



Rapport d'activité 2014

www.454545.lu

Chères lectrices, chers lecteurs,

Nous sommes heureux de vous présenter le rapport d'activité 2014 de notre association. Celui-ci vous donnera un bref aperçu de nos diverses activités, regroupées en 3 domaines:

1. Les entretiens téléphoniques et l'assistance par email,
2. La formation et l'encadrement des bénévoles,
3. Notre engagement par rapport à différentes missions et sujets importants, traités *également* en collaboration avec d'autres organisations et professionnels du secteur.

En 2014, SOS Détresse s'est particulièrement consacré aux sujets/thèmes suivants :

Grâce au généreux soutien du Ministère de la Famille et de l'Intégration, le nouveau projet SOS OnlineHelp a pu se développer. Cela comprend non seulement l'assistance par email, mais également les informations, l'orientation et l'aide à travers les textes psychologiques sur notre site internet. Julia Lieske, gestionnaire du projet et Susana Campos, psychologue diplômée, engagée pour les besoins du projet, sont soutenues par une équipe constituée de spécialistes. Ensemble, ils ont des échanges réguliers concernant des questions spécifiques et éthiques relatives à l'aide en ligne. Ils assurent également la prestation des conseils en ligne.

249 demandes d'aide par email et plus de 24 000 lecteurs des textes informatifs sur notre site internet au courant de l'année, en plus des 2 826 entretiens téléphoniques – l'évaluation des statistiques montre, que l'OnlineHelp répond aux besoins de la société moderne et que notre décision d'utiliser les « nouveaux médias », pour les offres de consultations de SOS Détresse, était fondée !

Nous sommes aussi très contents d'avoir, en 2014, enfin pu consacrer du temps au thème de la migration, thématique qui nous tient à cœur depuis des années. Une ouverture renforcée pour les personnes avec un passé de migration a pu se réaliser grâce à la création d'un groupe de travail interne, à la prise de contact active auprès d'organisations au Luxembourg en relation directe avec des personnes ayant un passé migratoire ainsi qu'au développement d'une série de textes informatifs sur le sujet. Ceux-ci seront finalisés au printemps 2015, et présents sur notre site internet. Dernier point mais non des moindres, à la fin de la formation d'assistance par email actuellement proposée, l'équipe de conseillers pourra recueillir et répondre aux emails des personnes sollicitant de l'aide en 7 langues différentes.

La prévention du suicide ainsi que la tâche importante des offres de consultations anonymes de SOS Détresse, ont été un autre sujet prioritaire de l'année 2014. Ainsi nous prévoyons en ce moment le renforcement de nos heures de présence téléphoniques actuelles, dès fin 2015. Dans ce contexte, nous jugeons important d'introduire également au Luxembourg, la mise en œuvre du numéro gratuit « 116 123 », tel que cela est le cas depuis de nombreuses années au niveau européen. Ceci n'a pas pu être réalisé en 2014, par manque de moyens financiers.

Notre travail actuel, ainsi que nos nouveaux projets futurs, ne sont réalisables que grâce aux collaboratrices et collaborateurs, qui investissent leur temps et leur énergie bénévolement pour aider les personnes en détresse, que ce soit par l'assistance au téléphone et l'administration, ou par leur engagement dans les groupes de travail et les commissions.

Nous profitons de l'occasion pour les remercier très chaleureusement de leur travail accompli !

Marcelle Walch
Chargée de direction

Les entretiens téléphoniques

Au total **2826** entretiens ont eu lieu, auxquels s'ajoutent **238** appels sans message, erreurs...

 **2258**

 **567**

Indéterminé **1**

Répartition des **2826** appels quotidiens



1130 appels pour **363** présences l'après-midi 15.00 – 19.00 h

1193 appels pour **358** présences le soir 19.00 – 23.00 h

189 appels pour **79** présences doubles 17.00 – 22.00 h

313 appels pour **84** présences de nuit 23.00 – 07.00 h

Les thèmes principaux abordés au téléphone

On peut regrouper les sujets principaux des **2826** entretiens téléphoniques selon les catégories suivantes de problèmes:

- 34 situations d'urgence, de crise aiguë
- 110 situations de dépendance/toxicomanie
- 31 problèmes spécifiques liés à l'âge
- 40 problèmes concernant le travail, les études, l'école
- 14 problèmes d'émigration, d'immigration, d'intégration
- 43 difficultés financières et situations critiques
- 22 violence
- 38 questions et problèmes d'ordre juridique
- 224 santé, maladie, handicap, souffrance
- 1116 problèmes d'ordre psychique, dont:
 - 196 questionnements sur soi-même
 - 32 questionnements sur le sens et les valeurs de la vie
 - 164 questionnements associés à un état émotionnel intense
 - 479 solitude et isolation
 - 42 traumatismes
 - 203 thèmes psychiques et troubles psychiatriques
- 3 grossesse
- 16 sexualité
- 27 risque suicidaire
- 53 sentiments de surmenage psychologique
- 20 logement
- 886 problèmes relationnels concernant les:
 - 334 relations avec le conjoint
 - 301 relations familiales
 - 251 autres relations sociales ou contacts sociaux en général
- 149 divers

L'orientation vers d'autres institutions

Lors des entretiens, nos collaborateurs ont orienté **330** appelants vers d'autres institutions spécialisées dans les domaines suivants :

- 8 services d'urgence
- 16 services pour personnes âgées
- 5 travail, formation, études, école
- 71 conseil, thérapie, médiation
- 37 violence
- 2 immigration et intégration
- 13 enfants et jeunes
- 34 santé et maladie physique
- 10 troubles psychiques et psychiatriques
- 51 conseils juridiques
- 64 travail social
- 14 conseil et traitement des toxicomanies
- 5 autres institutions

L'assistance par email

Notre nouveau projet SOS OnlineHelp avec l'assistance par email a débuté en décembre 2013. En tout, nous avons pu enregistrer **249** emails entrants (demandes) et **204** emails sortants (aide en ligne), en plus de **20** inscriptions sans demande.

Sur les **46** demandes, la répartition était de:

	30
	13
Indéterminé	3

Répartition par âge des **46** utilisateurs actifs:

- 1** entre 15 – 20 ans
- 15** entre 21 – 30 ans
- 10** entre 31 – 40 ans
- 10** entre 41 – 50 ans
- 5** entre 51 – 60 ans
- 5** indéterminé

Les thèmes principaux abordés par email

On peut regrouper les sujets principaux des 249 emails entrants (demandes) et 204 emails sortants (aide en ligne), selon les catégories de problèmes suivantes :

- 4 Surmenage quotidien
- 23 problèmes existentiels (perte d'emploi/ finances)
- 15 travail/formation/école
- 1 questions d'éducation
- 6 Bien-être corporel (plaintes/maladies/handicap)
- 102 Problèmes d'ordre psychique, dont:
 - 24 questionnements sur soi-même
 - 9 solitude et isolation
 - 26 traumatismes et évènements critiques de la vie
 - 43 thèmes psychiques et troubles psychiatriques
 - 12 violence
 - 13 situation de dépendance/toxicomanie
 - 2 grossesse
 - 6 sexualité
 - 8 comportement auto-destructeur
 - 39 risque suicidaire
 - 11 Surmenage psychologique/Burnout
 - 46 problèmes relationnels concernant les:
 - 28 relations avec le conjoint
 - 15 relations familiales
 - 3 autres relations sociales ou contacts sociaux en général
- 5 perte/deuil/mort
- 4 orientation/ questions sur le sens et les valeurs de la vie
- 5 demande d'informations
- 11 réponses/plaintes/remerciements
- 6 divers

L'équipe des bénévoles (au 31.12.2014)

33 bénévoles actifs assurent actuellement en alternance le travail d'écoute (d'assistance) téléphonique de SOS Détresse.

9 participant(e)s du groupe de formation de base 2013 sont formés pour intégrer l'équipe active au téléphone.

11 participant(e)s du groupe de formation de base 2014 sont formés pour intégrer l'équipe active au téléphone.

8 bénévoles ont demandé un congé dans le courant de l'année pour des raisons personnelles, familiales ou professionnelles.

12 bénévoles ont quitté l'équipe au cours de l'année 2014.

15 bénévoles formant «l'équipe numéro2» se sont engagé(e)s pour d'autres tâches que l'astreinte au téléphone.

La formation de base

Le groupe de formation de base 2014

Le groupe de formation 2014 a débuté cette année avec 13 participant(e)s. A la date du 31.12.2014, 2 participant(e)s ont interrompu la formation de sorte à ce que 11 personnes restent actuellement en cours de formation.

Sujets et contenus proposés dans ce premier bloc de formation basé sur l'expérience personnelle : apprendre à se connaître, valorisation et confiance, comment l'Homme apprend, nos besoins psychiques de base, le besoin d'attachement, le besoin de base de renforcer et protéger sa valeur propre, la perception sociale et la communication, les ressources et la résilience, la crise et la gestion de crise.

Le groupe de formation de base 2013

A la date du 31.12.2014, 9 des 19 participant(e)s initialement inscrits prenaient encore part à la formation de base, les 10 autres ont interrompu celle-ci de manière prématurée.

Sujets et contenus proposés en 2014 :

- Introduction aux techniques d'entretien – Modération Irmgard Forse et Julia Lieske, janvier à mai 2014
- Introduction aux thèmes psychologiques suivants, pertinents pour les entretiens au téléphone : vie de couple, famille, processus de deuil, addiction et co-dépendance, violence dans la famille, angoisses, isolation, dépressions, psychoses, traumatismes et troubles de stress post-traumatique, suicide. – Modération Marcelle Walch, mai à octobre 2014.

Le sujet de la violence dans la famille a été modéré en collaboration avec Evelyne Spautz, collaboratrice de Femmes en détresse. Le sujet de la violence a été proposé par Karin Weyer.

- L'instruction aux techniques d'entretien au téléphone et la réflexion sur des entretiens sont proposés depuis octobre 2014 par Marcelle Walch.
- L'organisation et l'accompagnement des stagiaires a été prise en charge par Helene Vesely.

La supervision et l'instruction pratique

Le groupe du lundi soir

8 séances, 11 participant(e)s, janvier - juillet 2014, modération Karin Weyer

5 séances, 9 participant(e)s, septembre - décembre 2014, modération Karin Weyer

Le groupe du mardi soir

9 séances, 8 participant(e)s, janvier – juillet 2014, modération Helene Vesely

5 séances, 8 participant(e)s, septembre – décembre 2014, modération Helene Vesely

Le groupe du mercredi soir

9 séances, 9 participant(e)s, janvier – juillet 2014, modération Karin Weyer

5 séances, 8 participant(e)s, septembre – décembre 2014, modération Karin Weyer

Le groupe du jeudi après-midi

10 séances, 12 participant(e)s, janvier – juillet 2014, modération Ingrid Konrad

5 séances, 11 participant(e)s, septembre – décembre 2014, modération Ingrid Konrad

Le groupe du jeudi soir

9 séances, 7 participant(e)s, janvier – juillet 2014, modération Peter Kagerer

5 séances, 6 participant(e)s, septembre – décembre 2014, modération Peter Kagerer

Supervisions individuelles ou supervisions « live » selon besoins

Modération: Helene Vesely et Marcelle Walch

Concertation au sein de l'équipe de superviseurs

La communication et la concertation entre les superviseurs et la chargée de direction ont eu lieu selon les besoins et lors de trois réunions de superviseurs.

La formation continue

Les séminaires du weekend

- Surmonter les crises existentielles
1 séminaire, Marcelle Walch
- Crise suicidaire
1 séminaire, Karin Weyer et Marcelle Walch,

Séminaires de courte durée et conférences

- Une voix cohérente – Favoriser le pouvoir de guérison de notre voix
1 séminaire de 3h, Barbara Gemnich
- En avant ou en arrière... à droite ou à gauche... Je ne sais (plus) ce que je veux !
4 séminaires sur le thème de l'ambivalence de 2,5h, Marcelle Walch
- Les offenses sont-elles équivalentes à une gifle pour l'âme ?
2 séminaires de 2,5h, Marcelle Walch
- Soirée d'informations : envie de collaborer auprès de SOS OnlineHelp, l'assistance en ligne ?
2 séminaires de 1,5 h, Julia Lieske
- Surmonter les crises existentielles
1 séminaire de 2,5h, Marcelle Walch
- Offres de soutien concernant l'usage de drogues et la dépendance
1 séminaire de 2,5h en collaboration avec Patrick Klein (Abrigado), Noëlle Ludovicy (Impuls), Ariane Moyse (Jugend- an Drogenhëllef), Romain Pauly (Syrdall Schlass)
- Offres de soutien pour l'addiction à l'alcool, aux médicaments, aux ordinateurs et aux jeux de chance
1 séminaire de 2,5h en collaboration avec le Dr. Hentgen (Centre thérapeutique Useldange), Dr. Hedo (CHL), Peter Kagerer (« Ausgespiltt »), Klaus Thomas (ama.lu)

Le niveau institutionnel

Collaborateurs/trices à titre professionnel

- Marcelle Walch, chargée de direction, psychologue
- Helene Vesely, psychologue
- Julia Lieske, psychologue
- Susana Campos, psychologue (depuis juin 2014)
- Liliane Muller-Kohl, secrétariat
- Edith Veneziano-Geimer, secrétariat

Thèmes et contenus prioritaires des réunions du comité des collaborateurs et du comité de gestion:

- Analyse et réflexion sur la situation actuelle, les projets, les sujets et problèmes de l'association. Les priorités se sont portées sur le développement de notre offre de soutien SOS OnlineHelp ainsi que la nécessité du futur renforcement de notre offre par l'augmentation de nos heures de présence téléphonique.
- Afin d'être à la hauteur du nouveau projet SOS OnlineHelp, décision du nouveau nom « SOS Détresse – mir hëllefen iwwer Telefon an online »

Communication et cohésion de l'équipe:

Travail complémentaire de collaboration entre les collaborateurs bénévoles et professionnels concernant :

- Groupe de travail « Travail de relations publiques »
- Groupe de travail « Migration »
- Entretiens avec les bénévoles
- Organisation d'une excursion journalière à Clervaux (juillet 2014), ainsi que d'une fête de fin d'année (décembre 2014) pour tous les collègues

Mise en œuvre de projets:

- En 2014, la priorité a également été accordée au développement du projet SOS OnlineHelp : réflexion et développement du concept, faire connaître le projet, préparation de la formation de l'équipe des bénévoles Online.
- D'autres projets internes prioritaires : le travail de relations publiques avec une focalisation sur une ouverture renforcée pour les personnes ayant un passé de migration ainsi que le renforcement de nos textes informatifs sur la page www.454545.lu. Malheureusement, nous n'avons pas pu consacrer autant de temps que prévu aux mesures de sensibilisation dans les travaux de relations publiques, car la préparation et la mise en place ainsi que le rapide et surprenant succès de notre offre d'assistance par email ont requis énormément de temps et d'attention.
- Un autre projet, qui a malheureusement dû être reporté en 2014, était la mise en œuvre du numéro d'appel gratuit européen. Celui-ci n'a pas pu être réalisé faute de moyens financiers.
- La mise en place concrète de ces projets et sujets importants sera réalisée dès que les ressources nécessaires seront disponibles.

Le travail en réseau et avec d'autres institutions

- ❖ Participation à l'action « 72 Stonnen Bénévolat », organisée par l'Agence du Bénévolat.
- ❖ Organisation de 2 séminaires de formation continue avec la modération du Dr. Carole Gammer pour les professionnels des réseaux psychosociaux. Les partenaires de l'organisation étaient AFP, CEPOS, CIP et Kannerschlass. Sujet : Possibilités de prises en charges en thérapie familiale auprès de famille, au sein desquelles un des parents souffre d'un trouble psychique. Février (en langue française) et avril (en langue allemande) ainsi que
- ❖ Préparation d'un renouvellement de ce séminaire début 2015 en coopération avec : CIP, Femmes en détresse et Centre thérapeutique Useldange, automne 2014.
- ❖ Echanges d'idées avec les experts du Casino 2000, Thématique addiction au jeu de chance, juin 2014
- ❖ Echange d'idées avec les collègues du Kanner- Jugendtelefon, Thématique Ecoute au téléphone et assistance par email, formation continue des bénévoles, juillet 2014
- ❖ Echange professionnel avec la direction de Femmes en détresse, Thématiques des points centraux de notre travail et la gestion des données, juillet 2014
- ❖ Participation au « Praxis- und Kontakttag der Uni Luxemburg », Présentation de l'assistance par email, de l'écoute au téléphone ainsi que des textes informatifs de notre site internet, octobre 2014
- ❖ Présentation de SOS Détresse pendant un cours magistral des étudiants de psychologie de l'Université du Luxembourg, novembre 2014
- ❖ Echange et participation à l'entrevue de préparation des collaborateurs de la « Croix de Malte » concernant leur nouveau projet « visites de personnes isolées », décembre 2014
- ❖ Publication d'un article au sujet de la psychologie d'urgence dans le manuel « Psychologie in Luxemburg – ein Handbuch », où est relatée la situation actuelle de la psychologie au Luxembourg. Editeurs : G. Steffgen, G. Michaux & D. Ferring, Uni Luxemburg. L'auteur de l'article est Julia Lieske, décembre 2014
- ❖ Echange collégial et planification stratégique concernant les corrections nécessaires dans l'assistance des personnes en crise suicidaire dans le cadre de la préparation du « Plan National de prévention contre le suicide » au Luxembourg.

Relations publiques

Conférences mai - octobre 2014

Présentation de SOS Détresse lors de l'action « 72 Stonnen Bénévolat » à Itzig, du « Speed Meeting » au Cercle Cité , à la « Foire pour seniors » à Strassen, à la manifestation de bienfaisance au centre sénior « Schwaarze Wee » à Dudelange, à la Feria del Volunteria à Luxembourg-ville, lors de la rencontre des collaborateurs de « Croix de Malte » ainsi que pendant le « Praxis- und Kontakttag » de l'Université du Luxembourg.

Travail médiatique

Déclarations de presse relatif au projet SOS OnlineHelp (février 2014) et rapport annuel (avril 2014)

Recrutement de collaborateurs/trices bénévoles dans la presse journalière et hebdomadaire (avril-juin 2014)

Interview et présentation de notre action « Je tiens à toi » dans la presse à l'occasion de la « Journée mondiale de prévention contre le suicide » le 10 septembre 2014.

Interview télévisée – RTL sur le sujet du suicide et de la prévention du suicide (octobre 2014).

Média modernes

Site internet SOS OnlineHelp août 2014 – février 2015

Constitution d'un nouveau site internet avec pour but de présenter et faire connaître SOS OnlineHelp.

Dossiers à thèmes novembre 2014 – avril 2015

Elaboration de textes informatifs spécialisés sur la thématique de la migration pour le site internet www.454545.lu. Sont présentés les thèmes et problématiques importantes pour les personnes touchées par le sujet, ainsi que les offres concrètes au Luxembourg.

Facebook janvier - décembre 2014

Avec une présence Facebook régulière, nous souhaitons attirer l'attention sur nos offres, aux personnes potentiellement intéressées, en particulier sur notre assistance par email SOS OnlineHelp.

Publicité sur affiches janvier - décembre 2014

Impression et distributions de nouvelles affiches, cartes de visite, autocollants, pancartes dans les bus et les trains (CFL, Ville de Luxembourg, RGTR, TICE) ainsi que l'envoi (pancartes, cartes de visite, brochures, autocollants) dans les domaines de la santé, de la culture, de la formation d'adultes, dans les communes, les églises catholiques ainsi que les organisations qui créent des contacts entre et pour les personnes ayant un passé migratoire.

Vous aussi, vous désirez nous soutenir...

Vous voulez donner de votre temps et collaborer dans notre équipe au téléphone ?
Alors, vous aimeriez certainement avoir plus de renseignements sur l'engagement de SOS
Détresse.

Nous vous invitons cordialement à visiter notre site www.454545.lu.

Vous préférez nous soutenir par un don ?
Nous sommes reconnaissants pour chaque don sur un de nos comptes :

BCEE: IBAN LU20 0019 5000 1190 4000

CCPL: IBAN LU75 1111 1756 1848 0000