



# SOS Détresse

Mir hëllefен iwwer Telefon an online

Rapport d'activité 2017

# Chères lectrices, chers lecteurs,

Nous sommes heureux de vous faire parvenir notre rapport d'activités 2017 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 :

Il y a 40 ans, le 15 mai 1977, le téléphone a sonné pour la première fois chez SOS Détresse et depuis nos collaborateurs bénévoles soutiennent chaque jour des personnes qui leur confient leurs soucis et leurs doléances. Il est donc évident qu'un thème principal de l'année 2017 était notre 40e anniversaire ainsi que la valorisation de l'engagement de nos collaborateurs. Nous avons également profité de ce jubilé pour consolider le travail médiatique.

La conférence publique, en présence de Mme Corinne Cahen, ministre de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, était un grand moment. Le célèbre auteur Viktor Staudt a présenté son livre „Die Geschichte meines Selbstmords“ (le récit de mon suicide) à un public très intéressé. Un dossier complet du thème principal de notre jubilé « Les crises - un tournant dans la vie » a été publié sur notre site [www.454545.lu](http://www.454545.lu). Les personnes en situation de crise peuvent y trouver des informations de base et un soutien.

Aussi en 2017, le renforcement du nombre d'heures de présence au téléphone de 8 à 12 heures s'est avéré une bonne mesure. Ainsi, 4484 entretiens ont eu lieu en 2017, à savoir à peu près 500 entretiens de plus qu'en 2016 et environ 1700 de plus qu'en 2015 où la permanence téléphonique n'était que de 8 heures par jour. Au vu du nombre d'appelants s'adressant à nous en situation de crise aiguë, le fait d'être plus facilement joignable est un réel enrichissement. Les appelants avec risque suicidaire qui recherchaient notre aide étaient de 27 en 2014, de 33 en 2015, de 97 en 2016 et de 105 en 2017.

Les 643 demandes d'aide par email montrent la solitude de nombreuses personnes en détresse. Les sujets abordés étaient pour la plupart des conflits ou des problèmes relationnels, mais aussi des questionnements associés à un état émotionnel intense et de solitude, des troubles psychiques, le risque suicidaire et les conséquences de traumatismes. Les demandes de jeunes gens âgés de moins de 20 ans, mais aussi celles de personnes dans la tranche d'âge de 30-60 ans, ont fortement augmenté par rapport à l'année précédente.

Le renforcement de notre équipe professionnelle par deux collègues engagées a permis d'attaquer des tâches restées en suspens les deux dernières années bien remplies, comme par exemple le développement de notre concept d'action interne, l'organisation, la communication ainsi que le travail en réseau.

Au cours du premier semestre 2017, SOS Détresse a préparé la mise en place de l'a.s.b.l. SOS Radicalisation et de son centre Respect.lu. Celle-ci est désormais une organisation indépendante depuis le 1er juillet 2017.

L'engagement que nous avons mené jusqu'à présent ainsi que nos futurs projets ne sont possibles que grâce au dévouement de tous les bénévoles, qui investissent volontairement leur temps et leur énergie pour aider les personnes en situation difficile. Ceci que ce soit par leur assistance au téléphone, en ligne ou dans l'administration, la participation à des groupes de travail ou des comités, **je tiens à les remercier tous du fond du cœur !**

Marcelle Walch  
Chargée de direction

# Les entretiens au téléphone

---

Au total il y a eu **4484** entretiens téléphoniques, auxquels s'ajoutent **350** appels sans conversation, erreurs...

Dont :

♀ **2886**

♂ **1597**

Indéterminé **1**

Répartition des appels sur la journée



<b>1438</b>	pendant les	<b>353</b>	présences de	11.00 – 15.00
<b>1367</b>	pendant les	<b>349</b>	présences de	15.00 – 19.00
<b>1288</b>	pendant les	<b>350</b>	présences de	19.00 – 23.00
<b>194</b>	pendant les	<b>39</b>	présences de	17.00 – 21.00
<b>197</b>	pendant les	<b>97</b>	présences de	23.00 – 03.00

Malheureusement, 47 permanences n'ont pas pu être assurées au courant de l'année ! Entretemps, nous avons pu renforcer notre équipe au téléphone afin de pouvoir offrir à nouveau la fiabilité habituelle à nos appelants.

# Les thèmes principaux abordés au téléphone

---

On peut regrouper les sujets principaux des **4484** entretiens téléphoniques selon les catégories de problèmes suivantes :

- 156** situations de dépendance/toxicomanie
- 40** problèmes spécifiques liés à l'âge
- 211** problèmes concernant le travail, les études, l'école
- 15** problèmes d'émigration, d'immigration, d'intégration
- 190** difficultés financières et situations critiques
- 98** violence
- 79** questions et problèmes d'ordre juridique
- 353** santé, maladie, handicap, souffrance
  
- 3145** problèmes d'ordre psychique, dont :
  - 593** questionnements sur soi-même
  - 115** questionnements sur le sens et les valeurs de la vie
  - 468** questionnements associés à un état émotionnel intense
  - 905** traumatismes
  - 188** solitude et isolation
  - 876** thèmes psychiques et troubles psychiatriques
  
- 5** grossesse
- 84** sexualité
- 105** risque suicidaire
- 236** sentiments de surmenage psychologique (burnout)
- 92** logement
  
- 2192** problèmes relationnels concernant les :
  - 447** relations avec le conjoint
  - 635** relations familiales
  - 1110** autres relations sociales ou contacts sociaux en général
  
- 257** divers
- 76** réactions/doléances/remerciements

# L'orientation vers d'autres institutions

---

Lors des entretiens, nos collaborateurs ont orienté **351** appelants vers d'autres institutions spécialisées dans les domaines suivants :

- 17** services d'urgence
- 25** services pour personnes âgées
- 11** travail, formation, études, école
- 68** relations conjugales/familiales, éducation
- 16** difficultés financières et situations critiques
- 69** violence
  - 3** immigration et intégration
- 31** santé et maladies physiques
- 16** troubles psychiques et psychiatriques
- 35** conseils juridiques
- 58** conseil et traitement des toxicomanies
- 2** logement

# L'aide en ligne

---

En 2017, l'équipe de l'aide en ligne a été agrandie et de nouveaux collaborateurs de l'aide en ligne ont été formés, de sorte que les emails entrants ont pu être traités par 7 conseillers bénévoles et 3 psychologues.

Nous avons pu enregistrer **643** emails entrants écrits par **130** personnes, qui se sont adressés à nous en luxembourgeois, français, allemand, anglais, portugais et espagnol. 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 **130** auteurs d'emails, il y a eu en 2017 **114** nouvelles inscriptions, les autres **16** se sont inscrits à une date antérieure et ne peuvent être pris en considération dans les nombres suivants.

Sur les **114** nouveaux contacts par email la répartition selon le **sexe** était de :

♀	<b>72</b>
♂	<b>32</b>
sans indication	<b>10</b>

**Répartition par âge** des **114** nouveaux contacts par email :

<b>6</b>	en-dessous de 15 ans
<b>21</b>	entre 15 – 20 ans
<b>30</b>	entre 21 – 30 ans
<b>22</b>	entre 31 – 40 ans
<b>10</b>	entre 41 – 50 ans
<b>10</b>	entre 51 – 60 ans
<b>3</b>	plus de 60 ans
<b>12</b>	sans précision

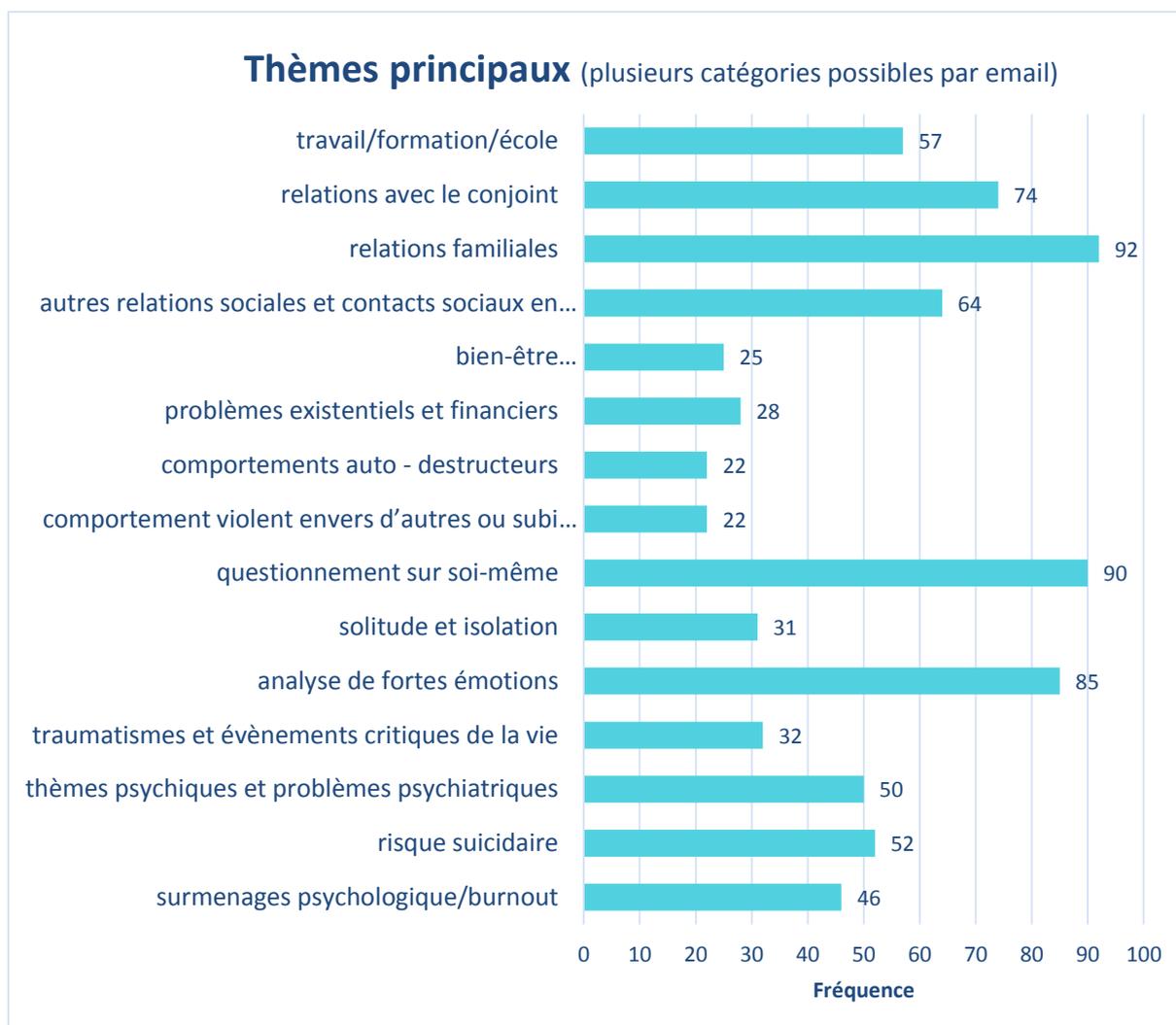
## Les thèmes principaux abordés par l'aide en ligne

---

On peut regrouper les thèmes principaux des **643** emails entrants selon les catégories de problèmes suivantes (plusieurs catégories possibles par email) :

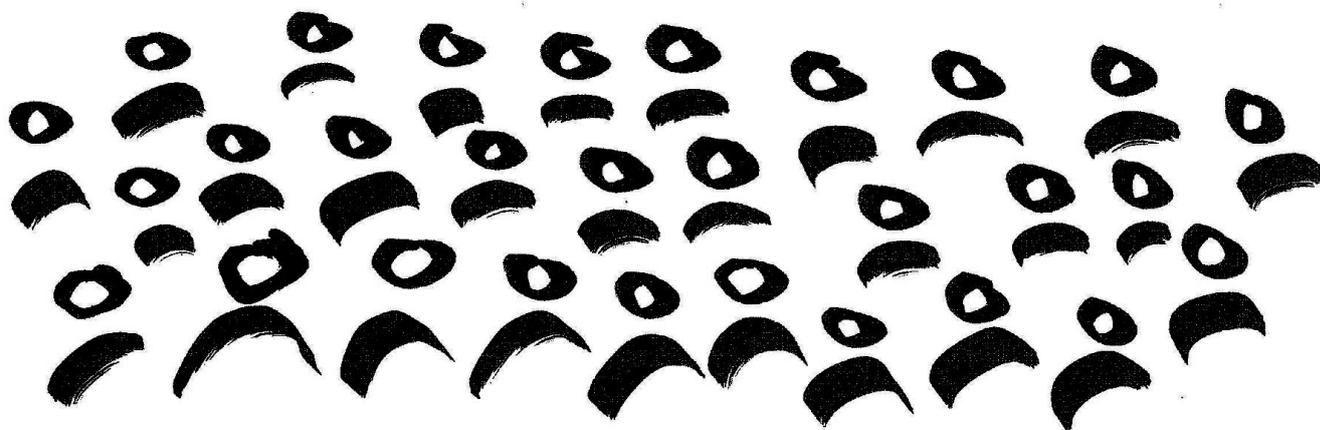
- 13** situations de dépendance/toxicomanie
- 2** problèmes spécifiques liés à l'âge
- 57** problèmes concernant le travail, les études, l'école
- 6** problèmes d'émigration, d'immigration, d'intégration
- 28** difficultés financières et situations critiques
- 25** santé, maladie, handicap, souffrance
  
- 295** problèmes d'ordre psychique, dont :
  - 90** questionnement sur soi-même
  - 85** questionnements associés à un état émotionnel intense
  - 31** solitude et isolation
  - 32** traumatismes
  - 50** thèmes psychiques et troubles psychiatriques
  - 7** questionnements sur le sens et les valeurs de la vie
  
- 22** violence
- 22** comportements auto - destructeurs
- 6** questions et problèmes d'ordre juridique
- 2** grossesse
- 11** sexualité
- 52** risque suicidaire
- 46** sentiments de surmenages psychologique (burnout)
  
- 230** problèmes relationnels concernant les :
  - 74** relations avec le conjoint
  - 92** relations familiales
  - 64** autres relations sociales et contacts sociaux en général
  
- 20** réactions/doléances/remerciements
- 14** logement
- 23** divers

## Illustration graphique des thèmes abordés fréquemment :



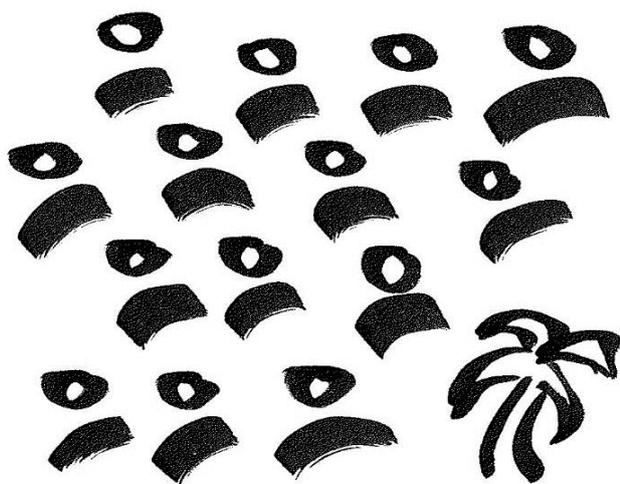
Les thèmes principaux abordés au travers de l'aide en ligne sont les conflits et les problèmes relationnels, tels que les problèmes liés aux relations familiales ou les relations avec le conjoint. D'autres thèmes psychiques comme ceux liés aux questionnements associés à un état émotionnel intense, la solitude et l'isolement, des questionnements sur soi-même, des thèmes psychiques et troubles psychiatriques, le risque suicidaire et les traumatismes, se retrouvent souvent dans les demandes en ligne. Le nombre de jeunes gens en-dessous de 20 ans qui ont eu recours au service d'aide en ligne a fortement augmenté par rapport à l'année dernière, de même celui de personnes entre 30 et 60 ans. Nous sommes heureux d'avoir pu atteindre un large public cible avec notre service d'aide en ligne.

# L'équipe des bénévoles (au 31.12.2017)



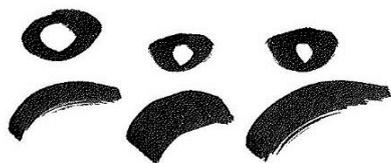
**48** bénévoles actifs assurent actuellement en alternance le travail d'assistance téléphonique auprès de SOS Détresse.

**1** participant(e) du groupe de formation 2016 est en cours de préparation pour le travail d'écoute.

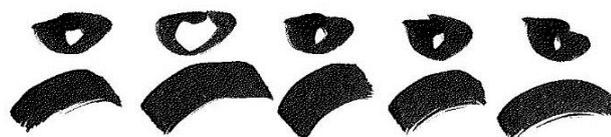


**6** bénévoles ont demandé un congé en 2017 pour raisons familiales, personnelles ou professionnelles.

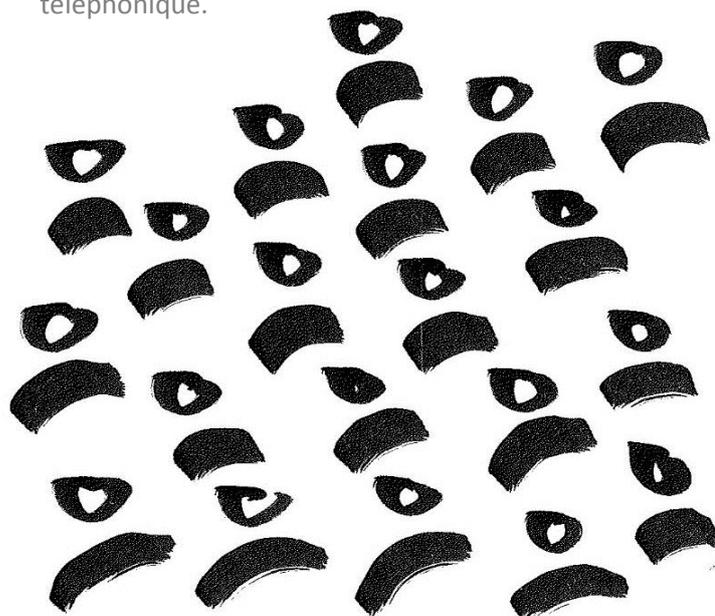
**2** bénévoles ont quitté SOS Détresse en 2017.



**8** bénévoles forment l'équipe de l'aide en ligne.



**10** participant(e)s du groupe de formation 2017 sont en cours de préparation pour l'assistance téléphonique.



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

# La formation de base

---

## Le groupe de formation de base 2017

La formation a débuté fin octobre 2017 avec 15 participant(e)s. Au 31 décembre 2017, il restait 10 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 premier bloc de formation basé sur l'expérience personnelle :

- faire la connaissance des participants, des psychologues et des règles de base du travail en groupe,
- l'estime mutuelle et la confiance,
- les individus apprennent par l'expérience et l'interaction,
- les 4 besoins psychiques fondamentaux de tout être humain :
  - le besoin fondamental de lien,
  - le besoin fondamental d'augmenter et de protéger l'estime de soi,
  - le besoin fondamental d'orientation et de contrôle,
  - le besoin fondamental de se sentir bien et d'éviter de se sentir mal
- le rapprochement et l'évitement : les deux stratégies de notre organisme pour atteindre une certaine cohérence,
- le développement des compétences humaines et des ressources,
- la gestion des émotions,
- les crises – leur gestion et résilience.

Modération de la formation : Marcelle Walch et Carmen Schürnbrand, octobre – décembre 2017.

# Supervision et initiation à la pratique

---

## Le groupe du lundi soir

De janvier à août 2017 : 11 séances, 10 participant(e)s, modération : Karin Weyer, à partir de mai Helene Vesely

De septembre à décembre 2017 : 6 séances, 9 participant(e)s, modération : Helene Vesely

**Le 2<sup>e</sup> groupe du lundi soir a été intégré au groupe du mardi soir, étant donné le nombre de participant(e)s fort réduit.**

## Le groupe du mardi soir

De janvier à juillet 2017 : 9 séances, 8 participant(e)s, modération : Karin Weyer

De septembre à décembre 2017 : 5 séances, 12 participant(e)s, modération : Marcelle Walch

## Le groupe du mercredi soir

De janvier à juillet 2017 : 9 séances, 9 participant(e)s, modération : Peter Kagerer

De septembre à décembre 2017 : 5 séances, 9 participant(e)s, modération : Peter Kagerer

## Le groupe I du jeudi après-midi

De janvier à juillet 2017 : 9 séances, 10 participant(e)s, modération : Marcelle Walch, à partir de mai Irmgard Forse

De septembre à décembre 2017 : 5 séances, 10 participant(e)s, modération : Irmgard Forse/Julia Lieske

## Le groupe II du jeudi après-midi

De janvier à juillet 2017 : 6 séances, 7 participant(e)s, modération : Helene Vesely

De septembre à décembre 2017 : 6 séances, 7 participant(e)s, modération : Helene Vesely/Carmen Schürnbrand

## Le groupe du jeudi soir

De janvier à juillet 2017 : 8 séances, 8 participant(e)s, modération : Karin Weyer

De septembre à décembre 2017 : 4 séances, 7 participant(e)s, modération : Marcelle Walch

## L'équipe de SOS OnlineHelp

De janvier à décembre : 8 séances, 7 participant(e)s, modération : Julia Lieske et Marcelle Walch

## Supervision individuelle et « en direct » pendant l'initiation à la pratique et sur demande

Proposée par Carmen Schürnbrand, Helene Vesely et Marcelle Walch

## La collaboration entre l'équipe des superviseurs

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

# L'offre de formation continue

---

## Séminaires de week-end

- « Prises de décision à partir d'impasses – Parfois il faut avoir le courage de se débarrasser d'anciens modèles et oser quelque chose de nouveau »  
1 séminaire, modération : Carmen Schürnbrand

## Séminaires courts et exposés

- « Une vie réussie à notre époque : Le résultat d'un équilibre entre orientation externe et interne »  
1 séminaire court de 3 heures, modération : Marcelle Walch
- « Les troubles psychotiques – la plus difficile et également la plus douloureuse des maladies psychiques »  
2 séminaires courts de 3 heures, modération : Marcelle Walch
- « Resolux devient InSoLux »  
4 séminaires courts de 3 heures, modération : Susana Campos / Carmen Schürnbrand
- « Peur, rancœur et ressentiments – un trio qui peut gravement affecter la qualité de vie »  
1 séminaire court de 2,5 heures, modération : Marcelle Walch
- « Présentation de T.A.C.S. asbl : ce qu'il faut savoir au sujet de la Curatelle-Tutelle »  
1 séminaire court de 2,5 heures, événement de coopération entre SOS Détresse et T.A.C.S.
- « Interventions MiniMax au téléphone »  
2 séminaires courts de 3 heures, modération : Carmen Schürnbrand

## Soirée cinéma

- « Tomorrow - Le monde est rempli de solutions »  
1 séminaire court de 3 heures, modération : Carmen Schürnbrand

# Le niveau de l'institution

---

## Les collaborateurs à titre professionnel

- Marcelle Walch, psychologue, chargée de direction
- Helene Vesely, psychologue, Carmen Schürnbrand, Mag. Artium, écoute au téléphone
- Julia Lieske, psychologue, Susana Campos, psychologue, assistance en ligne
- Martine Schintgen, psychologue, stagiaire
- Liliane Müller-Kohl et Edith Veneziano-Geimer, secrétariat

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

- 40<sup>e</sup> anniversaire et thématique annuelle 2017 « La crise – un tournant dans la vie » ainsi que les campagnes de sensibilisation y relatives dans les médias
- 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
- Organisation et création de l'asbl SOS Radicalisation et respect.lu.

## 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 :

- Création d'un groupe de travail de collaborateurs bénévoles et professionnels au sujet des relations publique et campagnes de sensibilisation
- Entretiens réguliers avec les collaborateurs bénévoles
- Renforcement du sentiment de cohésion de notre équipe de bénévoles et professionnels par l'organisation d'une journée d'excursion à Metz, la fête de célébration du 40<sup>e</sup> anniversaire de notre association SOS Détresse, une soirée cinéma ainsi que la fête de fin d'année.

## Mise en œuvre de projets

- 40<sup>e</sup> anniversaire et thématique annuelle 2017 « La crise – un tournant dans la vie »
- Campagne de sensibilisation relative au thème annuel dans les médias
- Conception et mise en ligne d'un dossier d'information « La crise – un tournant dans la vie »
- Finalisation de notre outil de travail « InSoLux » et transmission à nos collaborateurs ainsi qu'à des collègues intéressés d'institutions externes
- Analyse et développement de la conception interne du service

# Les relations publiques 2017

---

## Conférences à l'occasion de manifestations publiques

- **Séance académique** avec Viktor Staudt sous le patronage de Madame Corinne Cahen lors du 40<sup>e</sup> anniversaire de SOS Détresse
- Participation aux « **72 heures du Bénévolat** » à la Halle Victor Hugo
- Présence, bref exposé et soutien à la conférence sur le suicide par Viktor Staudt organisée par le **Jugendtreff Hesper**
- Présence à la « **Foire rondrëm den Alter** », au Centre culturel Paul Barblé à Strassen
- Workshop et présentation du service aux incarcérés du centre de détention à Givenich

## Présence dans les médias

- Interview avec Viktor Staudt et Marcelle Walch à **RTL Planet live**
- Participation à l'émission de **RTL Kloertext** - Table ronde avec Madame Caroline Mart sur le thème du suicide
- Interviews dans les journaux **Wort, Le Quotidien, De Journal** et **Tageblatt**
- Communiqués de presse dans le but de recruter de nouveaux collaborateurs
- Action médiatique dans le cadre du « **Plan National de Prévention du Suicide** »
- Reportage sur **RTL Radio** « **Aktiv Nolauschteren – Eng Konscht fir sech!** »
- « **La voix à l'autre bout du fil** » **SOS Détresse à l'œuvre**, article dans le magazine **Télécran** dans le cadre de la **journée du bénévolat**,
- Article dans le journal **Contacto** «**A vida por um fio**»,
- « Les appels auprès de SOS Détresse », un article **spécial Noël** dans le **Luxemburger Wort**.

## Les nouveaux médias et Internet

- Publication d'un nouveau dossier sur notre **espace thématique en ligne** : « **La crise – un tournant dans la vie** », contenant 6 articles sur le sujet
- Présence sur **Facebook** par des « posts » réguliers, p. ex. lors du jour mondial de la santé mentale, annonce de la mise en ligne de nos textes sur les crises...

## Envoi et distribution d'affiches et d'autre matériel

- Création de « **Minicards** » exposées au Cactus, à l'aéroport et au « **Beetebuerger Parc** »
- Envois réguliers durant l'année de **nos affiches** aux services de transports publics
- Envoi de **nos affiches** aux communes et aux institutions au service du 3<sup>e</sup> âge

## 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](http://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