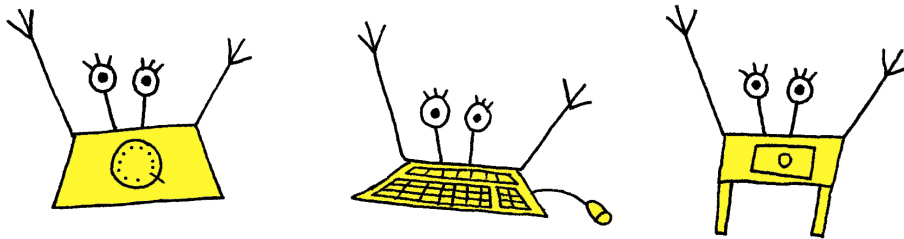


TELME

RAPPORT D'ACTIVITE

2006



TELME est un service social privé, créé à Lausanne en 1982 par la Fondation Terre des hommes. Depuis janvier 2005, ce service est devenu une association indépendante. Son objectif est d'assurer un soutien psychologique aux enfants, aux jeunes et aux parents qui le demandent. TELME offre des prestations par différents médias : la ligne téléphonique 147, les consultations de visu et sur le net. Quelle que soit l'approche utilisée par l'utilisateur, la confidentialité est respectée.

TELME
Riant-Mont 1
Case postale 7594
1002 Lausanne

tél. 147
bureau : 021-324 24 15
fax : 021-311 50 69
Banque Migros 16 143.260.0/00

L'ANNÉE 2006 EN BREF

Stabilité dans l'équipe des professionnel-le-s qui accueille chaque automne une nouvelle personne en stage : Merci à Leslie Herrmann et bienvenue à Virginie Weissbuch!
Croissance régulière et prometteuse de notre service sur les différents plans de son activité.

Mais voyons cela d'un peu plus près...

Événements principaux

Acceptant volontiers la proposition de la Fondation Oaks de nous financer une évaluation, l'équipe recourt à Reto Zender qui avait déjà conduit une semblable démarche en 2002. C'est l'occasion d'une réflexion plus approfondie sur l'orientation du service. On prend le temps de « lever la tête du guidon! ». L'idée d'ouvrir plus clairement TELME aux jeunes adultes est bien présente, de nouvelles affiches sont créées à cette intention et placardées dans le TSOL.

Deux propositions ressortent de l'évaluation: celle de créer une ligne pour les parents et celle de mettre en valeur notre site. En septembre le Comité tranche en faveur du site. Il reste à trouver l'agence qui saura concrètement réaliser nos attentes, à un prix abordable et avec un graphisme qui nous corresponde.

Beaucoup d'échanges de toutes sortes en 2006, avec le réseau vaudois particulièrement. C'est ainsi que nous rencontrons des représentants d'AIMA (antenne d'intervention dans le milieu pour adolescents), de Départ (soutien aux jeunes consommateurs de substances). Nous sommes également liés au service d'Espace Ressources et participons activement à la plate-forme pour adolescents. L'intervision sur la maltraitance se poursuit et nous présentons le service à l'extérieur lorsqu'on nous sollicite.

L'A-G de l'association a lieu le 30 mai en petit comité, mais avec un bilan réjouissant: au seuil de sa seconde année depuis l'indépendance, TELME se porte plutôt bien. Terre des hommes continue à nous soutenir financièrement, mais de façon dégressive. Le bilan de l'autonomie est entièrement positif et la charge de travail suit l'accroissement de toutes nos prestations. Il est même nécessaire d'engager une personne du chômage pour 6 mois, Valérie Gessler, qui nous donnera un bon coup de main pour faire face à la croissance sur les sites et à l'augmentation des entretiens.

Le Comité de l'association progresse dans la connaissance du service sous la présidence de Sylvette Mihoubi-Culland.

Le renouveau de la jeune association se manifeste dans tous les domaines!

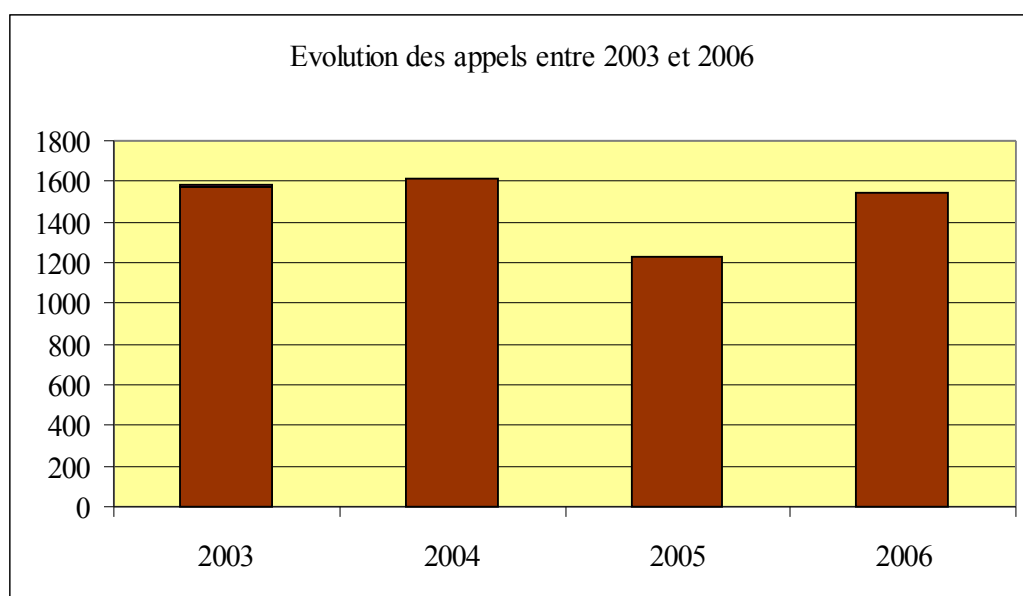
Quoi de neuf du côté ... du 147

La ligne téléphonique, gérée et financée par pro jeunesse, suscite des réflexions à divers niveaux : une participation de chaque canton au financement de cette prestation serait souhaitable idéalement afin d'assurer le maintien de cette offre.

Pratiquement il est aussi question de faire transiter l'ensemble des communications par une centrale permettant une gestion plus efficace des appels, notamment lorsqu'il s'agit de blagues ou autres usages abusifs.

Voilà un an que l'équipe des répondants de nuit (22h-8h) a repris son activité à la satisfaction de tous. Analyses de pratiques et formations continues permettent une progression dynamique et stimulante. Une indemnisation de Frs 100,-/nuit, même si elle reste symbolique, représente une reconnaissance du travail effectué.

Le bénéfice de la première édition en novembre 2005 d'1-2-3 soleil, manifestation destinée à sensibiliser le public aux diverses formes de maltraitance, a permis la création et la diffusion d'un spot TV animé par J-Marc Richard et Henry Dès qui transmettent un message sobre. « Si tu as un problème, appelle le 147 de pro jeunesse ». Nous enregistrons une augmentation des appels à contenu durant cette période.

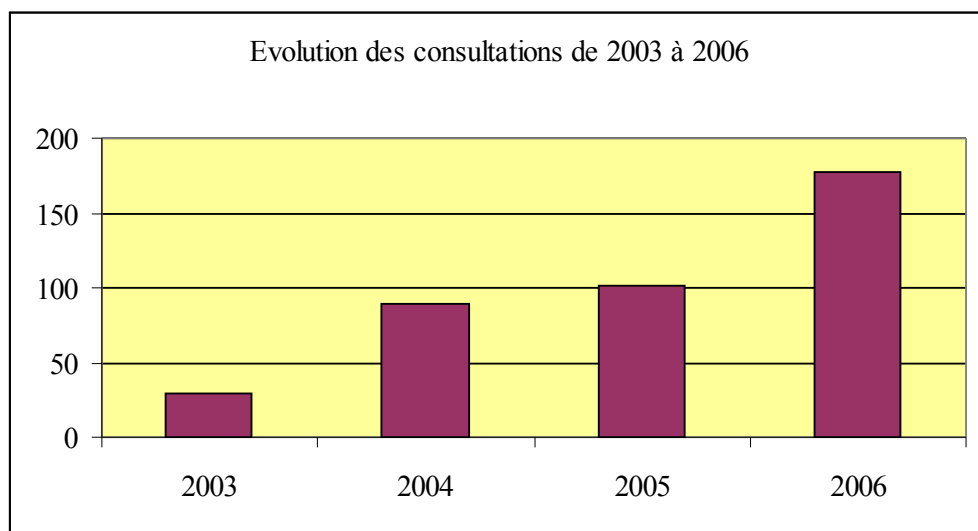


Ce graphique correspond aux situations du 147 traitées lors des permanences de TELME. A celles-ci s'ajoute une proportion importante d'appels sans contenu, explicables entre autres par la gratuité de ce numéro.

Quoi de neuf du côté ... des consultations

L'accroissement significatif du nombre d'entretiens nous réjouit et amène l'équipe à redéfinir aussi bien leur coût que l'accueil de la demande ainsi que son traitement tant du point de vue du cadre que de celui de la durée. Cette possibilité de répondre au plus près des besoins et de l'évolution d'un individu ou d'un système nous plaît : nous pensons en effet que cette approche « sur mesure » répond à un réel besoin tout en restant professionnelle. Nous constatons que la combinaison souple-structure est bien comprise par les usagers qui y voient une facilitation de leur démarche ainsi qu'un intérêt personnalisé pour la demande qui est la leur à ce moment-là . Ces constats répondent à notre souhait de faire des consultations un axe porteur dans le fonctionnement de notre service.

Relevons aussi qu'un nombre non négligeable d'entretiens nous arrive suite à un premier échange via notre site et cette complémentarité des accès semble très profitable!



Par exemple : Une mère venue avec ses deux enfants adolescents pour un problème de visite chez leur père. Après quelques séances, le suivi se « dédouble » par une proposition d'accompagnement individuel à chacun des deux jeunes. Chacun a eu ensuite la possibilité de bénéficier d'un espace personnalisé et ciblé sur sa problématique et ses besoins propres. Ce suivi en deux temps a permis une approche complète de la situation qui nous a été amenée.

Quoi de neuf du côté ... de www.ciao.ch

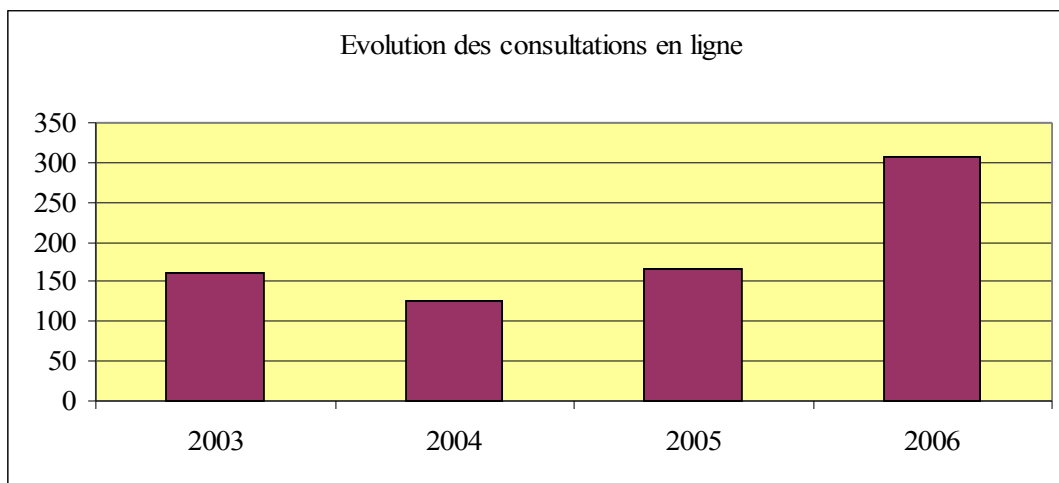
Malgré l'introduction sur ce site d'Ocia, guide d'apparence humaine facilitant la navigation, la quantité de questions reste importante, reflet d'un réel besoin chez les jeunes. Cette année, nous avons répondu encore à 1246 questions dont 128 en rubrique Violence. La population fréquentant ce site s'étend et nous répondons à toujours plus de jeunes adultes au-delà de 20 ans. La répondeance aux jeunes complète valablement notre offre auprès d'eux au téléphone et en entretien

Quoi de neuf du côté ... de www.telme.ch

Les conclusions de l'évaluation de nos prestations montrent clairement la valeur de cet axe de travail, surtout connu pour sa rubrique « questions-réponses » aux parents mais amené à se développer. Notre site sera entièrement remanié en 2007.

Le site s'ouvre aux jeunes adultes entre 18 et 25 ans environ par la création d'une rubrique questions-réponses.

L'année 2006 voit un bel accroissement des questions- réponses qui doublent pratiquement.



La répondeance « en ligne » permet des échanges bien plus subtils qu'on aurait pu l'imaginer et les usagers apprécient les propositions de pistes qui leur sont offertes par ce biais. Certains reviennent donner des nouvelles, remercier... ou pour un nouveau problème.

Il arrive que certains échanges débouchent sur des consultations qui permettent d'approfondir les échanges ou d'associer d'autres membres de la famille.

Et pour finir... perspectives ...

2007 s'annonce pleine de promesses qui vont, nous l'espérons, prolonger l'élan dans lequel nous nous trouvons. Contrats avec pro ju et CIAO. Départs annoncés parmi notre équipe de répondants et projet d'une nouvelle formation interne pour étoffer le groupe. Relookage de notre site et *25ème anniversaire* de SOS-Enfants devenu TELME... pour les événements phares !

Notre but reste de renforcer la visibilité de TELME notamment en participant à des manifestations, actions préventives, groupes de travail, réseaux... Ainsi nous avons pris part à une émission radio, à un tournage de Temps Présent abordant la question des abus entre jeunes ainsi qu'à une émission destinée à marquer le 10ème anniversaire de la ratification des droits de l'Enfant.

... et MERCI !

Aux collaboratrices et collaborateur de TELME actifs durant l'année 2006, à savoir :

Nicole Grivat, éducatrice
Patricia Veth, psychologue
Brigitte Salvador, secrétaire
Leslie Herrmann, stagiaire psychologue
Virginie Weissbuch, stagiaire psychologue
Serge Pochon, psychologue, directeur de TELME

Au comité de TELME dont l'engagement et le regard pertinent sont de précieux appuis dans notre travail :

Sylvette Mihoubi Culand, notre présidente
Rosemonde Rossel
Yves Noël

Ainsi qu'à Corinne Jeanmonod-Brandt et Philippe Morel qui nous ont quittés durant cette année et chaleureuse bienvenue à la doctoresse Marie-Claude Hofner qui a rejoint le comité pour mettre ses compétences au service de notre association !

A nos répondants sans qui la ligne ne serait pas ce qu'elle est !

A nos divers partenaires techniques

A nos principaux financeurs :

Pro juventute, financeur et donneur d'ordre pour la prestation 147

Terre des hommes

La Ville de Lausanne (Direction de la sécurité sociale et de l'environnement)

L'Etat de Vaud (Service de protection de la jeunesse)

La Fondation Oak

CIAO

Ainsi que le public, personnes morales ou physiques, pour leur générosité

Les Comptes

BILAN AU 31 DECEMBRE 2006

<u>ACTIF</u>	<u>CHF</u>	<u>PASSIF</u>	<u>CHF</u>
Liquidités	82'686.80	Créanciers, frais à payer	4'549.10
Créances et valeurs engagées	34'124.35	Subventions à payer (SOS Enfants GE)	37'529.00
Immobilisations	3'000.00	Dons et soutiens reçus d'avance	80'000.00
		Découvert en fin d'exercice	2'266.95
	<u>119'811.15</u>		<u>119'811.15</u>

Note 1 : évolution du capital

<i>Capital en début d'exercice</i>	<i>28'644.10</i>
<i>Perte nette exercice 2006</i>	<i>-30'911.05</i>
	<u><i>-2'266.95</i></u>

COMPTE DE PERTES ET PROFITS 2006

<u>CHARGES</u>	<u>CHF</u>	<u>PRODUITS</u>	<u>CHF</u>
Frais de personnel	389'910.60	Recettes résultant de subventions et soutiens	603'988.00
Frais de locaux	27'182.05	Recettes résultant de diverses activités	27'885.00
Frais d'équipements, amortissements	3'573.70	Autres produits	1'182.85
Frais d'administration	21'291.20		<u>633'055.85</u>
Frais promotionnels	8'013.60	Subventions rétrocédées aux partenaires et divers	213'995.75
			<u>419'060.10</u>
		Perte nette de l'exercice	30'911.05
	<u>449'971.15</u>		<u>449'971.15</u>