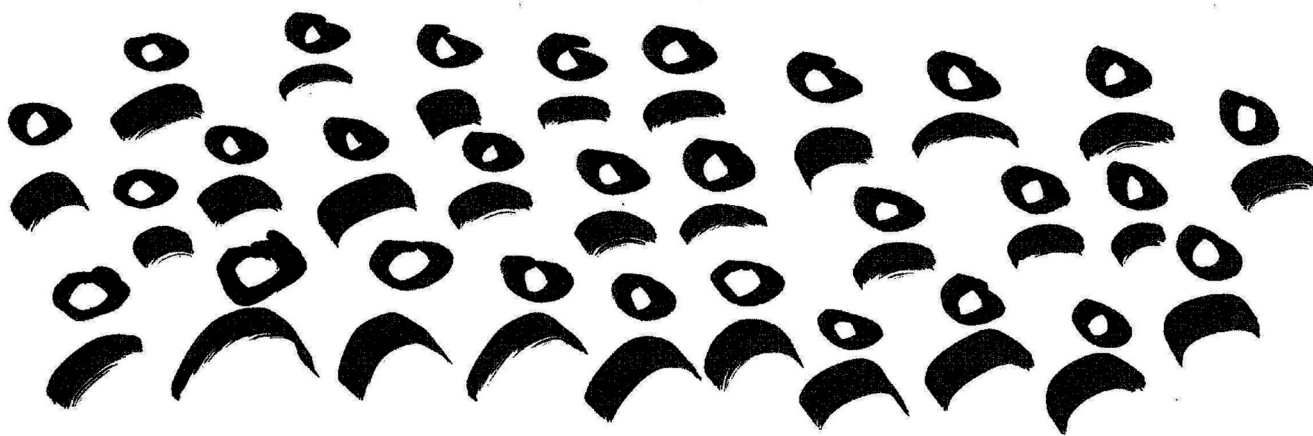
---

Lors des entretiens, nos collaborateurs ont orienté **310** appelants vers des institutions spécialisées dans les domaines suivants :

- 18** Autres institutions
- 95** Conseil, thérapie, médiation
- 19** Conseil et traitement de toxicomanies
- 30** Conseils juridiques
- 60** Questions spécifiques aux femmes
- 14** Service aux personnes âgées
- 24** Santé physique et mentale
- 5** Travail
- 35** Travail social
- 10** Travail de deuil

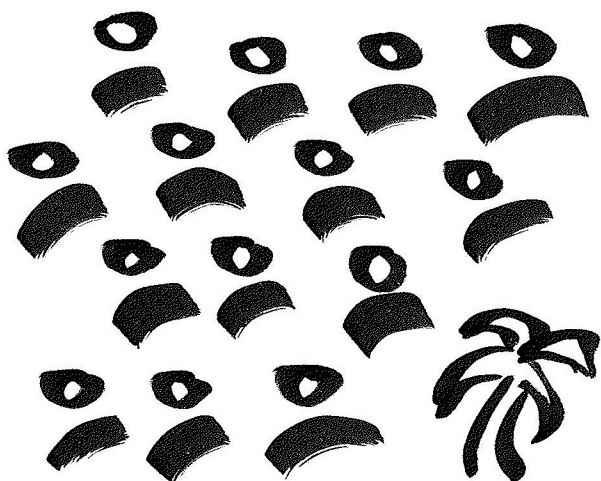


# L'équipe des bénévoles (en date du 31.12.2010)



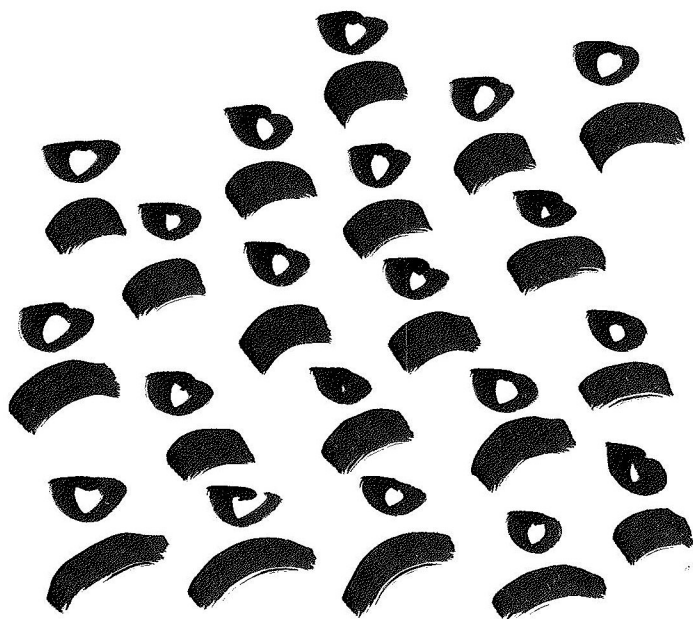
**29** bénévoles actifs assurent à l'heure actuelle le travail par roulement chez SOS Détresse.

**3** participant(e)s du groupe de formation de base 2010 ont terminé leur formation et ont pu être intégré(e)s dans l'équipe des bénévoles actifs en 2011.



**14** bénévoles ont demandé au cours de l'année 2011 un congé pour des raisons personnelles, familiales ou professionnelles.

**5** autres participants de ce groupe de formation 2010 vont venir renforcer l'équipe des bénévoles actifs début 2012.



**3** bénévoles ont résilié leur contrat au cours de l'année 2011.

**20** bénévoles participent à la formation de base 2011.

# La formation de base

---

## Le groupe de formation de base 2010

15 participant(e)s ont commencé la formation en 2010. 3 de ces 15 participant(e)s ont pu être intégré(e)s dans l'équipe active de SOS Détresse en 2011, 5 autres vont suivre en 2012. Les autres participant(e)s ont arrêté la formation prématurément.

(en date du 31.12.2010)

## Les groupes de formation de base 2011

Environ 70 intéressé(e)s avaient répondu à l'appel qu'on avait lancé dans les médias. 28 ont été retenus pour participer à la formation de base. Vu le grand nombre de participants, deux groupes parallèles ont été organisés.

En date du 31.12.2011, 20 des 28 participants sont toujours en cours de formation.

Sujets et contenus proposés :

- Expérience de soi en groupe  
Groupe I : Modération Marcelle Walch et Evelyne Spautz, avril – juillet 2011  
Groupe II : Modération Marcelle Walch, mai – septembre 2011
- Introduction à l'entretien psychologique  
Groupe I : Modération Marcelle Walch et Evelyne Spautz, septembre 2011 – janvier 2012  
Groupe II : Modération Irmgard Forse, octobre 2011 – février 2012

# La supervision et instruction pratique

---

## Le groupe du mardi après-midi

15 séances, 9 participant(e)s, modération Irmgard Forse

## Le groupe du mardi soir

10 séances, 11 participant(e)s, modération Ingrid Konrad, janvier – juillet 2011

5 séances, 9 participant(e)s, modération Ingrid Konrad à partir de septembre 2011

## Le groupe du mercredi soir

5 séances, 8 participant(e)s, modération Karin Weyer, janvier – avril 2011

9 séances, 12 participant(e)s, modération Karin Weyer à partir de mai 2011

## Le groupe du jeudi soir

5 séances, 7 participant(e)s, modération Helene Vesely, janvier – avril 2011

## Supervisions individuelles ou supervisions « live » selon besoins,

modération Helene Vesely

## Mise en place d'une nouvelle équipe de superviseurs

à partir de septembre 2010. La communication entre superviseurs et la chargée de direction a eu lieu selon besoin et dans une réunion de superviseurs.



# La formation continue

---

## Les séminaires du weekend

- Euthanasie – un sujet compliqué à traiter au téléphone,  
2 séminaires, Marcelle Walch
- Dépressions: les reconnaître, les comprendre et savoir réagir,  
1 séminaire, Karin Weyer und Marcelle Walch
- „Sich selbst der beste Freund sein“, sujet: estime de soi/confiance en soi,  
2 séminaires, juin: Helene Vesely et novembre: Marcelle Walch
- Faire face au désespoir,  
1 séminaire, Jutta König-Kuske et Marcelle Walch

## Séminaires de courte durée et conférences :

- „Sich selbst der beste Freund sein“, sujet: estime de soi/confiance en soi,  
1 séminaire de courte durée, Helene Vesely
- Faire face au désespoir,  
3 séminaires de courte durée, Marcelle Walch

## Présentation de films suivis d'une discussion :

- „Das Beste kommt zum Schluss“,  
Marcelle Walch
- „Innenleben“,  
Soirée film organisée par Kajutel pour les bénévoles des 2 institutions

# Le niveau institutionnel

---

## Collaboratrices à titre professionnel :

- Marcelle Walch, chargée de direction, psychologue
- Helene Vesely, psychologue
- Liliane Muller-Kohl, secrétariat
- Edith Veneziano-Geimer, secrétariat
- Julia Lieske, responsable du projet « dossiers à thèmes » (mars – juillet 2011)

## Contenus prioritaires des réunions du comité des collaborateurs/trices et du comité de gestion:

- Analyse et réflexion de la situation actuelle, sujets et problèmes de l'association :
  - Sujets et processus actuels des entretiens au téléphone
  - Situation actuellement précaire quant à l'équipe de bénévoles et des roulements
  - Nécessité de diversification de notre offre de services

## Communication et cohésion de l'équipe :

- Organisation d'une fête de Nouvel An pour les collaborateurs/trices
- Invitation des bénévoles à notre conférence à l'occasion de notre 35<sup>ième</sup> anniversaire
- Organisation d'une excursion pour nos collaborateurs/trices
- Entretiens individuels avec les bénévoles

## Nos projets d'avenir :

- Développement de projet relations publiques : présentation d'une brochure à l'occasion du 35<sup>ième</sup> anniversaire et élaboration de dossiers à thèmes divers pour notre homepage.
- Elaboration de divers concepts et premiers pas vers un élargissement de notre offre:
  - Différenciation de notre offre: préparations en vue d'une double présence pendant les heures d'écoute par une publicité intensifiée pour recruter des bénévoles et par l'offre de 2 groupes de formation de base à partir d'avril 2011
  - Elaboration d'un nouveau concept et élucidation des ambivalences internes concernant les projets « Ouverture de l'offre de notre service aux personnes immigrées » et « Aide par Internet ». Réalisation concrète à partir de 2012 sous condition que les ressources nécessaires soient disponibles.

# Le travail dans le réseau

---

- ❖ Participation à la « Vième Journée Nationale de Prévention du Suicide »  
Février 2011, Helene Vesely
- ❖ Participation au groupe de travail « Vieillesse et prévention du suicide »  
Janvier-décembre 2011, Helene Vesely
- ❖ Organisation d'une conférence à l'occasion du 35ième anniversaire de SOS Détresse pour les collègues professionnels du réseau psycho-social et les collaborateurs/trices du « Fraentelefon », du Kanner a Jugendtelefon et de SOS Détresse,  
Mai 2011 (200 visiteurs)
- ❖ Participation à la présentation du service de consultation multiculturel de l'APL à l'ambassade du Portugal, novembre 2011
- ❖ Echange d'idées avec les collègues du « Kanner a Jugendtelefon » concernant le projet « Aide par Internet »
- ❖ Participation à diverses manifestations à l'occasion de l'Année du Bénévolat,  
Janvier à decembre 2011

# Relations publiques

---

## Publicité sur affiches janvier – décembre 2011

Actions ciblées dans le cadre du projet « intensification des relations publiques » pour SOS Détresse :

Publicité par affiches dans les bus et les train (CFL, Ville de Luxembourg, RGTR, TICE) ainsi que dans les mairies, supermarchés et stations- service

## Brochure janvier – mai 2011

Conception d'une brochure à l'occasion du 35ième anniversaire de SOS Détresse

Distribution de cette brochure à partir de mai 2011

## Dossiers à thèmes mars – juillet 2011

Elaboration de dossiers à thèmes sur base de recherches professionnelles pour le [www.454545.lu](http://www.454545.lu) sur les sujets suivants : relations de couples, estime de soi et confiance en soi

## Travail médiatique janvier, février et octobre 2011

Recrutement de collaboratrices bénévoles dans les médias, émission sur RTL le 21.02.2011

## Conférences

16. février 2011 Conférence publique au Kopplabunz

Sujet : Santé mentale et maladie mentale, modération : Marcelle Walch

27. avril 2011 Conférence publique au Clubsenior de Schifflange

Présentation de SOS Détresse, modération : Marcelle Walch

25. novembre 2011 Conférence publique au Clubsenior de Dudelange

Présentation de SOS Détresse, modération : Marcelle Walch

## Vous aussi vous voulez nous soutenir...

---

Vous voulez faire don de votre temps et collaborer dans notre équipe au téléphone ?  
Alors, vous aimeriez certainement avoir plus de renseignements sur l'engagement de SOS Détresse.  
On vous invite cordialement à visiter notre homepage [www.454545.lu](http://www.454545.lu).

Vous préférez nous soutenir par un don !  
Nous sommes reconnaissant pour chaque don sur nos comptes :

BCEE IBAN LU20 0019 5000 1190 4000

CCPL IBAN LU75 1111 1756 1848 0000