



## SOS Détresse

Mir hëllefен iwwer Telefon an online

Rapport d'activité 2020

# Chères lectrices, chers lecteurs,

L'année 2020 fut malheureusement entachée par l'arrivée de la pandémie liée au COVID-19. Notre façon de vivre, nos habitudes, nos loisirs, nos passions, nos relations aux autres s'en sont vus profondément bouleversés. Il en fut de même pour SOS Détresse et ses activités, n'oublions pas que nous n'existerions pas sans nos nombreux bénévoles, qui à côté de leur engagement, ont aussi une vie privée, une famille, des proches, un travail... Eux aussi, ont bien entendu été touchés par la pandémie, les craintes, les restrictions et l'inconnu, qu'a suscité cette situation sans précédent.

Cependant, la capacité de résilience qui nous est chère, a su se déclencher à temps et nous a permis de mettre en place au sein de notre association un dispositif matériel et humain, et ainsi poursuivre nos activités et continuer à offrir aux personnes dans le besoin, notre écoute et notre soutien. Surtout que cette pandémie, à côté de la nécessité du confinement, du retrait de la vie sociale et professionnelle, des mesures sanitaires, a rendu chaque petit souci ou gros problème d'autant plus difficile à surmonter.

A côté du tumulte lié à l'actualité, notre service a également connu quelques changements. Helene Vesely, psychologue de longue date auprès de SOS Détresse, a pris sa retraite au mois d'août. Avec elle s'en vont 20 années d'expérience professionnelle et humaine, ainsi qu'un engagement et un attachement très fort à SOS Détresse et à tous ses bénévoles. Julia Lieske, psychologue et pionnière de notre aide en ligne (SOS OnlineHelp) a également quitté nos rangs pour se rapprocher de sa famille. Nous les remercions de tout cœur pour leur travail, soutien et humanité. Quels que soient leurs projets d'avenir, nous leur souhaitons une très bonne continuation !

Aux départs se succèdent les arrivées, ainsi nous avons pu accueillir deux nouveaux collègues, Steve Legille et Martine Schintgen.

Bien entendu, notre équipe de bénévoles n'est pas sans reste : 10 bénévoles du groupe de formation de base de 2019 sont venus prêter main forte, une bénévole est en phase de terminer sa formation et un nouveau groupe avec 14 participants a démarré en juin.

Ainsi, malgré les circonstances exceptionnelles qui se sont présentées en 2020, je suis heureux de pouvoir vous faire parvenir notre rapport d'activité de l'année 2020, et de vous donner ainsi un aperçu de l'engagement de nos bénévoles, du travail de notre équipe de salariés et des différents domaines d'activités de l'association.

Bonne lecture,

Sébastien Hay

Chargé de direction



# Les entretiens au téléphone

---

Au total, il y a eu **3720** entretiens téléphoniques, auxquels s'ajoutent **13** propositions de conversation<sup>1</sup> et **231** appels sans conversation / erreurs d'appels, pour un total de **3964** appels réceptionnés.

Afin de réaliser les statistiques suivantes, seuls les **3720** appels ayant aboutis à une conversation ont été retenus. Comme les **244** appels restants n'ont pas pu aboutir à un échange, il ne nous a pas été possible de recueillir les données nécessaires au traitement statistique.

Nombre d'appels selon le sexe :

	<b>2620</b>
	<b>1099</b>
Indéterminé	<b>1</b>

Estimation de l'âge des appelants par appel :

<b>5</b>	en dessous de 15 ans
<b>24</b>	entre 15 – 20 ans
<b>275</b>	entre 21 – 30 ans
<b>567</b>	entre 31 – 40 ans
<b>634</b>	entre 41 – 50 ans
<b>1192</b>	entre 51 – 60 ans
<b>789</b>	entre 61 – 70 ans
<b>234</b>	plus de 70 ans

---

<sup>1</sup> Cette 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>1364</b>	pendant les	<b>330</b>	présences de	11.00 – 15.00
<b>1167</b>	pendant les	<b>286</b>	présences de	15.00 – 19.00
<b>1031</b>	pendant les	<b>297</b>	présences de	19.00 – 23.00
<b>127</b>	pendant les	<b>80</b>	présences de	17.00 – 21.00
<b>31</b>	pendant les	<b>13</b>	présences de	23.00 – 03.00

Ainsi nous avons pu assurer **1006** permanences tout au long de l'année.

Malheureusement, **204** permanences n'ont pas pu être assurées. Le facteur « pandémie » y ayant partiellement contribué, nous nous employons toutefois continuellement à renforcer notre équipe de bénévoles afin d'offrir la plus grande disponibilité possible à nos appelants.

# Les thèmes principaux abordés au téléphone

---

On peut regrouper les sujets principaux des **3720** entretiens téléphoniques selon les catégories de problèmes suivantes (plusieurs catégories possibles par appel) :

- 121** situations de dépendance/toxicomanie
- 84** problèmes spécifiques liés à l'âge
- 155** problèmes concernant le travail, les études, l'école
- 16** problèmes d'émigration, d'immigration, d'intégration
- 164** difficultés financières et situations critiques
- 62** violence
- 61** questions et problèmes d'ordre juridique
- 615** corps, santé, maladie, handicap, souffrance
- 2383** problèmes d'ordre psychique, dont :
  - 239** questionnements sur soi-même
  - 111** questionnements sur le sens et les valeurs de la vie
  - 341** questionnements associés à un état émotionnel intense
  - 639** solitude et isolation
  - 92** traumatismes
  - 961** thèmes psychiques et troubles psychiatriques
- 4** grossesse
- 39** sexualité
- 91** risque suicidaire
- 122** surmenage psychologique dans la vie privée ou au travail
- 73** logement
- 1793** problèmes relationnels concernant les :
  - 392** relations avec le conjoint
  - 485** relations familiales
  - 916** autres relations sociales ou contacts sociaux en général
- 167** divers
- 18** réactions/doléances/remerciements
- 782** COVID-19 (données prises en compte à partir du 1<sup>er</sup> mars 2020)

# L'orientation vers d'autres institutions

---

Lors des entretiens, nos collaborateurs ont orienté **178** appelants vers d'autres institutions spécialisées dans les domaines suivants :

- 7** services d'urgence
- 14** services pour personnes âgées
- 5** travail, formation, études, école
- 83** relations conjugales/familiales, éducation
- 0** difficultés financières et situations critiques
- 17** violence
- 2** immigration et intégration
- 12** santé et maladies physiques
- 4** troubles psychiques et psychiatriques
- 27** conseils juridiques
- 7** conseil et traitement des toxicomanies
- 0** logement

# L'aide en ligne

---

Au cours de l'année 2020, les emails entrants ont été traités en tout par **7** conseillers bénévoles et **2** psychologues.

Nous avons pu enregistrer **499** emails entrants écrits par **227** 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 **227** auteurs d'emails, il y a eu en 2020 **221** nouvelles inscriptions, les autres **6** se sont inscrits à une date antérieure et ne peuvent être pris en considération dans les chiffres mentionnés ci-dessous.

Sur les **221** nouveaux contacts par email la répartition selon le **sexe** était de :

♀	<b>130</b>
♂	<b>55</b>
intersexuel/autres	<b>2</b>
sans indication	<b>34</b>

**Répartition par âge** des **221** nouveaux contacts par email :

<b>16</b>	en dessous de 15 ans
<b>56</b>	entre 15 – 20 ans
<b>61</b>	entre 21 – 30 ans
<b>19</b>	entre 31 – 40 ans
<b>19</b>	entre 41 – 50 ans
<b>11</b>	entre 51 – 60 ans
<b>5</b>	plus de 60 ans
<b>34</b>	sans précision

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

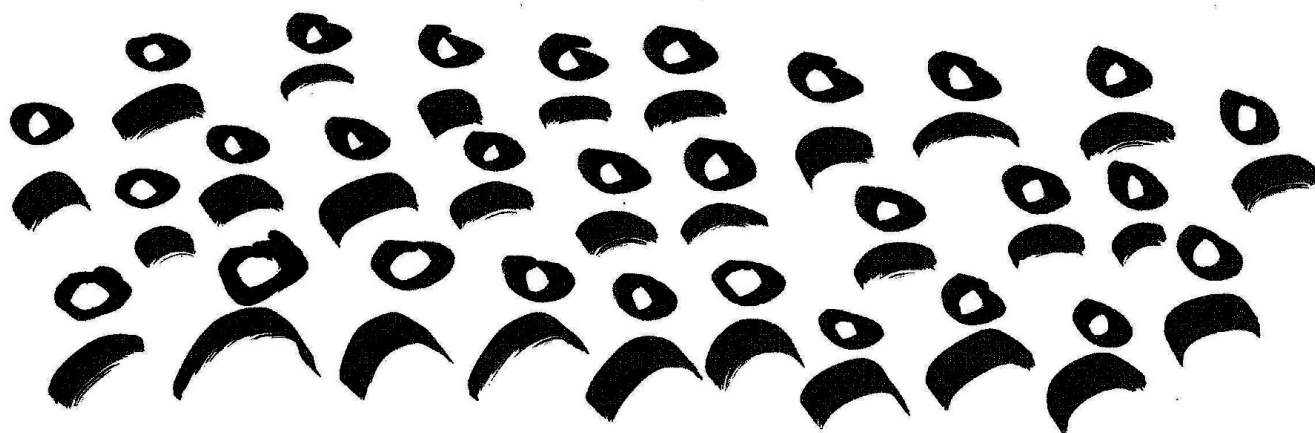
---

On peut regrouper les thèmes principaux des **499** emails entrants selon les catégories de problèmes suivantes (plusieurs catégories possibles par email) :

- 5** situations de dépendance/toxicomanie
- 1** problèmes spécifiques liés à l'âge
- 21** problèmes concernant le travail, les études, l'école
- 1** problèmes d'émigration, d'immigration, d'intégration
- 4** difficultés financières et situations critiques
- 31** corps, santé, maladie, handicap, douleur
- 257** problèmes d'ordre psychique, dont :
  - 68** questionnements sur soi-même
  - 44** questionnements associés à un état émotionnel intense
  - 21** solitude et isolation
  - 52** traumatismes
  - 67** thèmes psychiques et troubles psychiatriques
  - 11** questionnements sur le sens et les valeurs de la vie
- 4** violences
- 9** comportements auto-destructeurs
- 1** questions et problèmes d'ordre juridique
- 2** grossesse
- 7** sexualité
- 21** risque suicidaire
- 11** sentiments de surmenages psychologique/burnout
- 108** problèmes relationnels concernant les :
  - 47** relations de couple
  - 43** relations familiales
  - 18** autres relations sociales et contacts sociaux en général
- 6** réactions/doléances/remerciements
- 4** logement
- 14** divers
- 62** COVID-19 (données prises en compte à partir du 1<sup>er</sup> mars 2020)

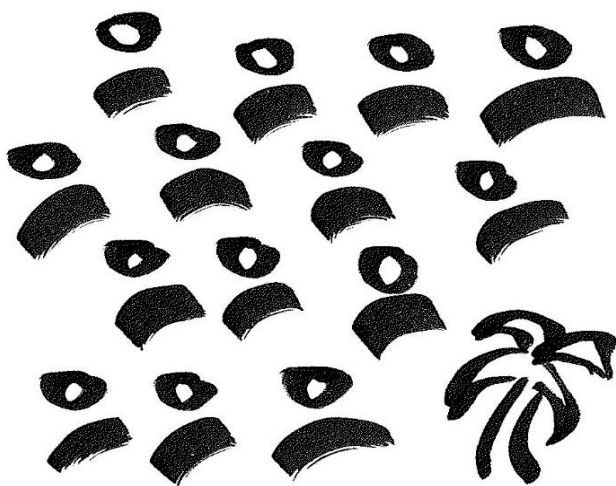


# L'équipe des bénévoles (au 31.12.2020)



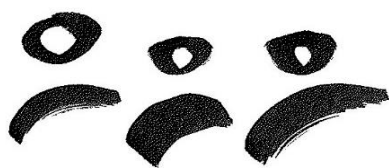
**45** bénévoles actifs ont assuré en alternance le travail d'assistance téléphonique auprès de SOS Détresse

dont **6** participant(e)s du groupe de formation 2019 ont rejoint les rangs de l'équipe au cours de l'année



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

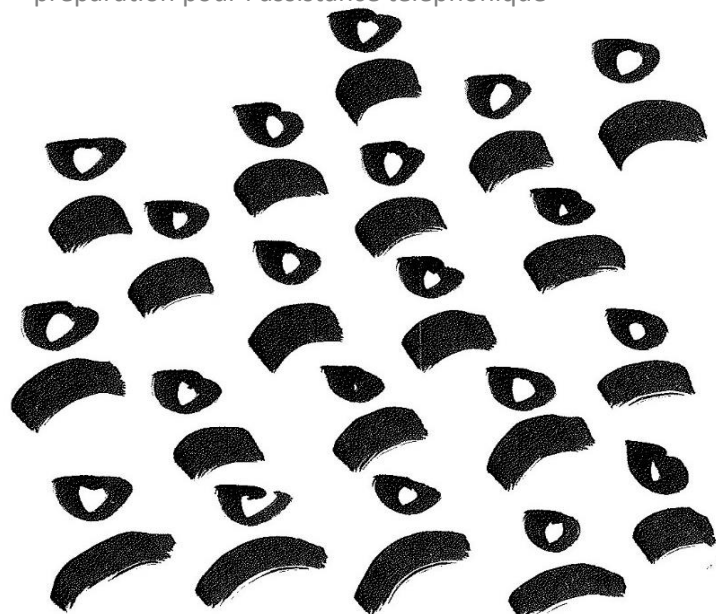
**13** bénévoles ont quitté SOS Détresse



**7** bénévoles forment l'équipe de l'aide en ligne



**1** participant(e) du groupe de formation 2019 et **10** participant(e)s pour celui de 2020 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 2020

La formation a débuté au mois de juin 2020 avec **14** participant(e)s. Celle-ci se poursuit en 2021, alors qu'il ne restait fin décembre 2020 que **10** participant(e)s. Les 4 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 2020 a été animée par les professionnels de SOS Détresse suivants : Helene Vesely (psychologue/psychothérapeute), Susana Campos (psychologue), Fabienne Schumacher (psychologue), Steve Legille (psychologue/psychothérapeute) et Sébastien Hay (psychologue/psychothérapeute).

# Supervision et initiation à la pratique

---

## Le groupe I du mardi soir

De janvier à juillet : 6 séances, 9 participant(e)s, modération : Fabienne Schumacher

De septembre à décembre : 5 séances, 6 participant(e)s, modération : Fabienne Schumacher

## Le groupe II du mardi soir

De janvier à juillet : 5 séances, 12 participant(e)s, modération : Helene Vesely

De septembre à décembre : 4 séances, 10 participant(e)s, modération : Helene Vesely

## Le groupe du mercredi soir

En janvier : 6 séances, 12 participant(e)s, modération : Elisabeth Wohlgenannt

De septembre à décembre : 5 séances, 9 participant(e)s, modération : Elisabeth Wohlgenannt

## Le groupe I du jeudi après-midi

De janvier à juillet : 4 séances, 9 participant(e)s, modération : Irmgard Forse

De septembre à décembre : 3 séances, 10 participant(e)s, modération : Irmgard Forse

## Le groupe II du jeudi après-midi

De janvier à juillet : 4 séances, 8 participant(e)s, modération : Irmgard Forse

De septembre à décembre : 3 séances, 6 participant(e)s, modération : Irmgard Forse

## L'équipe de SOS OnlineHelp

De janvier à juin : 2 séances, 10 participant(e)s, modération : Elisabeth Wohlgenannt, Sébastien Hay

De septembre à décembre : 3 séances, 8 participant(e)s, modération : Elisabeth Wohlgenannt

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

Proposé par Helene Vesely, Fabienne Schumacher et Steve Legille.

## 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 3 réunions.

Il est à noter que le nombre de séances, de participant(e)s et de réunions a été fortement impacté par la crise sanitaire et ne peut être considéré comme le reflet de l'activité « normale » du service.

# L'offre de formation continue

---

## Séminaires et exposés

- Gewaltfreie Kommunikation (3. Teil)  
1 séminaire de 2 heures, modération : Irmgard Forse (Arcus) et Roland Jaeger (Centre de médiation)
- MiniMax - Interventionen am Telefon  
1 séminaire de 2,5 heures, modération : Helene Vesely
- Sexualität und Paarbeziehungen im Digitalzeitalter  
Annulé
- Suizidprävention (zusammen mit dem KJT)  
Annulé
- Institutionen stellen sich vor: „Häusliche Gewalt im Großherzogtum“  
Annulé
- Co-Abhängigkeit  
1 séminaire de 2 heures, modération : Fabienne Schumacher
- Psychohygiene: „Progressive Muskelentspannung“  
1 séminaire de 2 heures, modération : Susana Campos, Fabienne Schumacher
- Institutionen stellen sich vor: Centre de médiation  
1 séminaire de 2 heures, modération : Paul Demaret (Centre de médiation)
- (ON)GLÉCKLECH am ALTER?  
Annulé
- Essstörungen  
1 séminaire de 2 heures, modération : Fabienne Schumacher

Notre programme de formation continue proposé à nos bénévoles a malheureusement aussi souffert de la crise sanitaire et diverses formations initialement prévues ont dû être annulées.

# Au niveau de l'institution

---

## Les collaborateurs à titre professionnel

- Sébastien Hay / psychologue : chargé de direction
- Helene Vesely / psychologue (départ fin août), Fabienne Schumacher / psychologue, Steve Legille / psychologue (arrivée mi-mai) : encadrement de l'écoute au téléphone
- Julia Lieske / psychologue (départ mi-juillet), Susana Campos / psychologue, Martine Schintgen / psychologue (arrivée début novembre) : encadrement de l'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
- Adaptation du service aux mesures sanitaires entrées en vigueur
- Adaptation de notre offre de soutien aux besoins émergés avec la crise sanitaire liée au COVID-19
- Nouveau dépliant d'information pour bénévoles
- Recrutement de nouveaux bénévoles
- Partenariat et organisation de la marche « Darkness Into Light Luxembourg 2020 », malheureusement annulée
- Demandes de divers services sociaux externes d'obtenir une formation de la part de SOS Détresse à l'écoute téléphonique
- Considération et réflexions apportées à la possibilité d'effectuer le bénévolat à l'écoute téléphonique à partir de son domicile (télétravail)
- Amélioration de notre offre de permanences au téléphone et en ligne
- Recherche d'une alternative pour notre fête de fin d'année

## 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
- Entretiens réguliers avec les collaborateurs bénévoles, l'entretien annuel d'évaluation n'a malheureusement pas pu avoir lieu cette année par précautions liées aux risques d'infection au COVID-19
- Notre journée d'excursion d'été a également dû être annulée pour les mêmes raisons citées ci-dessus

## Mise en œuvre de projets

- Poursuite de la réorganisation et informatisation de notre bibliothèque à l'intention de nos collaborateurs bénévoles et professionnels
- Mise en chantier de la restructuration de fond de notre site internet
- Mise en chantier de la mise à jour informatique et de l'apport de nouvelles fonctions à certains de nos outils internes : statistiques, InSoLux, base de données
- Conceptualisation d'une écoute téléphonique en anglais
- Recherche sur les possibilités de télétravail pour nos bénévoles de l'écoute téléphonique

## Relations avec le réseau social

- Soutien de SOS Détresse aux Hotlines instaurées par l'état suite à la pandémie du COVID-19
- Communiqué de presse concernant notre nouvelle formation de 2020 envoyé aux médias du Grand-Duché (journaux, TV, radios)
- Collaboration et partenariat avec le Service Information et Prévention de la Ligue, le Kanner-Jugend Telefon, ainsi qu'avec le comité d'organisation de Darkness Into Light Luxembourg, dans le cadre de l'organisation de la deuxième édition de la marche « Darkness Into Light » au Luxembourg (annulée pour cause de pandémie)
- Contribution à la campagne @Home, rédaction du texte « Le risque de solitude en période de distanciation sociale »
- Échange avec Mme la députée Françoise Hetto-Gaasch au sujet du risque suicidaire au Luxembourg
- Contribution de SOS Détresse à la question parlementaire sur l'évolution des appels, dont le thème est lié à la problématique du suicide, au sein des services d'aide par téléphone
- Formation courte d'une demi-journée sur les principes de base de l'écoute téléphonique tenue pour les bénévoles de la ligne d'écoute pastorale de l'Église catholique du 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
- Coopération régulière avec d'autres organisations du réseau social

# Les relations publiques

---

## Conférences et manifestations publiques

- Tenue d'un stand au **Festival des Migrations**, du 29 février au 1<sup>er</sup> mars
- Participation à la conférence de presse de l'édition 2020 de « **Darkness Into Light Luxembourg** », le 4 mars
- Participation à la cérémonie de remise de don du « **Optimists Cricket Club** » à Walferdange, le 4 juin
- Participation à la cérémonie de remise de don de la commune de Kayl dans le cadre de « **KälTéiteng hëlleft** », le 16 novembre
- Tenue d'une formation courte pour l'« **Écoute Pastorale** », le 25 novembre

## Présence dans les médias

- Article dans le Tageblatt Lëtzebuerg « **SOS Détresse / Online- und Telefonseelsorge sucht neue Mitarbeiter** », le 22 janvier
- Article dans le journal Contacto « **Imigrantes portuguesas são mais propensas a desenvolver depressão** », le 24 janvier
- Article dans le journal Contacto « **No Luxemburgo existem psicólogos em todos os liceus** », le 24 janvier
- Article dans Le Quotidien « **SOS Détresse Luxembourg : une aide au bout du fil** », le 18 mars
- Article dans le Tageblatt Lëtzebuerg « **“Fühle mich allein gelassen“ – Corona und Psychotherapie** », le 24 mars
- Article dans le Lëtzebuenger Land « **Hilfe gegen die Angst** », le 27 mars
- Article dans le Luxemburger Wort « **Am Telefon oder online: Hier gibt es Hilfe für die Seele** », le 27 mars
- Article dans le Lëtzebuenger Journal « **Wohin mit der Seelenlast?** », le 27 mars
- Article sur Chronicle.lu « **Protecting Your Mental Health in the Time of Coronavirus** », le 9 avril
- Interview sur RTL Radio « **30% méi Telefone bei SOS Détresse** », le 23 avril
- Article dans le journal Contacto « **Luxemburgo. As principais causas da depressão em tempo de pandemia** », le 3 mai
- Article dans le Lëtzebuenger Land « **Epidemie der Einsamkeit** », le 28 août
- Reportage sur RTL télévision « **Benevolat a Corona-Kris bei SOS Détresse** », le 5 octobre

## Les nouveaux médias et Internet

- Création d'un nouveau dossier thématique « **Soutien face au coronavirus** » sur notre site internet



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

### **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