

Leslie Herrmann, membre du comité

Telme est pour moi l'un de ces traits d'union essentiels dans le paysage du soutien psychologique. J'ai appris à connaître cette association dans le cadre de ma formation de psychologue, encore aujourd'hui j'utilise régulièrement les outils que j'y ai acquis.



Cet espace d'écoute permet à chacun de faire le point dans des moments de doute ou de souffrance. Il est parfois difficile de "faire le pas" du soutien psychologique et Telme le permet en toute simplicité. Au-delà des consultations, Telme propose également de répondre aux internautes par email. J'ai pu, dans un travail universitaire, confirmer mon sentiment que cette approche peut s'avérer extrêmement constructive et faire tomber des barrières entre l'individu qui cherche des réponses et le psychologue... Mon expérience professionnelle a renforcé ma conviction de l'importance de structures comme celle-ci et c'est donc avec motivation et intérêt que j'ai accepté d'entrer dans le comité de Telme.

Le regard de l'autre peut s'avérer être un éclairage sur une situation qui nous semble brumeuse. Telme participe à construire un pont entre la situation d'aujourd'hui et celle de demain et peut ainsi aider ceux qui le souhaitent dans leur "traversée ».

Perspectives d'avenir

- La nouvelle prestation de Pro Juventute, répondeur par sms, sera assurée dès 2010 par l'équipe de Telme en complément de la ligne téléphonique, le tout par un seul numéro: le 147

- Nous avons décidé d'ouvrir nos séances de formation continue à un plus large public pour favoriser les échanges et regards croisés. Bienvenue sur inscription par téléphone!

- Une éventuelle collaboration avec la fondation Jeunesse et Famille est en cours de réflexion.

- Après avoir développé les consultations et la ligne téléphonique, c'est le visuel de notre site et de notre documentation que nous allons rafraîchir. A découvrir très bientôt sur www.telme.ch

- Dans le cadre du Programme national pour la protection de l'enfant (OFAS; FSPE), un groupe de travail présidé par S. Pochon a réfléchi à une mise en réseau intercantonale des ressources parentales (soutien, information, formation,...) éventuellement liée à la création d'une ligne téléphonique qui leur serait destinée. La coordination serait assurée par un service et un site qui centraliseraient les offres tout en les rendant visibles. A suivre...

Nathalie Glatz, psychologue à Telme

Commencer une nouvelle activité est un défi rempli de curiosité, d'envies et d'attentes. Arrivant avec



un bagage de psychologue-thérapeute de famille, l'activité professionnelle à Telme est comme un prolongement complémentaire et cohérent de ma vision de la relation d'aide. Les problématiques rencontrées au fil du temps résonnent à chaque fois différemment mais les personnes qui les vivent ont en commun des ressources souvent inexplorées qu'il est de notre ressort de leur faire prendre conscience.

De plus, il est nécessaire d'envisager la dimension relationnelle des situations abordées car ce qui se passe entre les gens est souvent plus significatif que ce qui se passe « dans » les gens. C'est dans une intervention active et éthique que, nous, professionnels du soin, devons aller à l'autre. A travers cet échange, nous sommes sans cesse remis en question et surpris par nos patients. Ces personnes en souffrance nous apprennent sur nous-mêmes souvent mieux que nous mêmes. En retour il est de notre tâche de s'essayer à ouvrir le champ des possibles afin de leur donner l'opportunité de faire autrement et de trouver une alternative à la souffrance.

Merci....

- à Nicole Grivat-Urfer qui nous a quittés pour de nouveaux horizons professionnels après onze ans d'une présence rayonnante à Telme !
- à notre nouvelle collègue Nathalie Glatz qui est montée à bord du bateau et à qui nous souhaitons belle traversée !
- à nos stagiaires Paul Jenny, Ana Carolina Marmy et Valentina Del Vacchio
- à chaque professionnel pour son engagement ainsi qu'à toute l'équipe des répondant-e-s
- aux membres du comité qui nous ont accompagnés et consacré du temps depuis que Telme est devenue association...ainsi qu'au nouveau comité plein d'enthousiasme et d'idées !
- à Pro Juventute pour la gestion du 147
- à La fondation Oak
- à la ville de Lausanne (Direction de la Sécurité sociale et de l'Environnement)
- à l'Etat de Vaud (Service de la Protection de la Jeunesse)
- à l'association Ciao
- au Kiwanis Club pour son don de 1500 frs qui a participé à l'achat d'une imprimante multifonctions
- au Soroptimists pour leur soutien de 500 frs
- à toutes les personnes qui encouragent notre travail par leur présence ou leurs dons



RAPPORT D'ACTIVITE 2009



Valentina Del Vacchio, psychologue stagiaire / Serge Pochon, directeur psychologue / Nathalie Glatz et Patricia Veth, psychologues

Nous devons nous habituer, aux plus importantes croisées des chemins de notre vie, il n'y a pas de signalisation.

Ernest Hemingway

COMPTES 2009

BILAN AU 31 DECEMBRE 2009			
ACTIF		PASSIF	
	CHF		CHF
Liquidités	36'419.64	Créanciers, frais à payer	24'987.0
Créances et valeurs engagées	16'534.85	Passifs transitoires	14'032.0
Immobilisations	6'545.35	Provisions	2'954.8
		Fonds propres en fin d'exercice	17'526.0
	59'499.84		59'499.8
Note 1 : évolution du capital			
		Découvert en début d'exercice	-9'771.9
		Bénéfice net de l'exercice	27'298.0
		Capital en fin d'exercice	17'526.0
COMPTE DE PERTES ET PROFITS 2009			
CHARGES		PRODUITS	
	CHF		CHF
Frais de personnel	428'721.35	Recettes résultant de subventions et soutiens	704'702.2
Frais de locaux	29'615.20	Recettes résultant de diverses activités	14'447.0
Frais d'équipements, amortissements	13'946.00	Recettes exceptionnelles	6'616.5
Frais d'administration	17'292.65	Autres produits	3'317.4
Frais promotionnels, site internet	18'093.95		729'083.1
Amortissements	1'000.00	Subventions rétrocédées aux partenaires et divers	535'967.1
Bénéfice net de l'exercice	27'298.00		
	535'967.15		535'967.1

2009 en bref

"MOUVEMENT" résume bien cette année! L'augmentation des consultations ainsi que la formation d'un nouveau groupe de répondants ont mobilisé nos ressources pour l'élaboration de critères d'engagement, de contenus théoriques et pratiques et d'entretiens individuels, au nombre de 98, indispensables pour établir un lien de confiance de part et d'autre.

Etre visible est un de nos défis. Nous tentons de le relever par un article mensuel dans le "Journal des Mamans" créé par N. Bersier de Féigny, qui travaille en vraie pro! Campagnes d'affichage et participation à des opérations de médiatisation (radio, TV, presse,..) visent ce même objectif. Des contacts de réseau autour des thématiques de consultation conjugale, de santé mentale, de prévention et gestion de la violence nous ont permis des regards croisés enrichissants, tout comme notre participation à des groupes de travail (L'Appart' - Formation des Parents - Groupe Intervision - Commission cantonale pour la Protection des Mineurs - Stop Suicide, etc.)

Notre site est resté stable durant cette année, il est aussi un vecteur de visibilité important et sera au centre de nos priorités l'an prochain. Enfin, nous retrouvons cette année des chiffres noirs au niveau du bilan financier. Cela est dû au travail supplémentaire accompli en automne 2009 pour la formation des répondants.

Nouveau comité, nouvelles questions

L'automne a vu la démission en bloc de notre comité constitué de Mmes S. Mihoubi-Culand, R. Rossel, M. Loroch, M-C. Hofner et M. R. Gross pour cause de divergence de vues et d'options choisies par l'équipe. Une fois dépassées la surprise et l'incompréhension, nous avons tout mis en oeuvre pour réunir un nouveau comité en les personnes de M. M. Borter, Mmes C. Ruffieux et L. Herrmann, tout cela dans le tourbillon de la formation de la nouvelle équipe de répondants!

Avec ce changement, une série de questions s'imposait en vue d'un nouveau départ: celle de la répartition des tâches incombant à chaque organe de l'association, comité, direction, équipe, selon ses disponibilités, ses compétences et ses intérêts. Nous nous sommes demandés comment procéder pour permettre au nouveau groupe de s'imprégner suffisamment de la réalité de notre travail et de l'association pour pouvoir endosser des "missions" porteuses de sens pour le comité et l'avenir de notre association.

C'est un nouveau souffle pour Telme et ce rapport est l'occasion pour nous d'adresser un double merci d'une part à l'ancien comité pour son investissement depuis 2005, mais aussi aux nouveaux membres. L'aventure se poursuit dans un élan de confiance et une dynamique constructive!

Sites

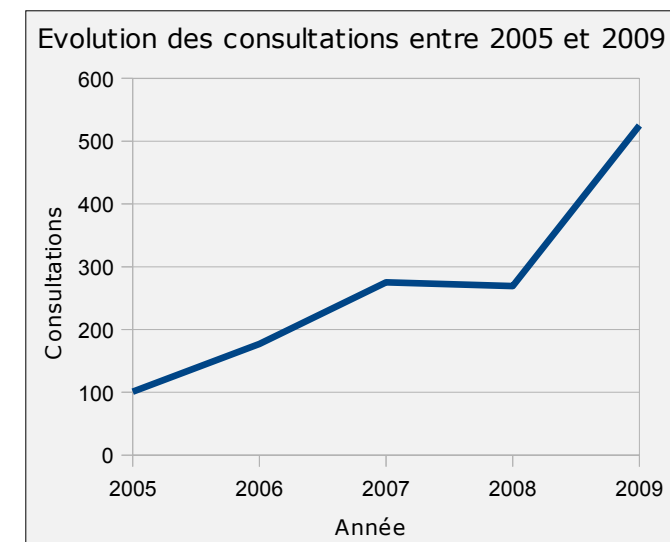
Sur www.ciao.ch, 2009 rime avec "lifting": informations réactualisées désormais aussi accessibles aux personnes mal voyantes et ouverture d'un blog. La directrice de l'association, C. Panchaud, annonce son départ en automne pour le début 2010 et nous en profitons pour souligner le rôle moteur qu'elle a joué dans la valorisation de cet outil très utilisé par les jeunes.

312 questions ont été traitées par Telme en 2009, dont 248 dans le thème "relations" et 64 liées à diverses formes de violence. En lien direct avec Ciao qui a fourni la base de données, nos sincères félicitations à Mlle Leslie Herrmann, notre ancienne stagiaire (photo et texte au verso), pour son mémoire sur "La relation d'aide sur internet ou comment interagir avec l'écrit?" distingué par l'université de Lausanne!

www.telme.ch prend le relais de Ciao en répondant aux jeunes adultes entre 18 et 25 ans: 385 questions traitées au cours de l'année, dont 100 adressées par des parents et 285 par des jeunes. Le nombre de visiteurs différents a passé de 14443 en 2008 à 17576 en 2009. Notre constat: le site reste malgré cela trop peu utilisé, en particulier par les parents, et l'offre "mini forum" est en chute libre. Nous réfléchissons en équipe sur le contenu de nos réponses qu'on souhaiterait plus synthétique, direct et percutant.

Consultations

Cet axe de notre activité suit une courbe ascendante qui nous réjouit. Nous avons eu 525 consultations familiales ou individuelles en 2009. Cette prestation devient de plus en plus connue grâce au bouche-à-oreille, à internet, au SPJ auquel nous lie une convention de collaboration et, aussi, nous l'espérons, au détour de quelques opérations de médiatisation dont l'impact reste néanmoins difficilement mesurable?!



Ligne 147

Sur les 20334 appels réceptionnés l'an dernier pour l'ensemble des cantons romands (80% n'ayant donné lieu à aucun réel échange), nous voulons retenir les 3111 situations où cette ligne a permis une écoute et l'ouverture de perspectives pour les ados, jeunes adultes et parents qui ont pris le téléphone.

Notons aussi que 69% des appels sont féminins.

L'année passée a vu l'introduction d'un nouveau système de gestion des appels téléphoniques (le logiciel Telephony Manager Agent) et pour Telme l'opportunité de gérer seul le 147 romand. Cette centralisation s'est concrétisée par le recrutement et la formation de nouveaux répondants en remplacement de nos collègues des antennes valaisanne et genevoise avec qui nous partageons depuis dix ans le 24/24 de ce numéro. C'est une collaboration constructive et enrichissante qui prend fin, merci à toutes les personnes qui ont fait vivre cette ligne jour après jour, nuit après nuit!

Après des formations et des entretiens individuels, c'est sur un groupe de 49 professionnels des secteurs psycho-social, éducatif ou paramédical que nous pouvons compter pour démarrer une année 2010 ponctuée de séances d'intervision et de formation continue.

Nos consultations se situent au niveau du conseil éducatif ou du soutien psychologique. Notre intention est de permettre une prise en charge approfondie de la problématique. En accordant le temps nécessaire à l'analyse des besoins, nous définissons un objectif et structurons dans cette perspective le suivi individuel ou familial, sur la base des concepts de l'approche systémique.

Certains parents viennent pour être seulement conseillés dans leur action éducative, il s'agit de demandes assez concrètes; par exemple, « nous nous séparons, comment en parler à nos enfants? ». D'autres se sentent dépassés, ils ont besoin d'être soutenus dans leur rôle de parent, d'être entendus, compris, orientés. Nous recevons aussi bien des parents que des adolescents ou des jeunes qui traversent une crise.

En fonction de la relation qui s'installe et de l'évolution de la demande, un travail thérapeutique de plus longue durée peut s'engager. Cela se passe lorsque les consultants souhaitent poursuivre la démarche parce qu'ils en perçoivent les effets et se sont mis à y croire. Ainsi, des personnes qui souhaitaient au départ régler les difficultés de façon un peu mécanique, font un travail plus abouti sur elles-mêmes.

La démarche initiale à Telme est facile à engager. Les premiers pas étant faits, un travail approfondi devient envisageable. Il s'agit de populariser la démarche de consulter grâce à une accessibilité facilitée.

