

## Regard d'une collègue sur le départ

Au moment de quitter un travail, la vision qu'on en avait se modifie subtilement. La perspective de la séparation donne une vision plus large.



C'est ce que je ressens au moment de quitter Telme après 11 années bien remplies!

Ce qui m'apparaît aujourd'hui, c'est la nécessité de soigner la qualité du lien avec les personnes qui viennent à nous. Au téléphone, par internet ou en entretien, les jeunes, les familles qui nous contactent vivent une forme de crise. Avec l'expérience, je réalise combien, « en prime » de la souffrance de ces moments, c'est une opportunité rêvée de lâcher de vieux fonctionnements inopérants. La condition pour offrir cet accompagnement exigeant, c'est de s'autoriser personnellement ce risque. La vie des professionnels de Telme n'est pas un long fleuve tranquille de balises connues, mais une découverte constante. Cela implique de commencer par nous accueillir avec bienveillance dans nos ombres et nos lumières. Un travail immense!

Pour risquer la modification de comportements connus, un appui professionnel prend tout son sens. Nos « clients » n'attendent de nous ni recettes ni prêt-à-porter éducatif, mais un accompagnement respectueux, même s'il secoue parfois. Cela exige de nous d'oser la rencontre, les doutes et d'apprendre de ceux que nous rencontrons.

Lâcher le connu pour aller ensemble, au travers d'échecs comme de réussites, à la découverte de relations neuves...

## QUELS HORIZONS POUR 2009 ?

2009 est annonciateur de changements notamment dans le contrat de collaboration qui nous lie à Pro jeunesse, ce qui s'accompagne d'incertitudes sur l'avenir de notre association. Mais nous voulons y voir un moteur de réflexion et de développement de notre identité. L'accent devra impérativement être mis sur les prestations "maison" sur lesquelles nous avons une prise directe. Il s'agit donc des consultations et de la gestion de notre site.

La part consacrée aux consultations devrait augmenter encore avec l'entrée en vigueur de la convention élaborée tout au long de 2008 avec le Service de Protection de la Jeunesse, nous nous en réjouissons! La convention étant signée en fin 2008, le démarrage se situe en 2009. Au delà des avantages liés à la collaboration, nous aurons donc un soutien financier plus conséquent de la part de l'Etat de Vaud. Nous avons conscience que notre service de consultation à seuil bas répond à un véritable besoin. Cet axe de notre activité demandera de plus en plus de moyens en personnel et en financement.

Telme collabore toujours plus activement avec plusieurs partenaires. Des collaborations s'intensifient, divers projets vont être étudiés et pourraient déboucher sur un développement de nouvelles activités dans le cadre de notre association. L'année 2009 représente une étape vers des changements qui se concrétiseront peut-être en 2010. Ce sera vraisemblablement une année de transition.

Nous devons encore travailler sur le développement de ressources à long terme car l'aspect aléatoire du financement met un poids conséquent sur nos épaules. Il est essentiel d'acquiescer une certaine sérénité à ce niveau pour gérer notre activité dans de bonnes conditions. En effet, il est difficile de gérer une activité toujours plus débordante lorsqu'il faut encore lutter pour trouver les moyens de la financer.

## Témoignage d'une répondante

Au départ, c'était au 143 que je voulais m'engager. . .



Et puis, ayant toujours été active avec, pour les enfants, j'ai bien vite compris où je devais me diriger et voilà pourquoi, depuis de nombreuses années, je suis répondante chez Telme

C'est une activité intéressante, passionnante je dirai même, variée, riche d'expériences multiples.

A chaque coup de fil, je me réjouis de rencontrer.....  
la jeune fille qui ne sait qui choisir entre deux copains. . .  
le parent désespéré devant les réactions de son ado. . .  
le jeune avec des idées de suicide et tant d'autres situations. . .

Il faut être bien à l'écoute pour comprendre la demande afin d'orienter,  
de conseiller, de soutenir tout en restant neutre.

Lorsqu'un appel a été difficile on peut compter sur l'encadrement de l'équipe de Telme,  
qui toujours avec compétence, chaleur et encouragement nous soutient. Merci !

Pour ma part, je trouve une grande beauté à ce travail.  
" Jamais je n'aurais pensé me découvrir pareillement à travers l'autre. . . du téléphone. "

## et MERCI !

### aux collaboratrices et collaborateurs de Telme actifs en 2008:

Nicole Grivat Urfer, éducatrice  
Patricia Veth, psychologue  
Anne Dechambre, psychologue en emploi temporaire durant six mois  
Cécile Johannot, stagiaire psychologue  
Paul Jenny, stagiaire psychologue  
Agnès Guyomar Turin, adjointe administrative  
Serge Pochon, psychologue et directeur de Telme

### au comité de Telme qui nous accompagne:

La présidente Sylvette Mihoubi Culand  
Rosemonde Rosset  
Marie-Claude Hofner  
Mireille Loroch  
Régis Gross

à nos répondants qui assurent les nuits du 147 tout au long de l'année en s'adaptant aux évolutions technologiques !

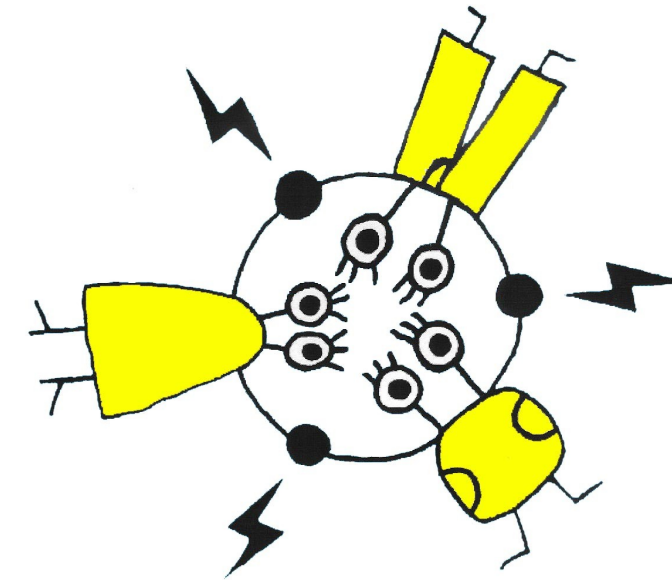
### à nos divers partenaires techniques

#### à nos principaux financeurs:

Pro jeunesse pour le 147  
La Fondation Oak pour la garantie financière accordée pour les années 2008 à 2010  
La ville de Lausanne (Direction de la Sécurité sociale et de l'Environnement)  
L'Etat de Vaud (Service de Protection de la Jeunesse)  
L'association CIAO  
La société Migros-Vaud pour son don de 1000.-  
L'entreprise Bobst SA pour son soutien de 500.-  
Sans oublier les versements plus modestes mais combien appréciés que nous recevons chaque année de membres ou ami-e-s de l'association!



# RAPPORT D'ACTIVITE 2008



**"Pour moi la crise est très précieuse parce qu'elle représente à la fois un moment difficile et une chance, une occasion. La crise est souvent vécue comme un accident mais elle contient également souvent une occasion qu'il faut chercher activement. Si je ne la cherche pas, je vais me laisser accabler par le côté accident, difficulté, souffrance."**

**(Tiré de l'ouvrage: "Miser sur la compétence parentale" de Claude Seron)**

## Les comptes pour 2008

### BILAN AU 31 DECEMBRE 2008

<b>ACTIF</b>	<b>CHF</b>	<b>PASSIF</b>	<b>CHF</b>
Liquidités	19'274.94	Créanciers, frais à payer	21'387.90
Créances et valeurs engagées	24'521.90	Subventions à payer (SOS Enfants GE)	36'729.00
Immobilisations	7'502.90	Provisions	2'954.80
		Découvert en fin d'exercice <b>Note 1</b>	-9'771.96
	<u>51'299.74</u>		<u>51'299.74</u>
		<b>Note 1 : évolution du capital</b>	
		Découvert en début d'exercice	-6'329.61
		Perte nette exercice 2008	-3'442.35
		Découvert en fin d'exercice	<u>-9'771.96</u>

### COMPTE DE PERTES ET PROFITS 2008

<b>CHARGES</b>	<b>CHF</b>	<b>PRODUITS</b>	<b>CHF</b>
Frais de personnel	415'550.65	Recettes résultant de subventions et soutiens	652'168.00
Frais de locaux	28'255.95	Recettes résultant de diverses activités	13'750.00
Frais d'équipements, amortissements	5'626.65	Don Loterie Romande	0.00
Frais d'administration	18'736.25	Autres produits	2'238.65
Frais promotionnels, site internet	10'313.50		<u>668'156.65</u>
Attribution provisions	0.00	Suventions rétrocédées aux partenaires et divers	-193'116.00
			475'040.65
		Perte nette de l'exercice	3'442.35
	<u>478'483.00</u>		<u>478'483.00</u>

### En bref...

L'année 2008, intense en activités régulières, nous a aussi apporté son lot d'imprévisible qui donne sa couleur à notre travail et à nos projets. Ainsi, des actions de médiatisation contribuent à accroître notre visibilité par divers canaux, tels que la presse (article dans le journal "l'Omnibus" ainsi que dans l'hebdomadaire Migros à propos de la dépression des ados, rubrique mensuelle dans le "Journal des Mamans"), la radio (annonce sur Telme pendant 3 mois dans le cadre de "La Smala" et participation en septembre de Serge Pochon à l'émission "la Ligne de cœur" sur le thème de l'adolescence). L'offre de Telme est mise en ligne dans la newsletter électronique de la fédération suisse pour la formation des parents (FSFP).

Le travail de notre comité se poursuit. Nous apprécions l'engagement de chacun-e tant dans le travail de fond que dans la mise à disposition plus ponctuelle des compétences individuelles comme appui face à des problématiques spécifiques! Notre assemblée générale annuelle a mis en évidence la difficulté à éveiller l'intérêt pour une rencontre qui s'avère assez formelle, même si elle a tout de même permis des échanges de fond intéressants sur l'évolution du service.

Le soutien financier dégressif en trois ans avec Terre des hommes prend officiellement fin en ce début d'année sous forme d'un repas convivial et de propos ouverts sur les attentes et enjeux de chacun de nos services. Nous poursuivons maintenant notre activité grâce à la Fondation Oak qui complète le soutien des services publics.

Nous participons activement à plusieurs réseaux. Ainsi, Serge Pochon a accepté la présidence romande d'un groupe de travail chargé par l'ASPE (Association suisse pour la Protection de l'Enfant) de plancher sur un concept de développement des ressources parentales.

### Du côté du 147...

L'année a été porteuse de nouveautés intéressantes... la création d'un film de huit minutes présentant le 147 dans un style adapté aux jeunes, visible sur [www.147.ch](http://www.147.ch) et accessible sur CD dans trois langues nationales. Ce montage illustre de façon constructive divers usages de la ligne (blague/situation à contenu).

Deuxième innovation: désormais tous les appels romands transitent par la centrale alémanique avec, à la clé, une meilleure gestion des appels. Un programme informatique (Telephony Manager Agent) nous permet de dresser un historique des appels par numéro (par exemple, nous voyons qu'un même numéro a déjà appelé à maintes reprises le même jour ou les jours précédents!), d'associer des commentaires aux appels reçus et, si nécessaire, de bloquer pour une durée déterminée les numéros faisant un usage abusif de la ligne. Le blocage s'accompagne toujours d'un message explicatif à visée éducative... nous attendons avec impatience les effets de ce système sous forme de diminution des blagues!

Un changement de contrat se profile avec une mise en question du coût de cette ligne en Suisse Romande, ainsi que de son fonctionnement avec trois partenaires. Réflexions et négociations sont en cours et nous ne perdons pas espoir de conserver une partie de la gestion de ce numéro qui représente un axe de travail important et intéressant. Restera ensuite à savoir comment faire avec un budget moindre sans pour autant perdre en qualité!

Nous restons actifs dans le suivi et la formation continue des répondants confrontés à des problématiques multiples. Aborder des notions de communication comme des thèmes tels que l'hyperactivité, ou le risque suicidaire sont autant d'outils utilisables durant les appels.

### Du côté des sites...

Sur [www.telme.ch](http://www.telme.ch) de nombreux bugs informatiques ont jalonné 2008 à tel point que notre webmaster nous offre un total remaniement du site avec des améliorations rendant la navigation plus fluide.

- Le nombre annuel de questions posées par les parents s'élève à 103 (165 en 2007). Pour les jeunes adultes il se monte à 423 (311 en 2007). Les questions abordées touchent souvent la communication ainsi que les liens affectifs sous l'angle de l'attachement, de la prise/maintien de l'autonomie ou encore d'une meilleure connaissance de soi. Avec les jeunes adultes, nous travaillons particulièrement dans le sens de développer l'autodétermination.

- Les options "mini forum", "livre d'or", "questions-réponses" ainsi que l'enquête de satisfaction en ligne ont pour but de favoriser l'interactivité, mais le livre d'or n'a pas donné les résultats attendus. Nous avons ouvert 14 forums pour les parents et 25 pour les jeunes adultes. Le lancement en novembre d'un mini forum invitant les parents à mettre en commun "ce qui marche dans leur boîte à outils éducative" a permis des échanges intéressants... On peut retrouver tout cela dans la rubrique "mini forums archivés".

- Le nombre de pages vues sur notre site se monte à 70'000 dans l'interface "parents" contre 50'000 dans l'espace "jeunes adultes". Nous dénombrons 27000 visites d'une durée moyenne de sept minutes, ce qui est significatif et encourageant! Relevons encore que le nombre de visites a doublé à partir du moment où le site a été remanié, soit dès novembre (travaux terminés en octobre).

- Environ 4500 pages d'information ont été vues par les parents et 6400 dans l'interface des jeunes adultes.

Quant aux interviews mensuelles, elles nous offrent l'occasion d'approcher de plus près divers thèmes (travail d'un éducateur, prestations parfois délicates proposées dans un planning familial...) à travers des rencontres chaleureuses!

### Du côté des consultations...

Grâce à des tarifs bas et à un délai d'attente court, nous pouvons offrir un lieu de consultation à seuil bas pour les parents, avec ou sans leurs enfants, et pour les jeunes, adolescents et jeunes adultes.

Nous constatons une stabilité du nombre de consultations qui s'élève à 269 durant l'année écoulée, mais à l'heure où nous rédigeons ce rapport, nous réalisons que les consultations ont doublé depuis début 2009 en comparaison de la même période en 2008.

Par notre approche systémique, nous mettons l'accent sur la prise de conscience des émotions et de la dimension psycho-affective présentes à l'arrière-plan des comportements ou prises de décision.

Tant au niveau des parents que des jeunes, dépasser les "langage des actes" en accédant à une compréhension qui permette d'appréhender le point de vue d'autrui et de se positionner d'une façon dynamique et différenciée (en jouant entre divers registres) nous semble répondre à un besoin. Les personnes qui s'adressent à nous relèvent aussi comme positif notre choix de gérer souplement les suivis, notamment dans une variation possible entre consultations individuelles et à plusieurs pour une même situation.

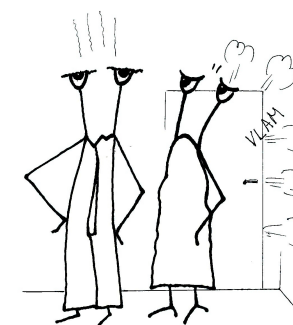
Nous recevons souvent des familles au complet, mais il arrive aussi que nous fassions un suivi avec un adolescent ou un jeune adulte, un parent, seul ou ensemble...

Sur [www.ciao.ch](http://www.ciao.ch) nous avons convenu avec nos collègues responsables de la gestion du site d'une nouvelle répartition des questions du thème "relations". Désormais nous ne traitons plus que les questions provenant du canton de Vaud et les jeunes adultes dès 20 ans sont systématiquement redirigés sur notre site où ils trouvent généralement leur place grâce à la forme mais aussi aux contenus que l'on veut dynamiques et accessibles. Les thèmes "violences" et "relations" nous ont donné l'occasion de rédiger 435 réponses au cours de l'année 2008.

Initiée par l'association CIAO puis étendue également à la pratique sur notre site, une réflexion de fond sur notre réponse a constitué un fil rouge extrêmement intéressant durant une partie de l'année. Partant du constat que les échanges sur le net n'obéissent pas aux mêmes critères ni aux mêmes processus qu'une interaction "in vivo", nous avons choisi d'être à la fois plus directs et plus concis. Nous évitons de reformuler longuement la question et abordons directement la problématique qu'elle pose, de façon générale au début, puis nous entrons dans ce qui est plus spécifique.

Ainsi nous espérons gagner en impact sans sacrifier l'empathie nécessaire pour que la personne qui s'adresse à nous se sente reconnue et "rejointe" dans ce que sa situation a de spécifique. Il est essentiel de conserver à nos réponses une portée à la fois personnelle et générale susceptible d'intéresser les différents internautes qui les lisent...et ils sont nombreux!

Cette réflexion d'équipe nous a permis de revoir notre positionnement qui passe par davantage de confrontation de la personne avec sa difficulté, processus rendu possible que s'il s'accompagne d'un partage émotionnel et d'une valorisation des ressources. Il s'agit bel et bien d'une co-construction dans laquelle structure et chair sont indissociables pour que la personne puisse, au travers et au-delà de l'échange, poursuivre sa réflexion et le processus d'évolution.



### Quelques instants choisis:

- Une jeune adulte: "Cette fois je vois mieux comment m'y prendre. Je pourrais m'autoriser à prendre le temps de réagir! C'est comme un petit chemin qui se fait en moi"

- Une mère débordée par son fils: "Je n'ose pas lui dire non, autrement il s'ennuie si je l'empêche d'aller sur l'ordinateur chatter avec ses copains"

- Un couple de parents venu pour réfléchir à l'attitude très oppositionnelle de leur fils de 16 ans se demande comment faire pour que ce dernier leur rende l'autorité qu'ils avaient auparavant sur lui. Nous tentons de voir avec eux comment aborder la situation sous un angle différent en se réappropriant eux-mêmes leur position parentale

- Une mère luttant pour retrouver son autorité face à sa fille: "Face à elle, je me sens traquée comme un lapin parfois!"

- Un jeune adulte à propos de sa mère qui interfère avec insistance dans son nouveau projet professionnel: "Elle m'a volé ma victoire!"