



SOS Détresse

Mir hëllefен iwwer Telefon an online

Rapport d'activité 2018

Chères lectrices, chers lecteurs,

Nous sommes heureux de vous faire parvenir notre rapport d'activité de 2018 et de vous donner un aperçu global de nos domaines d'activités.

Grâce au soutien généreux du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, et grâce au précieux soutien par divers dons, nous avons pu réaliser les projets suivants qui nous tiennent à cœur :

La préparation et l'animation d'une formation intitulée « Einführung in die Mailberatung » pour les équipes des services « Jugend- an Drogenhëllef » et « Impuls », dont l'objectif était de leur permettre de s'initier à l'aide en ligne, dans l'espoir qu'ils puissent développer leur propre système spécifique à leur service et à leur population.

Soutenir notre présence dans les médias afin de sensibiliser une plus grande partie de la population et de leur permettre de prendre connaissance de notre offre d'aide au téléphone et en ligne.

Aussi en 2018, les présences au téléphone ont permis à 4279 entretiens d'avoir lieu. Au vu du nombre d'appelants s'adressant à nous en situation de crise aiguë, il reste important de renforcer notre présence au téléphone, afin d'être joignable le plus possible. Nous avons notamment 94 appelants avec risque suicidaire qui nous ont appelés en 2018. D'autre part, la mise en avant sur notre site internet des textes thématiques sur le couple, semble avoir eu un effet de sensibilisation, car nous avons eu cette année 575 entretiens sur ce thème contre 447 en 2017. Il est également intéressant de noter que les appels sans conversation ont diminué : 350 appels en 2017 pour seulement 254 appels en 2018.

L'augmentation en 2018 des nouveaux usagers et des demandes d'aide en ligne, montre que de plus en plus de personnes en détresse se tournent vers les nouveaux moyens de communication. Ainsi, nous avons proposé une nouvelle formation afin de renforcer notre équipe d'aide en ligne, à laquelle 4 nouveaux participants se sont joints.

Mais 2018 a surtout été une année riche en émotions, avec l'annonce de Marcelle Walch, qui est partie en retraite, après 20 ans de joie et de dévouement au sein de SOS Détresse. Une fête d'adieu en son honneur, qui fut l'occasion de réunir d'anciens bénévoles, qui s'étaient engagés aux côtés de Marcelle, et nos collaborateurs bénévoles et salariés actuels. La remise de la distinction honorifique de Chevalier de l'Ordre de la Couronne de Chêne pour son engagement de 20 ans auprès de SOS Détresse lors de la cérémonie de la fête nationale le 23 juin. Et la passation du poste de chargé de direction.

Ainsi, je remercie tout particulièrement Marcelle Walch pour les 2 mois enrichissants, que nous avons pu passer ensemble, à préparer la passation du poste de chargé de direction et lui souhaite de belles nouvelles aventures.

Un grand merci aussi au Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région qui a rendu possible et a accordé cette période de 2 mois de passation.

Et je tiens à souligner l'engagement et le dévouement de tous les bénévoles, sans qui SOS Détresse ne pourrait pas exister. Ainsi que l'investissement au quotidien de notre équipe de professionnels. Merci à vous tous !

Sébastien Hay
Chargé de direction

Les entretiens au téléphone

Au total il y a eu **4278** entretiens téléphoniques, auxquels s'ajoutent **1** appel « proposition de conversation »¹ et **254** appels sans conversation, erreurs...

Dont :

♀ **2791**

♂ **1485**

Indéterminé **2**

Répartition des appels sur la journée



1429	pendant les	353	présences de	11.00 – 15.00
1293	pendant les	357	présences de	15.00 – 19.00
1275	pendant les	348	présences de	19.00 – 23.00
122	pendant les	34	présences de	17.00 – 21.00
160	pendant les	97	présences de	23.00 – 03.00

Malheureusement, 44 permanences n'ont pas pu être assurées au courant de l'année ! Nous sommes cependant continuellement en train d'essayer de renforcer notre équipe au téléphone afin de pouvoir offrir la plus grande fiabilité possible à nos appelants.

¹ Cette nouvelle catégorie reprend les appels où l'appelant ne s'est pas exprimé, mais est resté au téléphone pendant que le bénévole écoutant a essayé de l'encourager à s'exprimer.

Les thèmes principaux abordés au téléphone

On peut regrouper les sujets principaux des **4278** entretiens téléphoniques selon les catégories de problèmes suivantes (plusieurs catégories possibles par appel) :

- 196** situations de dépendance/toxicomanie
- 87** problèmes spécifiques liés à l'âge
- 262** problèmes concernant le travail, les études, l'école
- 17** problèmes d'émigration, d'immigration, d'intégration
- 162** difficultés financières et situations critiques
- 95** violence
- 97** questions et problèmes d'ordre juridique
- 387** corps, santé, maladie, handicap, souffrance

- 2579** problèmes d'ordre psychique, dont :
 - 424** questionnements sur soi-même
 - 117** questionnements sur le sens et les valeurs de la vie
 - 426** questionnements associés à un état émotionnel intense
 - 503** solitude et isolation
 - 186** traumatismes
 - 923** thèmes psychiques et troubles psychiatriques

- 9** grossesse
- 84** sexualité
- 94** risque suicidaire
- 175** sentiments de surmenage psychologique (burnout)
- 59** logement

- 2260** problèmes relationnels concernant les :
 - 575** relations avec le conjoint
 - 559** relations familiales
 - 1126** autres relations sociales ou contacts sociaux en général

- 329** divers
- 40** réactions/doléances/remerciements

L'orientation vers d'autres institutions

Lors des entretiens, nos collaborateurs ont orienté **242** appelants vers d'autres institutions spécialisées dans les domaines suivants :

- 14** services d'urgence
- 14** services pour personnes âgées
- 9** travail, formation, études, école
- 105** relations conjugales/familiales, éducation
- 14** difficultés financières et situations critiques
- 32** violence
 - 2** immigration et intégration
 - 8** santé et maladies physiques
 - 0** troubles psychiques et psychiatriques
- 18** conseils juridiques
- 26** conseil et traitement des toxicomanies
- 0** logement

L'aide en ligne

Au cours de l'année 2018, les emails entrants ont été traités en tout par 6 conseillers bénévoles et 2 psychologues.

Nous avons pu enregistrer **654** emails entrants écrits par **170** personnes, qui se sont adressés à nous en luxembourgeois, français, allemand, anglais et portugais. Une partie des personnes qui nous contactent recherchent un soutien ponctuel pour y voir plus clair au sujet de questions importantes à leurs yeux. D'autres sont surtout des personnes souffrant de traumatismes ou se trouvant dans des situations personnelles difficiles, nécessitant un soutien et un accompagnement intensif de longue durée.

Parmi les **170** auteurs d'emails, il y a eu en 2018 **152** nouvelles inscriptions, les autres **18** se sont inscrits à une date antérieure et ne peuvent être pris en considération dans les nombres suivants.

Sur les **152** nouveaux contacts par email la répartition selon le **sexe** était de :

♀	102
♂	29
intersexuel / autres	1
sans indication	20

Répartition par âge des **152** nouveaux contacts par email :

9	en dessous de 15 ans
34	entre 15 – 20 ans
31	entre 21 – 30 ans
25	entre 31 – 40 ans
16	entre 41 – 50 ans
12	entre 51 – 60 ans
3	plus de 60 ans
22	sans précision

Les thèmes principaux abordés par l'aide en ligne

On peut regrouper les thèmes principaux des **654** emails entrants selon les catégories de problèmes suivantes (plusieurs catégories possibles par email) :

- 16** situations de dépendance/toxicomanie
 - 4** problèmes spécifiques liés à l'âge
- 66** problèmes concernant le travail, les études, l'école
 - 1** problèmes d'émigration, d'immigration, d'intégration
- 18** difficultés financières et situations critiques
- 56** corps, santé, maladie, handicap, douleur

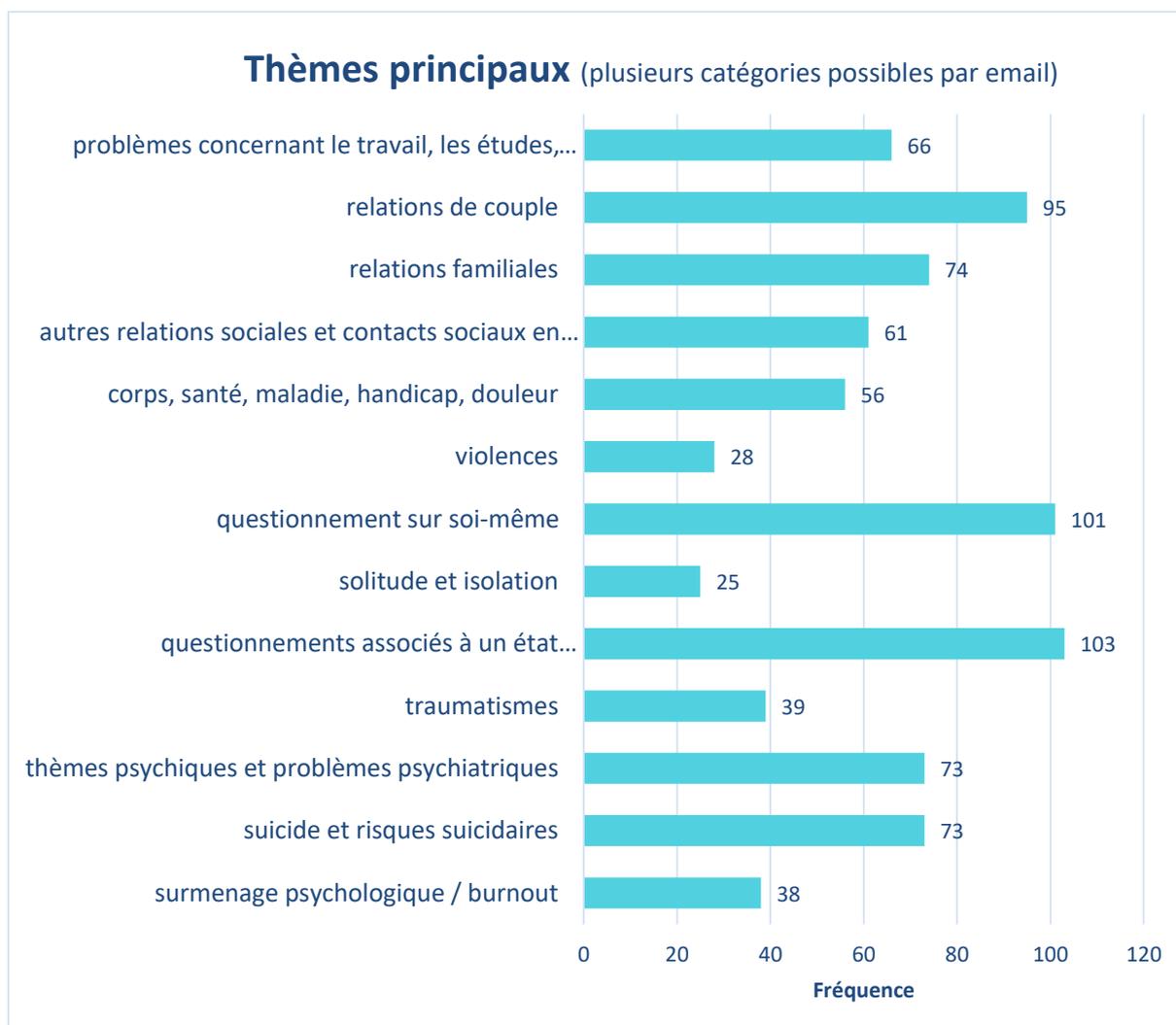
- 355** problèmes d'ordre psychique, dont :
 - 101** questionnements sur soi-même
 - 103** questionnements associés à un état émotionnel intense
 - 25** solitude et isolation
 - 39** traumatismes
 - 73** thèmes psychiques et troubles psychiatriques
 - 14** questionnements sur le sens et les valeurs de la vie

- 28** violences
 - 9** comportements auto - destructeurs
 - 3** questions et problèmes d'ordre juridique
 - 2** grossesse
 - 5** sexualité
 - 73** risque suicidaire
 - 38** sentiments de surmenages psychologique / burnout

- 230** problèmes relationnels concernant les :
 - 95** relations de couple
 - 74** relations familiales
 - 61** autres relations sociales et contacts sociaux en général

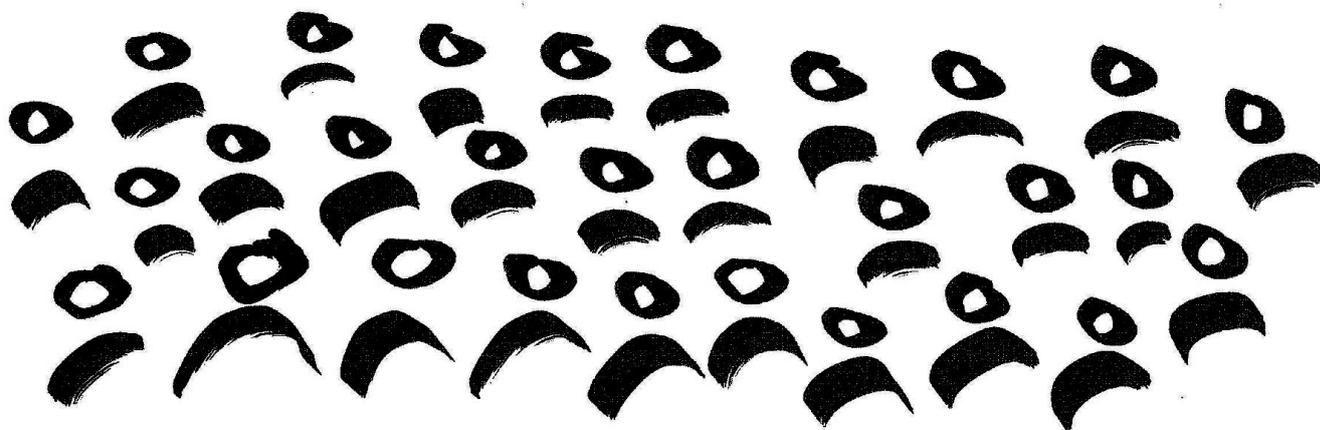
- 19** réactions/doléances/remerciements
 - 9** logement
- 20** divers

Illustration graphique des thèmes abordés fréquemment :

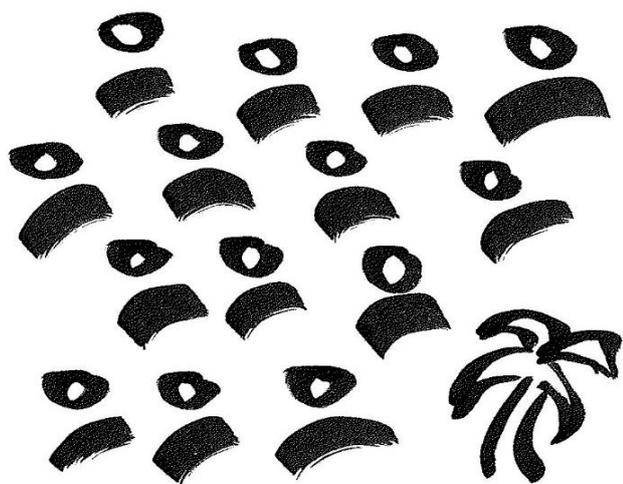


En 2018, les thèmes principaux abordés au travers de l'aide en ligne ont été les problèmes d'ordre psychique, tels que les questionnements sur soi-même, les questionnements associés à un état émotionnel intense ou encore les questionnements sur le sens et les valeurs de la vie, la solitude et l'isolation, les traumatismes, les thèmes psychiques et troubles psychiatriques. D'autres thèmes, tels que les problèmes liés aux relations de couple ou familiales, les relations sociales et les contacts sociaux en général, se retrouvent souvent dans les demandes en ligne. Le suicide et les risques suicidaires restent un sujet qui préoccupe beaucoup de personnes, ainsi que les problèmes concernant le travail, les études et l'école. Le nombre de jeunes gens en-dessous de 20 ans qui ont eu recours au service d'aide en ligne a encore augmenté par rapport à l'année dernière. Nous pouvons également noter une augmentation générale du nombre de nouveaux usagers. Ainsi, nous sommes particulièrement satisfaits de l'évolution positive de notre service d'aide en ligne.

L'équipe des bénévoles (au 31.12.2018)



42 bénévoles actifs assurent actuellement en alternance le travail d'assistance téléphonique auprès de SOS Détresse.



9 bénévoles ont demandé un congé en 2018 pour raisons familiales, personnelles ou professionnelles.

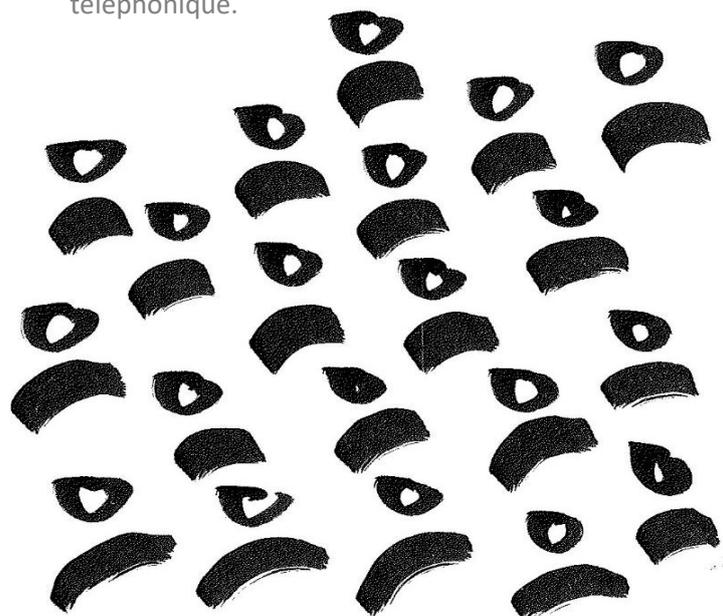
2 bénévoles ont quitté SOS Détresse en 2018.



6 bénévoles forment l'équipe de l'aide en ligne et **4** sont en cours de formation.



7 participant(e)s du groupe de formation 2018 sont en cours de préparation pour l'assistance téléphonique.



17 bénévoles de l'équipe „Team II“ assurent d'autres tâches auprès de SOS Détresse.

La formation de base

Le groupe de formation de base 2018

La formation a débuté fin octobre 2017 avec 15 participant(e)s. Celle-ci s'est étendue jusque fin décembre 2018, il ne restait alors plus que 7 participant(e)s, tandis que les autres ont interrompu leur participation pour des raisons professionnelles, personnelles, familiales ou de santé.

Les thèmes et sujets suivants font partie du deuxième et troisième module de la formation de base :

2^e module - Conduites et techniques conversationnelles :

- l'écoute comme réceptacle pour l'extériorisation d'autrui
- don de soi et retenue, initier la conversation, donner un feedback
- l'écoute active
- les questions, un élément structurant dans la conduite d'une conversation
- comportements inadéquats dans les entretiens téléphoniques d'aide
- la conduite de l'entretien selon Carl Rogers
- les 3 variables de base: l'empathie, l'estime et la congruence
- refléter l'empathie
- l'empathie comme facteur de complication
- la conduite de l'entretien d'aide axée sur les ressources
- la clarification de la demande, les questions axées sur les ressources et les solutions
- les pauses dans les conversations et comment achever une conversation
- la structure des entretiens d'aide

3^e module – Thèmes psychologiques :

- le couple – développement, thèmes et difficultés
- la famille – développement, thèmes et difficultés
- le processus de deuil
- la peur et les phobies
- le processus de l'addiction
- co-dépendance, l'addiction touche toute la famille
- violence domestique

- le traumatisme et ses troubles post-traumatiques
- la dépression
- les psychoses
- le suicide et les risques suicidaires

La formation au cours de l'année 2018 a été animée par les professionnels de SOS Détresse suivants : Marcelle Walch, Carmen Schürnbrand, Susana Campos et Sébastien Hay.

Supervision et initiation à la pratique

Le groupe du lundi soir

De janvier à juillet : 12 séances, 8 participant(e)s, animation : Helene Vesely

Le groupe du lundi soir a ensuite été réparti entre le groupe du mardi soir et le groupe II du jeudi, étant donné le nombre de participant(e)s fort réduit.

Le groupe du mardi soir

De janvier à juillet : 9 séances, 12 participant(e)s, animation : Marcelle Walch, Peter Kagerer

De septembre à décembre : 5 séances, 11 participant(e)s, animation : Marianne Schilling

Le groupe I du mercredi soir

De janvier à juillet : 10 séances, 9 participant(e)s, animation : Peter Kagerer

De septembre à décembre : 4 séances, 12 participant(e)s, animation : Peter Kagerer, Carmen Schürnbrand

Le groupe II du mercredi soir

De septembre à décembre : 4 séances, 7 participant(e)s, animation : Corinne Finkelstein

Le groupe I du jeudi après-midi

De janvier à juillet : 9 séances, 10 participant(e)s, animation : Irmgard Forse

De septembre à décembre : 5 séances, 9 participant(e)s, animation : Irmgard Forse

Le groupe II du jeudi après-midi

De janvier à juillet : 10 séances, 7 participant(e)s, animation : Irmgard Forse

De septembre à décembre : 5 séances, 10 participant(e)s, animation : Irmgard Forse

Le groupe du jeudi soir

Le groupe du jeudi soir a intégré le groupe du mardi soir, étant donné le nombre de participant(e)s fort réduit.

L'équipe de SOS OnlineHelp

De janvier à décembre : 6 séances, 6 participant(e)s, animation : Julia Lieske, Marcelle Walch et Sébastien Hay

Supervision individuelle au cours de l'initiation à la pratique et sur demande

Proposée par Carmen Schürnbrand, Helene Vesely et Sébastien Hay

La collaboration entre l'équipe des superviseurs

Des échanges et des consultations entre les superviseurs des équipes de bénévoles au téléphone et la direction ont eu lieu selon les besoins et lors de 4 réunions.

L'offre de formation continue

Séminaires de week-end

- « Die Kurve kriegen – Umgang mit schwerem Leid »
1 séminaire, animation : Carmen Schürnbrand et Julia Lieske

Séminaires courts et exposés

- « Was sind das für Menschen, was können wir tun? Nachdenken über Straftäter »
2 séminaires courts de 3 heures, animation : Jan Kossack
- « Violences domestiques »
2 séminaires courts de 3 heures, animation : Evelyne Spautz (Femmes en détresse asbl.), Helene Vesely
- « Psychohygiene im Alltag: Zapchen »
2 séminaires courts de 2,5 heures, animation : Helene Vesely
- « Veränderungen sichtbar machen »
1 séminaire court de 2 heures, animation : Carmen Schürnbrand
- « Austausch zum Umgang mit potenziellen Straftätern »
1 séminaire court de 2 heures, animation : Sébastien Hay
- « Institutionen stellen sich vor: Respect.lu – Centre contre la radicalisation »
1 séminaire court de 2 heures, animation : Karin Weyer
- « Genauer Nachfragen – Mehr Tiefe im Gespräch durch genaueres Nachfragen »
1 séminaire court de 2,5 heures, animation : Helene Vesely

Soirée cinéma

- « Alles steht Kopf »
1 séminaire court de 2,5 heures, animation : Carmen Schürnbrand, Julia Lieske

Le niveau de l'institution

Les collaborateurs à titre professionnel

- Marcelle Walch, psychologue, chargée de direction (jusque fin juin 2018)
- Sébastien Hay, psychologue, chargé de direction (depuis début mai 2018)
- Helene Vesely, psychologue, Carmen Schürnbrand, Mag. Artium, écoute au téléphone
- Julia Lieske, psychologue, Susana Campos, psychologue, assistance en ligne
- Martine Schintgen, psychologue, stagiaire (janvier 2018)
- Liliane Müller-Kohl et Edith Veneziano-Geimer, secrétariat

Thèmes prioritaires et contenus des réunions du conseil des collaborateurs et du conseil d'administration

- Sujets et problèmes actuels du service de consultation
- Réflexions et préparation du changement au niveau de la direction
- Utilisation accrue de nos offres d'assistance au téléphone et en ligne qui va de pair avec des besoins de personnel et de moyens financiers
- Discussion des questions juridiques qui se posent dans le cadre du travail d'assistance

Communication et cohésion au sein de l'équipe

Les maintes missions de notre organisation ne peuvent être garanties que grâce à la collaboration constructive des collaborateurs bénévoles et professionnels. Le sentiment d'appartenance et la communication ont été renforcés entre autres par les activités suivantes :

- Réunions du groupe de collaborateurs bénévoles et professionnels au sujet des relations publiques et campagnes de sensibilisation
- Entretiens réguliers avec les collaborateurs bénévoles, ainsi qu'un entretien annuel d'évaluation
- Renforcement du sentiment de cohésion de notre équipe de bénévoles et professionnels par l'organisation d'une journée d'excursion dans la ville de Luxembourg et la visite du Musée Vauban, une soirée cinéma avec le film « Brot und Tulpen », ainsi que la fête de fin d'année
- Fête d'adieux pour Marcelle Walch en présence toute particulière d'anciens bénévoles

Mise en œuvre de projets

- Campagne de sensibilisation relative au thème annuel « le couple » sur notre site internet et page Facebook
- Mise à jour de nos textes thématiques sur notre site internet
- Analyse et développement de la conception et de l'organisation interne du service
- Mise en chantier des modifications nécessaires concernant la nouvelle loi sur la protection des données

- Formation « Einführung in die Mailberatung » pour les équipes de Jugend- an Drogenhëllef et Impuls
- Réorganisation et informatisation de notre bibliothèque à l'intention de nos collaborateurs bénévoles et professionnels

Relations avec le réseau social

- Coopération régulière avec d'autres organisations du réseau social
- Participation à 3 réunions du groupe de travail « Arbeitsgruppe für Qualitätsmanagement in psychosozialen und therapeutischen Beratungsstellen » (AGQMPsy)

Les relations publiques 2018

Conférences et manifestations publiques

- Tenue d'un stand au **Festival des Migrations**, du 2-4 mars
- Présence à la **conférence de la CNPD** sur la nouvelle loi de la protection des données
- Présence à la cérémonie de la remise du « **Prix du Mérite du Bénévolat 2018** », le 5 décembre
- Tenue d'un stand au **Praxis- a Kontaktdag** à l'Université de Belval, le 18 octobre
- Tenue d'un stand à la **Foire Seniors** au Centre Atert de Bertrange, le 14 novembre
- Présence à l'**International Traumatagung: "Das Schwere leichter machen"**, du 6-7 décembre

Présence dans les médias

- Interview à la radio 100,7 « **SOS Détresse : 4.500 Telefonsuriff a 700 Hëllefsmemandë via Mail** », le 8 janvier
- Contribution de SOS Détresse à l'article « **Male Depression: more common than you think** » dans le magazine Delano, en février
- Dans le cadre de la cérémonie de la fête nationale, il a été attribué à Marcelle Walch la distinction honorifique de **Chevalier de l'Ordre de la Couronne de Chêne** pour son engagement de 20 ans auprès de SOS Détresse, le 23 juin
- Article dans le Lëtzebuerger Journal « **Hilfe für Menschen in Not - SOS Détresse blickt auf ein arbeitsintensives Jubiläumsjahr 2017 zurück** », le 29 juin
- Article dans MyWort « **In der Not das Gespräch suchen** », le 3 juillet
- Article dans le Wort « **Offenes Ohr** », le 2 août
- Article dans le Wort « **SOS Détresse sucht Mitarbeiter** », le 5 octobre
- Interview à la radio 100,7 dans le **Moies-Magazin**, le 23 octobre

Les nouveaux médias et Internet

- Présence sur **Facebook** par des « posts » réguliers, p. ex. lors de la 16ème Journée Mondiale de la Prévention du Suicide, mise en avant de nos textes sur le couple ...

Envoi et distribution d'affiches et d'autre matériel

- Envois réguliers durant l'année de nos affiches aux **services de transports publics**
- Envoi de nos affiches et dépliants **aux communes, différents services et sociétés** à travers le Grand-Duché
- Communiqué de presse concernant notre nouvelle formation de janvier 2019 envoyé aux **médias du Grand-Duché** (journaux, TV, radios)

Si vous aussi voulez nous soutenir...

Vous voulez donner de votre temps et aider activement dans le cadre de notre équipe de bénévoles ?
Dans ce cas, vous souhaitez certainement en savoir plus sur l'engagement de
SOS Détresse – Mir hëllef an iwwer Telefon an online.

Nous vous invitons cordialement à vous rendre sur notre site www.454545.lu

Vous préférez nous aider 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