



## **SOS Détresse**

**Mir hëllefен iwwer Telefon an online**

**Rapport d'activité 2019**

# Chères lectrices, chers lecteurs,

Je suis heureux de pouvoir vous faire parvenir notre rapport d'activité de l'année 2019, et de vous donner ainsi la possibilité d'avoir un aperçu global de nos domaines d'activités.

Et pour commencer ce petit éditorial, j'aimerais revenir sur une grande première qui eut lieu cette année au Luxembourg et à laquelle SOS Détresse a pu participer. Le 11 mai 2019, un peu plus de 420 personnes ont participé à la 1ère édition de la marche caritative « Darkness Into Light » au Grand-Duché de Luxembourg. Malgré une pluie battante et l'heure matinale (5 heures du matin), le cortège a ouvert la marche à travers les ruelles sombres de la ville vers l'espoir de la lueur de l'aube. La participation des nombreuses personnes, ainsi que l'aide de 82 bénévoles, ont pu rendre cet événement possible et permis de rassembler un énorme don pour la prévention du suicide. Ce fut un honneur pour SOS Détresse d'avoir pu y participer, non seulement en tant que marcheur, mais également en tant que partenaire de l'événement « Darkness Into Light ». Nous remercions le comité d'organisation de Darkness Into Light Luxembourg d'avoir pensé à nous et de nous avoir offert la chance de pouvoir rencontrer tant de merveilleuses et chaleureuses personnes, unies pour combattre le fléau que représente le suicide. Rendez-vous à tous en 2020 !!

A côté des divers engagements et partenariats sociaux réalisés en 2019, notre écoute téléphonique qui nous est chère, a malheureusement souffert d'un manque de présences. En effet, nos permanences au téléphone, mais aussi notre service d'aide en ligne, étaient moins occupés que l'année précédente, résultant dans une baisse des entretiens téléphoniques et des échanges d'emails pris en charge. Cependant, nous faisons tout notre possible pour y remédier et renforcer notre équipe de bénévoles.

Ainsi, le groupe de bénévoles de l'année dernière a pu finir sa formation de base et entrer en fonction à l'écoute téléphonique au courant de l'année. Et une nouvelle formation de base a commencé début janvier, préparant de nouveaux bénévoles pour renforcer encore plus notre équipe existante. D'autre part, nous avons pu proposer une formation pour nos bénévoles qui souhaitent s'engager pour notre service d'aide en ligne (SOS OnlineHelp). Ainsi, nous avons également pu renforcer notre équipe d'« e-rédacteurs ».

Au cours de l'année 2019, certaines personnes nous ont quittés et d'autres rejoins. J'aimerais tout particulièrement remercier notre équipe de superviseurs, qui font un travail formidable, et faire part de mes chaleureuses pensées à ceux qui nous ont quittés.

Cette année fut également particulièrement généreuse avec nous en termes de dons ! Un TRES GRAND MERCI à tous les donateurs, qui nous soutiennent en nous offrant une contribution financière, qu'elle soit petite ou grande, et nous permettent d'améliorer l'encadrement de nos bénévoles, mais aussi leur formation, supervision, conditions de travail, et de concevoir et mettre en œuvre de nouveaux projets.

Merci aussi au Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région qui soutient et rend une écoute tout au long de l'année possible.

Pour finir, je tiens à faire part de ma plus grande estime pour 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 **3712** entretiens téléphoniques, auxquels s'ajoutent **16** appels « proposition de conversation »<sup>1</sup> et **225** appels sans conversation, erreurs...

Dont :

	<b>2296</b>
	<b>1414</b>
Indéterminé	<b>2</b>

Estimation de l'âge des appelants par appel :

<b>5</b>	en dessous de 15 ans
<b>38</b>	entre 15 – 20 ans
<b>280</b>	entre 21 – 30 ans
<b>678</b>	entre 31 – 40 ans
<b>496</b>	entre 41 – 50 ans
<b>1306</b>	entre 51 – 60 ans
<b>698</b>	entre 61 – 70 ans
<b>211</b>	plus de 70 ans

---

<sup>1</sup> 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.

## Répartition des appels sur la journée



<b>1300</b>	pendant les	<b>331</b>	présences de	11.00 – 15.00
<b>1131</b>	pendant les	<b>314</b>	présences de	15.00 – 19.00
<b>1085</b>	pendant les	<b>317</b>	présences de	19.00 – 23.00
<b>70</b>	pendant les	<b>31</b>	présences de	17.00 – 21.00
<b>126</b>	pendant les	<b>94</b>	présences de	23.00 – 03.00

Malheureusement, **147** 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.

# Les thèmes principaux abordés au téléphone

---

On peut regrouper les sujets principaux des **3712** entretiens téléphoniques selon les catégories de problèmes suivantes (plusieurs catégories possibles par appel) :

- 130** situations de dépendance/toxicomanie
- 77** problèmes spécifiques liés à l'âge
- 188** problèmes concernant le travail, les études, l'école
- 19** problèmes d'émigration, d'immigration, d'intégration
- 161** difficultés financières et situations critiques
- 69** violence
- 54** questions et problèmes d'ordre juridique
- 468** corps, santé, maladie, handicap, souffrance
  
- 2132** problèmes d'ordre psychique, dont :
  - 374** questionnements sur soi-même
  - 99** questionnements sur le sens et les valeurs de la vie
  - 376** questionnements associés à un état émotionnel intense
  - 384** solitude et isolation
  - 122** traumatismes
  - 777** thèmes psychiques et troubles psychiatriques
  
- 4** grossesse
- 39** sexualité
- 78** risque suicidaire
- 110** surmenage psychologique dans la vie privée ou au travail
- 42** logement
  
- 2231** problèmes relationnels concernant les :
  - 536** relations avec le conjoint
  - 584** relations familiales
  - 1111** autres relations sociales ou contacts sociaux en général
  
- 233** divers
- 28** réactions/doléances/remerciements

# L'orientation vers d'autres institutions

---

Lors des entretiens, nos collaborateurs ont orienté **185** appelants vers d'autres institutions spécialisées dans les domaines suivants :

- 16** services d'urgence
- 9** services pour personnes âgées
- 5** travail, formation, études, école
- 89** relations conjugales/familiales, éducation
- 0** difficultés financières et situations critiques
- 22** violence
- 0** immigration et intégration
- 10** santé et maladies physiques
- 1** troubles psychiques et psychiatriques
- 19** conseils juridiques
- 14** conseil et traitement des toxicomanies
- 0** logement

# L'aide en ligne

---

Au cours de l'année 2019, les emails entrants ont été traités en tout par **7** conseillers bénévoles, qui ont été rejoints par **3** autres bénévoles au mois d'août, et **1** psychologue.

Nous avons pu enregistrer **471** emails entrants écrits par **140** personnes, qui se sont adressé 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 **140** auteurs d'emails, il y a eu en 2019 **126** nouvelles inscriptions, les autres **14** se sont inscrits à une date antérieure et ne peuvent être pris en considération dans les chiffres mentionnés ci-dessous.

Sur les **126** nouveaux contacts par email la répartition selon le **sexe** était de :

♀	<b>80</b>
♂	<b>22</b>
intersexuel/autres	<b>1</b>
sans indication	<b>23</b>

Répartition par âge des **126** nouveaux contacts par email :

<b>7</b>	en dessous de 15 ans
<b>31</b>	entre 15 – 20 ans
<b>34</b>	entre 21 – 30 ans
<b>18</b>	entre 31 – 40 ans
<b>5</b>	entre 41 – 50 ans
<b>7</b>	entre 51 – 60 ans
<b>0</b>	plus de 60 ans
<b>24</b>	sans précision

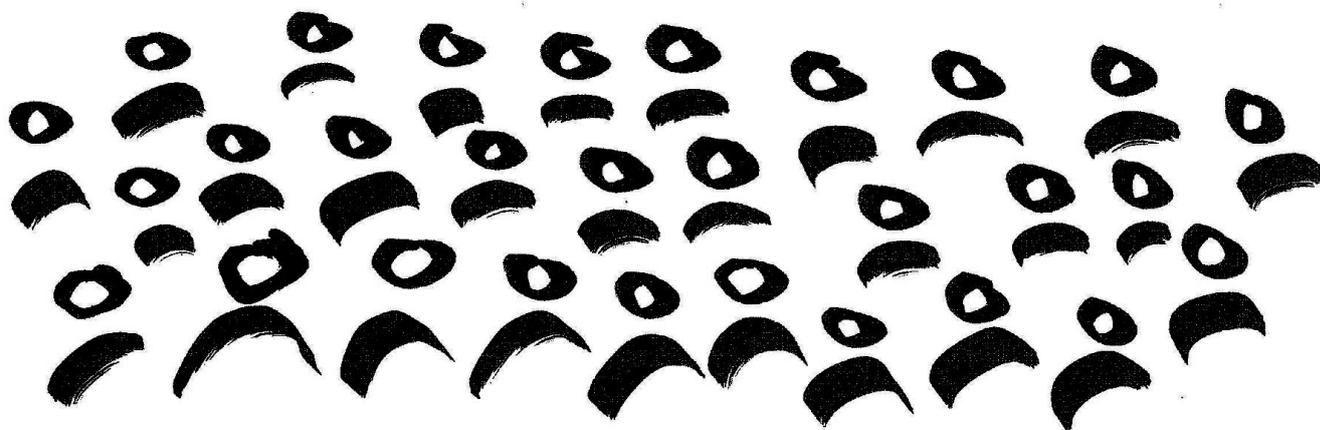
## Les thèmes principaux abordés par l'aide en ligne

---

On peut regrouper les thèmes principaux des **471** emails entrants selon les catégories de problèmes suivantes (plusieurs catégories possibles par email) :

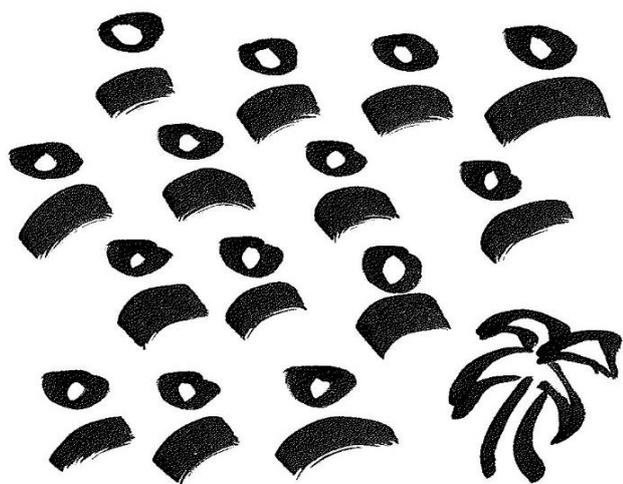
- 3** situations de dépendance/toxicomanie
- 0** problèmes spécifiques liés à l'âge
- 33** problèmes concernant le travail, les études, l'école
  - 1** problèmes d'émigration, d'immigration, d'intégration
- 11** difficultés financières et situations critiques
- 23** corps, santé, maladie, handicap, douleur
  
- 290** problèmes d'ordre psychique, dont :
  - 68** questionnements sur soi-même
  - 74** questionnements associés à un état émotionnel intense
  - 14** solitude et isolation
  - 68** traumatismes
  - 59** thèmes psychiques et troubles psychiatriques
  - 7** questionnements sur le sens et les valeurs de la vie
  
- 13** violences
  - 5** comportements auto-destructeurs
  - 3** questions et problèmes d'ordre juridique
  - 5** grossesse
  - 5** sexualité
- 32** risque suicidaire
- 16** sentiments de surmenages psychologique/burnout
  
- 143** problèmes relationnels concernant les :
  - 65** relations de couple
  - 49** relations familiales
  - 29** autres relations sociales et contacts sociaux en général
  
- 17** réactions/doléances/remerciements
  - 8** logement
- 18** divers

# L'équipe des bénévoles (au 31.12.2019)



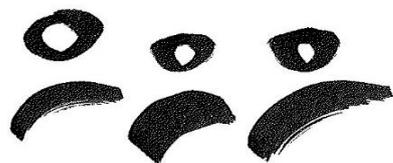
**42** bénévoles actifs ont assuré en alternance le travail d'assistance téléphonique auprès de SOS Détresse

dont **4** participant(e)s du groupe de formation 2017 ont rejoint les rangs de l'équipe au cours de l'année



**8** bénévoles ont demandé un congé pour des raisons familiales, personnelles ou professionnelles

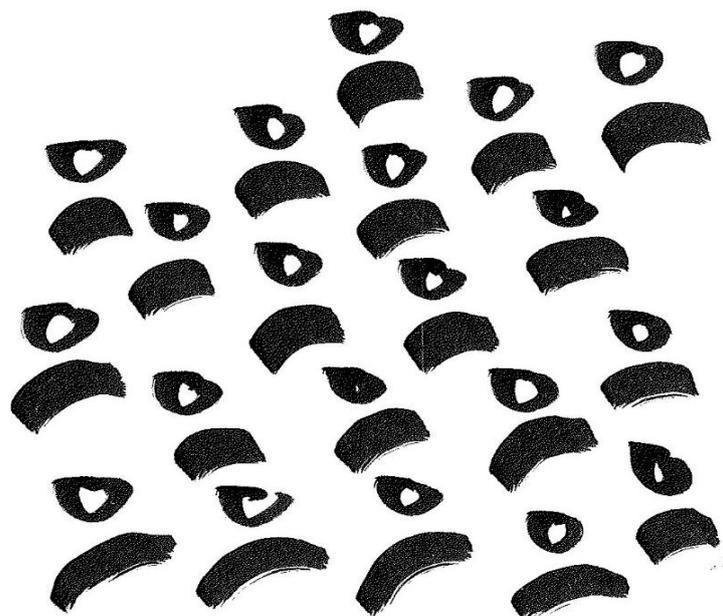
**4** bénévoles ont quitté SOS Détresse



**10** bénévoles forment l'équipe de l'aide en ligne, dont **3** les ont rejoints en août



**8** participant(e)s du groupe de formation 2019 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 2019

La formation a débuté mi-janvier 2019 avec **16** participant(e)s. Celle-ci se poursuit en 2020, alors qu'il ne restait fin décembre 2019 plus que **8** participant(e)s. Les 8 autres ont interrompu leur participation pour des raisons professionnelles, personnelles, familiales ou de santé.

Les thèmes et sujets suivants font partie des 4 modules de la formation de base :

### **1<sup>er</sup> module – Expériences personnelles :**

- première rencontre : faisons connaissance
- valorisation et confiance envers l'autre
- les personnes apprennent à travers l'interaction et l'expérience
- les besoins humains fondamentaux en matière de reconnaissance, d'appartenance et de sécurité
- le besoin fondamental d'orientation et de contrôle
- le besoin fondamental d'estime de soi
- les bases de l'estime de soi et du respect de soi
- le besoin fondamental de gain de plaisir et l'évitement du déplaisir – gérer ses émotions
- les besoins psychiques fondamentaux et notre quête de cohérence
- le développement des compétences et des ressources humaines
- crises et compétences.

### **2<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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
- la co-dépendance, l'addiction touche toute la famille
- la violence domestique
- le traumatisme et ses troubles post-traumatiques
- la dépression
- les psychoses
- le suicide et les risques suicidaires.

### **4<sup>e</sup> module – La pratique :**

- préparation sous forme pratique des bénévoles à l'écoute au téléphone.

La formation au cours de l'année 2019 a été animée par les professionnels de SOS Détresse suivants : Helene Vesely, Susana Campos, Fabienne Schumacher et Sébastien Hay.

# Supervision et initiation à la pratique

---

## Le groupe I du mardi soir

De janvier à juillet : 8 séances, 11 participant(e)s, modération : Marianne Schilling

De septembre à décembre : 5 séances, 11 participant(e)s, modération : Fabienne Schumacher

## Le groupe II du mardi soir

De janvier à juillet : 7 séances, 12 participant(e)s, modération : Helene Vesely

De septembre à décembre : 5 séances, 12 participant(e)s, modération : Helene Vesely

## Le groupe I du mercredi soir

En janvier : 1 séance, 12 participant(e)s, modération : Carmen Schürnbrand

Le groupe a ensuite intégré le groupe II du mardi soir mi-janvier.

## Le groupe II du mercredi soir

De janvier à mai : 4 séances, 7 participant(e)s, modération : Corinne Finkelstein

De mai à juillet : 3 séances, 7 participant(e)s, modération : Elisabeth Wohlgenannt

De septembre à décembre : 5 séances, 12 participant(e)s, modération : Elisabeth Wohlgenannt

## Le groupe I du jeudi après-midi

De janvier à juillet : 8 séances, 8 participant(e)s, modération : Irmgard Forse

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

## Le groupe II du jeudi après-midi

De janvier à juillet : 8 séances, 9 participant(e)s, modération : Irmgard Forse

De septembre à décembre : 5 séances, 8 participant(e)s, modération : Irmgard Forse

## L'équipe de SOS OnlineHelp

De janvier à décembre : 5 séances, 7 participant(e)s, modération : Julia Lieske, Sébastien Hay

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

Proposée par Helene Vesely et Susana Campos

## 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 et exposés

- Austausch zum Umgang mit potentiellen Straftätern  
1 séminaire de 2 heures, modération : Sébastien Hay
- 2. Teil des Seminars ...die Kurve kriegen  
1 séminaire de 6 heures, modération : Julia Lieske, Helene Vesely
- Psychosen erkennen und besser verstehen  
1 séminaire de 3 heures, modération : Nicole Kögler (Dipl.-Pädagogin)
- Einfach wegst klopfen! - Wohlfühlseminar „Psychohygiene im Alltag“ mit kurzer Einführung in die Klopftechniken  
1 séminaire de 2 heures, modération : Helene Vesely, Susana Campos
- Institutionen stellen sich vor: „Psychiatrische Dienste im Alltag“  
1 séminaire de 3 heures, modération : Service Logement Supervisé (Réseau Psy), Structure d'Accueil et Centre de jour (Liewen Dobaussen), Services de jour (D'Ligue)
- „Partnerschaft“ im Film  
1 séminaire de 2,5 heures, modération : Helene Vesely
- Thema Psychosen im Film : „Das weiße Rauschen“  
1 séminaire de 3 heures, modération : Susana Campos
- Interkulturalität im Fokus  
1 séminaire de 3 heures, modération : Fabienne Schumacher, Sébastien Hay
- Institutionen stellen sich vor: „Trauerbegleitung“ bei Omega 90  
1 séminaire de 2 heures, modération : Claudia Coimbra (psychologue chez Omega 90)
- „Plötzlich ist nichts mehr, wie es war“ – Hilfreiche Gesprächsbegleitung bei Krisen  
1 séminaire de 3 heures, modération : Helene Vesely, Sébastien Hay
- Gewaltfreie Kommunikation (1. und 2. Teil von 3)  
2 séminaires de 2 heures, modération : Irmgard Forse (Arcus) et Roland Jaeger (Centre de médiation)
- Achtsamkeit, Stressbewältigung, Relaxation  
1 séminaire de 3 heures, modération : Helene Vesely, Fabienne Schumacher

## Soirée cinéma

- Film : « The Straight Story – Eine wahre Geschichte »  
1 séminaire de 2,5 heures, modération : Susana Campos

# Au niveau de l'institution

---

## Les collaborateurs à titre professionnel

- Sébastien Hay, psychologue : chargé de direction
- Helene Vesely, psychologue, Carmen Schürnbrand, Mag. Artium (jusque fin février), Fabienne Schumacher, psychologue (depuis mars) : écoute au téléphone
- Julia Lieske, psychologue, Susana Campos, psychologue : assistance en ligne
- 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
- Partenariat et organisation de la marche « Darkness Into Light Luxembourg 2019 »
- Label de qualité du bénévolat
- Amélioration de notre offre de permanences au téléphone et en ligne
- Organisation de notre excursion d'été
- Mise en conformité avec la nouvelle loi sur la protection des données
- Projet de forum et chat en ligne sur notre site internet
- Discussion des questions juridiques qui se posent dans le cadre du travail d'assistance
- Obtention de nouveaux membres
- Amélioration du confort de nos locaux
- Préparation de notre fête de Nouvel An

## 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 en été dans la ville de Clervaux, où nous avons visité l'exposition « The Family of Man », fait un tour en calèche à la Robbesscheier. Et également lors d'une soirée cinéma avec le film « The Straight Story »

## Mise en œuvre de projets

- Poursuite de la mise en chantier des modifications nécessaires concernant la nouvelle loi sur la protection des données

- Poursuite de la réorganisation et informatisation de notre bibliothèque à l'intention de nos collaborateurs bénévoles et professionnels
- Elaboration d'un nouveau dépliant au sujet du bénévolat au sein de SOS Détresse, réalisé en trois langues : luxembourgeois, allemand et français

### **Relations avec le réseau social**

- Coopération régulière avec d'autres organisations du réseau social
- Collaboration et partenariat avec le Service Information et Prévention de la Ligue, ainsi qu'avec le comité d'organisation de Darkness Into Light Luxembourg, dans le cadre de l'organisation de la première édition de la marche « Darkness Into Light » au Luxembourg
- Prises de contact régulières avec des services et institutions du réseau social luxembourgeois, afin de maintenir à jour les informations concernant leurs offres et services, nécessaires pour notre base de données dans le cas où il est nécessaire de rediriger nos appelants vers un service adapté à leurs besoins

# Les relations publiques

---

## Conférences et manifestations publiques

- Participation à la cérémonie de remise de don de la part de la commune de Betzdorf dans le cadre de « **d'Gemeng Betzder hëlleft** », le 4 février
- Présentation de SOS Détresse à la projection du film « Eleanor & Colette » au **Château de Bettembourg**, le 28 février
- Tenue d'un stand au **Festival des Migrations**, du 2-3 mars
- Participation à la **présentation du Label Qualité de l'Agence du bénévolat**, le 12 mars
- Participation à la cérémonie de remise de don de la **commune de Steinfort**, le 27 mars
- Participation à la marche et tenue d'un stand à l'événement « **Darkness Into Light Luxembourg** », le 11 mai
- Participation à la cérémonie de remise de don dans le cadre de « **Darkness Into Light Luxembourg** » à **l'Ambassade d'Irlande**, le 5 juin
- Participation au **congrès de l'International Federation of Telephone Emergency Services (IFOTES)** à Udine, du 3 au 7 juillet
- Participation à la **Séance Académique des 15 ans de l'asbl. Anonym Glécksspiller** au Centre Culturel CELO, le 25 septembre
- Modération d'un workshop à la **11e Journée nationale de la prévention suicide**, organisé par le Service Information et Prévention de la Ligue, le 9 octobre
- Tenue d'un stand à la **Journée Mondiale de la Santé mentale** à l'Hôpital Kirchberg, le 10 octobre
- Participation à la **Séance académique 40 ans Femmes en détresse** au Cercle Municipal de la ville de Luxembourg, le 15 octobre
- Tenue d'un stand au **Praxis- a Kontaktdag** à l'Université de Belval, le 24 octobre
- Participation à la cérémonie de remise de don de la part du **Lions Club « Roude Léiw »**, le 19 novembre
- Tenue d'un stand à la **Foire Seniors** au Centre Atert de Bertrange, le 30 novembre
- Participation à l'**Inauguration des antennes de consultation de l'« AFP – Solidarité – Famille ASBL »** et de la « **Fondation Pro Familia** » à Ettelbrück, le 9 décembre

## Présence dans les médias

- Article dans le Lëtzebuenger Journal « **Nicht ins Dunkle ziehen lassen** », le 28 février
- Interview pour Radio 100,7 « **Darkness into Light Luxembourg** », le 13 mai
- Article dans le Lëtzebuenger Journal « **Suizid ist immer noch ein Tabuthema** », le 10 septembre
- Article dans le Luxemburger Wort « **Stille Nacht, einsame Nacht** », le 23 décembre

## Les nouveaux médias et Internet

- Présence sur **Facebook** par des « posts » réguliers et mise à jour de nos actualités et médias sur notre site internet **www.454545.lu**
- Mise en avant sur notre site internet et Facebook de nos **textes thématiques 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

## 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