



Rapport d'activité

2013

www.454545.lu

Chères lectrices, chers lecteurs,

Nous sommes heureux de vous présenter le rapport d'activité 2013 de notre association. Celui-ci vous donnera un bref aperçu de nos diverses activités, regroupées en 3 domaines:

1. Les entretiens téléphoniques,
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.

Pour SOS Détresse, l'année 2013 a surtout été caractérisée par un renouvellement et une extension de notre offre.

Depuis le mois de mars, la gestion de nos données internes ainsi que celle des informations importantes du réseau psychosocial, Resolux, a été grandement facilitée. Ceci a été rendu possible grâce à la nouvelle banque de données que notre expert en informatique, Sven Sauerwein, a conçue et mise en service en étroite coopération avec nos collaborateurs bénévoles et professionnels.

Une autre amélioration importante au niveau administratif a été la réorganisation du plan comptable interne qui a pu être réalisée avec succès grâce à l'engagement bénévole de Monsieur Alfred Plum, expert en finances, ainsi que de Madame Liliane Müller.

Avec le soutien généreux du Ministère de la Famille et de l'Intégration, un projet de longue date a pu être concrétisé: l'assistance par email. La gestion de ce nouveau projet en ligne a été confiée à Julia Lieske, psychologue et psychothérapeute. Sa conception, les entretiens avec les représentants du conseil d'administration et du ministère ainsi que les préparations au niveau technique ont été achevés en octobre, de sorte que l'aide en ligne a pu démarrer à la fin de l'année. Julia Lieske est assistée dans sa tâche par le « Reflecting Team », un groupe de réflexion constitué de spécialistes internes. Ceux-ci se concertent régulièrement au sujet des questions spécifiques et éthiques relatives à l'aide en ligne. Ils assurent également la prestation des conseils en ligne.

Etant donné qu'une priorité a été donnée aux projets susmentionnés, il n'a pu être consacré autant de temps que prévu à l'intensification des relations publiques et au renforcement des dossiers thématiques. D'autres projets ont dû être reportés, tels que l'extension de l'assistance téléphonique par une présence accrue de bénévoles ainsi que l'amélioration de l'accessibilité de nos services auprès des personnes issues de l'immigration. Par ailleurs, la mise en œuvre de la ligne gratuite d'assistance européenne, qui avait été préparée de longue date, n'a pu être réalisée faute de moyens financiers.

Notre travail actuel, de même que nos projets futurs, sont réalisables uniquement grâce à nos collaborateurs qui donnent bénévolement de leur temps et de leur énergie pour aider les personnes en détresse, que ce soit par leur assistance au téléphone ou par leur engagement 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 téléphoniques

Au total **2755** entretiens ont eu lieu, auxquels s'ajoutent **682** appels sans message, erreurs...



2206



540

Indéterminé

9

Répartition des **2755** appels quotidiens



1193 appels pour **361** présences l'après-midi 15.00 – 19.00 h

1144 appels pour **360** présences le soir 19.00 – 23.00 h

184 appels pour **78** présences doubles 17.00 – 22.00 h

234 appels pour **80** présences de nuit 23.00 – 07.00 h

Les thèmes principaux abordés au téléphone

On peut regrouper les sujets principaux des **2755** entretiens téléphoniques selon les catégories de problèmes suivantes :

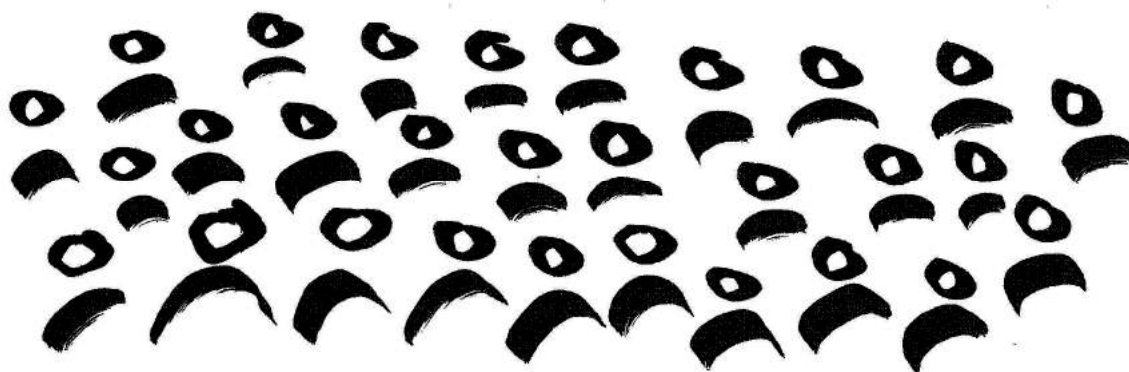
- 25** situations d'urgence, de crise aiguë
- 102** situations de dépendance/toxicomanie
- 43** problèmes spécifiques liés à l'âge
- 39** problèmes concernant le travail, les études, l'école
- 19** problèmes d'émigration, d'immigration, d'intégration
- 53** difficultés financières et situations critiques
- 40** violence
- 17** questions et problèmes d'ordre juridique
- 336** santé, maladie, handicap, souffrance
- 1151** problèmes d'ordre psychique, dont:
 - 138** questionnements sur soi-même
 - 21** questionnements sur le sens et les valeurs de la vie
 - 122** questionnements associés à un état émotionnel intense
 - 451** solitude et isolation
 - 45** traumatismes
 - 264** thèmes psychiques et troubles psychiatriques
- 2** grossesse
- 8** sexualité
- 36** risque suicidaire
- 71** sentiments de surmenage psychologique
- 15** logement
- 742** problèmes relationnels concernant les:
 - 238** relations avec le conjoint
 - 335** relations familiales
 - 169** autres relations sociales ou contacts sociaux en général
- 166** divers

L'orientation vers d'autres institutions

Lors des entretiens, nos collaborateurs ont orienté **277** appelants vers d'autres institutions spécialisées dans les domaines suivants :

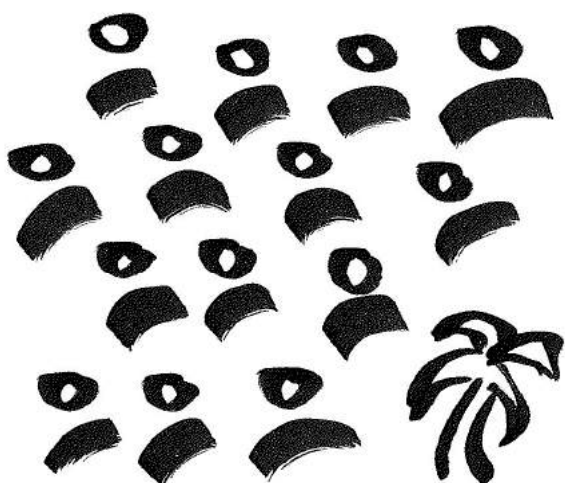
- 8** services d'urgence
- 12** services pour personnes âgées
- 13** travail, formation, études, école
- 41** conseil, thérapie, médiation
- 37** violence
- 2** immigration et intégration
- 20** enfants et jeunes
- 26** santé et maladie physique
- 3** troubles psychiques et psychiatriques
- 39** conseils juridiques
- 48** travail social
- 16** conseil et traitement des toxicomanies
- 12** autres institutions

L'équipe des bénévoles (au 31.12.2013)



37 bénévoles actifs assurent actuellement en alternance le travail d'écoute téléphonique de SOS Détresse

3 participant(e)s du groupe de formation de base 2012 sont en voie de rejoindre l'équipe active au téléphone



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



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



10 bénévoles ont quitté l'équipe au cours de l'année 2013



7 bénévoles formant l'«équipe N°2» se sont engagé(e)s pour d'autres tâches que l'astreinte au téléphone

La formation de base

Le groupe de formation de base 2012

3 des 12 participant(e)s initialement inscrits ont terminé leur formation de base avec succès le 31.12.2013 et ont rejoint l'équipe d'astreinte au téléphone. 3 autres participant(e)s seront intégré(e)s début janvier dans l'équipe active de SOS Détresse.

Les autres participant(e)s ont interrompu la formation prématurément.

Sujets et contenus proposés en 2013:

- Introduction aux techniques d'entretien.
Modération: Irmgard Forse, octobre 2012-février 2013
- 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, dépressions, psychoses, troubles de stress post-traumatique, suicide.
Modération: Marcelle Walch, de février à août 2013.
Le sujet de la violence dans la famille a été modéré en collaboration avec Evelyne Spautz, collaboratrice de Femmes en détresse.
- L'organisation et l'accompagnement des stagiaires a été prise en charge par Helene Veseley.
- Réflexion sur des entretiens et instruction aux techniques d'entretien. Modération: Karin Weyer, depuis septembre 2013.

Le groupe de formation de base 2013

Cette année, 19 intéressé(e)s ont été retenu(e)s pour participer à la formation de base.

Au 31.12.2013, 9 participant(e)s ont interrompu la formation, de sorte que 10 personnes, dont 7 femmes et 3 hommes, restent actuellement en cours de formation.

Sujets et contenus proposés:

- Développement personnel en groupe
- Retours des participant(e)s et entretiens quant à leurs motivations et aptitudes

Modération: Marcelle Walch, septembre – décembre 2013

La supervision et l'instruction pratique

Le groupe du lundi soir

9 séances, 8 participant(e)s, de janvier à juillet 2013, modération Karin Weyer
7 séances, 14 participant(e)s, de septembre à décembre 2013, modération Karin Weyer

Le groupe du mardi après-midi

8 séances, 10 participant(e)s, janvier – juillet 2013, modération Irmgard Forse

Le groupe du mardi soir

9 séances, 10 participant(e)s, janvier – juillet 2013, modération Ingrid Konrad
4 séances, 9 participant(e)s, septembre – décembre 2013, modération Helene Vesely

Le groupe du mercredi soir

9 séances, 12 participant(e)s, janvier – juillet 2013, modération Karin Weyer
5 séances, 11 participant(e)s, septembre – décembre 2013, modération Karin Weyer

Le groupe I du jeudi après-midi

11 séances, 5 participant(e)s, janvier – juillet 2013, modération Marcelle Walch
7 séances, 6 participant(e)s, septembre – décembre 2013, modération Marcelle Walch + Julia Lieske

Le groupe II du jeudi après-midi (antérieurement mardi)

5 séances, 8 participant(e)s, septembre – décembre 2013, modération Ingrid Konrad

Le groupe du jeudi soir

7 séances, 12 participant(e)s, janvier – avril 2013, modération Marcelle Walch
13 séances, 10/9 participant(e)s, mai – décembre 2013, modération Peter Kagerer

Supervisions individuelles ou supervisions « live » selon besoins

Modération: Helene Vesely

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 deux réunions de superviseurs.

La formation continue

Les séminaires du weekend

- **Mieux comprendre nos appelants à l'aide des neurosciences**
1 séminaire, Marcelle Walch
- **Sentir ce qui contribue à notre bien-être**
1 séminaire, Marcelle Walch
- **Crise suicidaire**
1 séminaire intensif de 6 h, Karin Weyer et Marcelle Walch,
- **Fais appel à tes forces et ignore tes faiblesses**
1 séminaire, Karin Weyer

Séminaires de courte durée et conférences

- **Introduction à l'utilisation de la nouvelle banque de données**
6 séminaires de 2 h, Sven Sauerwein, Marcelle Walch, Helene Vesely
- **Entre les lignes... Suggestions indirectes et leur fonction dans les entretiens thérapeutiques**
1 séminaire de 3 h, Gilles Michaux et Marcelle Walch
- **Parents malades psychiques et répercussion sur les enfants**
1 séminaire de 2,5 h, Marcelle Walch
- **Travail sur les ressources personnelles de l'appelant dans le cadre de thèmes traumatiques au téléphone**
2 doubles séminaires de 2,5 h, Irmgard Forse
- **Interventions « Minimax » au téléphone**
2 séminaires de 2 h, Helene Vesely
- **Les conséquences des abus sexuels**
2 séminaires de 2,5 h, Marcelle Walch
- **La solitude: un sujet très actuel de nos jours - aussi au téléphone**
1 séminaire de 4 h, Marcelle Walch
- **Introduction au nouveau projet SOS OnlineHelp**
2 séminaires courts, Julia Lieske

Le niveau institutionnel

Collaborateurs/trices à titre professionnel

- Marcelle Walch, chargée de direction, psychologue
- Helene Vesely, psychologue
- Julia Lieske, psychologue (depuis avril 2013)
- Liliane Muller-Kohl, secrétariat
- Edith Veneziano-Geimer, secrétariat
- Sven Sauerwein, responsable de la nouvelle « banque de données », expert en informatique et nouvelles technologies de communication (septembre 2012 – avril 2013, mai – décembre 2013)

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

- Elaboration de nouveaux statuts, en accord avec le ministère de la justice
- Analyse et réflexion sur la situation actuelle, les projets, les sujets et problèmes de l'association: en particulier l'extension de notre offre d'aide par le projet de SOS OnlineHelp ainsi que l'intensification et à la diversification de notre offre de services. Ces projets restent malheureusement en attente, étant donné notre situation précaire quant à notre personnel et à nos ressources financières.

Communication et cohésion de l'équipe:

- Implication des collaborateurs bénévoles dans l'organisation de la banque de données
- Groupe de travail de relations publiques, collaboration complémentaire entre bénévoles et professionnels de l'association
- Entretiens individuels avec les bénévoles
- Organisation d'une fête de Nouvel An (janvier 2013), d'une excursion à Nancy (juillet 2013) ainsi que d'une fête de fin d'année (décembre 2013) pour tous nos collaborateurs/trices

Mise en œuvre de projets:

En accord avec le MIFA la priorité a été donnée à la mise au point du projet SOS OnlineHelp. La direction en a été donnée à Julia Lieske, aidée par le groupe de réflexion.

D'autres projets ont été l'élaboration d'une nouvelle banque de données ainsi que d'un nouveau plan comptable afférent. En raison du manque de ressources, l'attention prévue n'a pu être consacrée à l'intensification des relations publiques ainsi qu'à l'extension des dossiers thématiques. D'autres projets ont dû être mis en suspens, tels que la présence simultanée de 2 bénévoles au téléphone ou l'élargissement de l'offre pour les personnes issues de l'immigration.

La mise en service d'une ligne gratuite d'assistance européenne n'a pu être réalisée pour les mêmes raisons.

La réalisation concrète de ces derniers projets aura lieu dès que les ressources nécessaires seront disponibles.

Le travail en réseau et avec d'autres institutions

- ❖ Organisation d'un séminaire de formation continue en concertation avec les collègues du « Kanner- a Jugendtelefon », du CEPOS et du CIP, destiné à un public de professionnels du réseau psychosocial.
Modération: Dr. Carole Gammer, sujet: **Possibilités de thérapies familiales lorsqu'un parent souffre d'un trouble psychique** (janvier, février 2013)
- ❖ Préparation de 2 reprises de ce séminaire modéré par Dr. Carole Gammer pour le début de 2014, en collaboration avec: AFP, CEPOS, CIP et la Fondation Kannerschlass, automne 2013.
- ❖ Echange d'idées avec les collègues du « Kanner-a Jugendtelefon » sur les sujets: **santé mentale et sa prévention** et le **projet SOS OnlineHelp** (janvier, mai 2003).
- ❖ Echange avec les experts du Casino 2000 et de la loterie nationale sur le sujet: **addiction au jeu**, mars 2013
- ❖ Echange professionnel avec les collègues de Femmes en détresse sur le sujet: **gestion de données**, juin 2013
- ❖ Rédaction d'un article au sujet de la **psychologie d'urgence** dans le cadre d'un manuel de psychologie à paraître (en préparation), qui relate la situation actuelle de la psychologie au Luxembourg. Editeur: Prof. Georg Steffgen, Université du Luxembourg, auteur de l'article: Julia Lieske, (août à novembre 2013)
- ❖ Participation à la « **journée de pratique et de contact de l'Université du Luxembourg** », présentation de l'aide en ligne, de l'assistance téléphonique ainsi que des dossiers thématiques consultables sur notre site internet, octobre 2013
- ❖ Echange d'idées et de stratégies avec les collègues de la prévention suicide et du « **Plan national de prévention contre le suicide** » concernant la prise en charge de personnes en situation de détresse psychique
- ❖ Prise de contact, échange d'idées et planification d'une éventuelle coopération avec les collègues de **Infoman** (octobre à décembre 2013)

Relations publiques

Calendrier avril - décembre 2013

Réalisation et distribution d'un **calendrier** « **Allo! Il y a quelqu'un?** » pour l'année 2014

Conférences novembre 2013

Participation à une conférence dans le cadre de la « **journée de la dépression** » à Rumelange, conférence publique et présentation de SOS Détresse au club senior Berchem

Modération: Marcelle Walch

Travail médiatique

Recrutement de collaborateurs/trices bénévoles dans la presse journalière et hebdomadaire (janvier – octobre 2013)

Annonces mensuelles dans le City magazine (jusqu'en février 2013)

Interview et présentation de notre engagement dans le « Journal » (juin 2013)

Média modernes

Dossiers à thèmes août - novembre 2013

Elaboration d'un dossier au sujet de la psychologie d'urgence (article pour un manuel de psychologie à paraître) sur base de recherches scientifiques et pour notre **site www.454545.lu**. L'objet et l'histoire de la psychologie d'urgence, les possibilités d'intervention ainsi que les offres concrètes au Luxembourg sont présentés dans ce dossier.

Facebook juin - décembre 2013

Depuis 2013, nous essayons de nous rendre visibles par une présence régulière sur Facebook et d'attirer l'attention sur l'offre de notre institution, en particulier sur SOS OnlineHelp.

Publicité sur affiches janvier - décembre 2013

Actions ciblées dans le cadre du projet « Intensification des relations publiques »:
Publicité par affiches dans les bus et les trains (CFL, AVL (Ville de Luxembourg), RGTR, TICE) ainsi que dans les communes, les églises catholiques, les laboratoires de santé, les clubs seniors, les maisons de retraite et de soins et les centres de réhabilitation.

Préparation d'une nouvelle version adaptée à notre affiche actuelle, dans laquelle nous attirons également l'attention sur notre nouvelle offre de SOS OnlineHelp.

A partir de janvier 2014, la conception, l'impression et la distribution d'une toute nouvelle affiche est prévue

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