

## Telme, ses lignes directrices

Depuis sa création en 1983, le concept qui sous-tend notre activité a considérablement évolué. A la prestation téléphonique se sont ajoutées une offre de consultation pour les familles, enfants, jeunes et parents ainsi que la répondeur sur notre site internet dont l'accessibilité est facilitée par l'anonymat et la gratuité.

Ces trois axes phares de notre activité ont en commun notre approche clinique. Notre offre de soutien psychologique accorde une place importante au processus de clarification, de mobilisation des ressources et des représentations dans lequel les consultants sont actifs.

Lors de nos suivis, la situation initiale, souvent associée à une étape de crise, renferme un potentiel évolutif permettant dans un second temps d'aborder le champ affectif, émotionnel et relationnel, conférant à la démarche une réelle visée thérapeutique.

Offrir la possibilité d'entreprendre une démarche progressive dans un cadre souple pour prévenir une détérioration de la dynamique familiale lorsque le développement des enfants est en jeu et favoriser le recours à une démarche introspective.

## Notre comité

Le comité s'est réuni cinq fois en 2010. En plus des affaires courantes à traiter, le concept de Telme a été abordé en toile de fond, de façon continue. Ainsi, notre travail est bien connu, reconnu et apprécié, ce qui ne va pas de soi lorsqu'on se voit peu. Ce soutien et cette compréhension sont essentiels pour les employés de l'association. Les membres de notre comité ont des profils professionnels différents, bien qu'ils soient déjà au nombre de cinq, nous souhaitons enrichir ce groupe par un représentant des médias; ainsi avons nous été orientés vers M. Etienne Fernagut, bien connu pour la « Ligne de coeur » à la RSR, qui s'est joint à nos dernières rencontres.

Son témoignage: «A l'automne dernier, lorsque Telme m'a contacté pour rejoindre son comité, je me suis logiquement posé quelques questions. La proposition portait en elle une réelle marque de confiance mais elle revêtait aussi une forme d'engagement. La désinvolture en matière d'action sociale ne pouvant être de mise, il fallut bien apporter des réponses à mes interrogations. Celles-ci m'ont été très naturellement apportées par Serge Pochon. Il me fit observer que l'exercice de l'écoute radiophonique avait suffisamment de points communs avec celle de Telme pour que la démarche ait un sens. A l'évidence, nos expériences ne pouvaient que se rejoindre.

## Merci

- à L. Herrmann, C. Ruffieux, C. Magnin, P. Willommet et M. Borter, membres de notre comité  
- à M. P. Willommet qui, pour s'engager au sein de notre comité, a accepté de céder son mandat de contrôleur des comptes à M. Benoît que nous remercions de son travail...  
- à nos répondant-e-s de la ligne 147  
- à l'équipe de Telme: N. Glatz; A. Guyomar Turin; S. Pochon et P. Veth  
- à V. Del Vacchio et O. Thénot, nos psychologues stagiaires  
- à Pro Juventute pour la gestion du 147  
- à la Fondation Oak pour la troisième et dernière année de son subventionnement  
- 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  
- à Kol Trading & Consulting  
- à toutes les personnes, services ou institutions qui soutiennent notre activité par leur présence, leur cotisation et leurs don.

*C'est sur ces bases que le comité et moi-même avons fait connaissance. De mon côté, ce ne fût "Que du Bonheur"! Pour Telme, j'ose croire qu'il en a été de même puisque qu'au cours de nos rencontres nous échangeons réflexions, fromages et vins avec beaucoup de naturel... et cela tant au plan des idées, des décisions, qu'au niveau gustatif. Mais alors, pourquoi ai-je décidé de laisser ma place à un autre?*

*La réponse est simple ! En juin sonnera l'heure de ma retraite. Je rejoindrai donc mes pénates françaises et vivrai de plus en plus en savoyard et probablement de moins en moins en Vaudois d'adoption.*

*Voilà pourquoi et c'est avec regrets, je ne serai plus des vôtres pour partager les préoccupations et les joies de votre comité.»*



Pour la suite, M. Alain Maillard, journaliste à la RSR nous fera le plaisir de présenter sa candidature lors de l'Assemblée Générale de mai 2011.



## Soutien psychologique pour les jeunes et les parents

Avenue de Riant Mont 1, CP

CH-1002 Lausanne

Tél: 021 324 24 15

Email: [info@telme.ch](mailto:info@telme.ch)

Site: [www.telme.ch](http://www.telme.ch)

## RAPPORT D'ACTIVITE 2010

### 2010 en bref

2010 fut l'année de la centralisation de la ligne d'aide aux jeunes, le 147. Désormais, les appels de la Suisse Romande parviennent sur les lignes des 40 répondant-e-s engagé-e-s par l'association. Ce sont des professionnel-le-s du domaine psychosocial qui sont rémunéré-e-s pour leur travail.

Des consultations psycho-éducatives ou à visée psychothérapeutique, un concept qui se précise, favorisant l'accessibilité et la souplesse tout en prenant en compte la complexité et l'approfondissement de la démarche. Les chiffres sont en augmentation, comme notre satisfaction à répondre aux besoins des usagers.

La mise en route de nouvelles possibilités sur [www.telme.ch](http://www.telme.ch), un chat, des consultations en ligne sur Skype, beaucoup de visiteurs qui prennent leur temps sur le site mais une interactivité moins importante que les années précédentes, un nouveau défi à relever...

<b>BILAN AU 31 DECEMBRE 2010</b>			
<b>ACTIF</b>	<b>CHF</b>	<b>PASSIF</b>	<b>CHF</b>
Liquidités	8'745.49	Créanciers, frais à payer	21'834.95
Créances et valeurs engagées	10'857.30	Passifs transitoires	0.00
Immobilisations	6'080.00	Provisions	3'052.80
		Fonds propres en fin d'exercice <b>Note 1</b>	795.04
	<b>25'682.79</b>		<b>25'682.79</b>
<b>Note 1 : évolution du capital</b>			
		Capital en début d'exercice	17'526.04
		Perte nette de l'exercice	-16'731.00
		Capital en fin d'exercice	<b>795.04</b>
<b>COMPTE DE PERTES ET PROFITS 2010</b>			
<b>CHARGES</b>	<b>CHF</b>	<b>PRODUITS</b>	<b>CHF</b>
Frais de personnel	523'515.70	Recettes résultant de subventions et soutiens	546'103.00
Frais de locaux	28'488.35	Recettes résultant de diverses activités	12'358.00
Frais d'équipements, entretien	3'144.25	Recettes exceptionnelles	0.00
Frais d'administration	14'927.05	Autres produits	1'124.05
Frais promotionnels, site internet	5'642.70		559'585.05
Amortissements et provisions	598.00		
		Perte nette de l'exercice	16'731.00
	<b>576'316.05</b>		<b>576'316.05</b>

### Les consultations

Cet axe de notre activité continue à suivre une courbe ascendante en 2010. Cette année, nous comptabilisons 580 consultations individuelles et familiales correspondant à environ 1200 personnes reçues dans nos locaux.

Selon l'approche familiale systémique, nous favorisons l'entrée dans une démarche thérapeutique. Nous le faisons non seulement par un accès rapide et peu coûteux, mais aussi en étant souple sur le setting thérapeutique, c'est-à-dire sur le fait de donner la possibilité au consultant d'être vu en individuel, en famille ou en couple selon la demande et les besoins.

Nous recevons aussi bien des familles, des parents que des adolescents ou des jeunes qui traversent une crise.

La démarche initiale à Telme est ainsi facile à engager. Les premiers pas étant faits, un travail approfondi est envisageable.

Nous rencontrons des problématiques très diverses. La plupart reflète les transitions de la structure familiale « classique » vers des organisations familiales diversifiées (famille monoparentale, recomposée, homoparentale, etc)

qui nécessitent des aménagements nouveaux des rôles et des fonctions de chacun.

Nous avons l'habitude de répondre à des demandes émanant souvent de l'un des membres d'un système familial, par exemple un père, initiateur de la démarche psychologique. Puis lors du processus thérapeutique, nous pouvons être amenés à voir la mère seule, le couple, les enfants seuls ou la famille en entier.

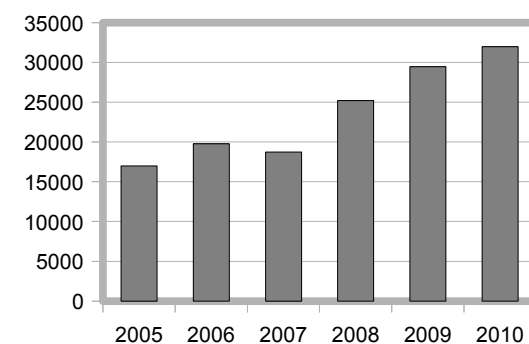
Ainsi notre approche tient compte des différents sous-systèmes de la famille pour répondre au mieux à la demande et aux besoins du consultant. Ceci met en évidence la flexibilité d'une démarche à Telme.

Nous observons aussi une recrudescence de la demande venant de jeunes adolescents ou de jeunes adultes venant seuls. A Telme, cette démarche est facilitée par le fait que le paiement des consultations ne dépend ni des parents ni des assurances. Ce qui favorise la confidentialité de la démarche pour des personnes mineures par exemple.

### Le 147

Depuis 2010, la centralisation des appels 147 gérés par Telme pour toute la Suisse Romande a permis une meilleure prise en charge des appels tant au niveau quantitatif que qualitatif.

En 2010, nous avons reçu 32'000 appels pour la Suisse Romande. Sur ses appels réceptionnés (env. 80% n'ont pas donné lieu à une véritable discussion), nous retenons 4800 situations où cette ligne a permis un réel échange et l'ouverture de perspectives pour les appelants. Nous observons une augmentation importante d'environ un tiers (exactement 31%) des appels entre 2009 et 2010 et une progression de 35% pour les situations traitées passant de 3100 en 2009 à 4800 en 2010. Ceci est le fruit d'un travail et d'un encadrement conséquent de la part de notre équipe de base et d'une réelle implication de nos répondants.



### Le site

Le site [www.telme.ch](http://www.telme.ch) a traité 213 questions dont 92 adressées par des parents et 121 par des jeunes adultes. Le nombre de questions a diminué par rapport à l'année passée (385 en 2009). Par contre, le nombre de visiteurs différents a augmenté en passant de 17576 en 2009 à 18228 en 2010. Relevons que la durée moyenne des visites est de près de 5 minutes; c'est long et cela illustre le fait que le site est bien consulté. Sur ce point, notre objectif est atteint, il y a un véritable intérêt des internautes à prendre connaissance des expériences des autres puisque ce sont les nombreuses questions et réponses qui sont le plus lues, juste avant les informations.

En 2010, nous avons élargi notre offre par des consultations en ligne via « skype » réservées aux personnes ne pouvant se déplacer à Telme. Les internautes ont également la possibilité de participer à des discussions à travers un « chat » le mercredi entre 19h et 21h. Il nous est actuellement difficile de donner un retour sur ces deux nouvelles prestations par manque de recul.

Telme répond également aux questions sur le site pour les adolescents [www.ciao.ch](http://www.ciao.ch). En 2010, nous avons traité 237 questions dans la rubrique « moi, toi et les autres » et 36 dans la rubrique « violences ». Le nombre de questions a également diminué par rapport à 2009.

Au niveau du contenu, les problématiques rencontrées sur la ligne 147 se diversifient et nous sommes confrontés à de nouvelles données afin de réagir en urgence à des questions vitales (tentative de suicide ou autre) de l'appelant ou de ses proches. Nos répondants sont des professionnels du secteur psychosocial formés à l'écoute téléphonique et supervisés très régulièrement par notre équipe. La centralisation a nécessité un temps conséquent investi au bon fonctionnement de cette ligne, soit 124 heures pour les interventions en groupe destinés aux répondants et une centaine d'heures consacrées au fonctionnement de la ligne, à la coordination entre les répondants et à leur évaluation personnelle.

De plus, nous organisons des formations continues en rapport avec nos thématiques. Cette année, nous avons traité des troubles du comportement alimentaire et des problématiques spécifiques de l'adolescence, nous avons invité Profa et le Service de protection de la jeunesse qui sont venus nous parler de leur pratique.

Ces formations sont ouvertes aux membres de notre association ainsi qu'aux partenaires de notre réseau sur inscription auprès de notre secrétariat. La nouvelle prestation de réponse aux messages « sms » au 147 se développe. Cette année nous avons répondu à plus de 500 messages.

### Perspectives

Tenant compte de la progression de nos activités depuis quelques années, notre intention est de poursuivre et de maintenir notre activité telle qu'elle se déroule actuellement. Il n'y a donc pas d'objectifs fondamentaux de changement de la structure.

Au niveau de la formation, nous prévoyons d'ouvrir encore davantage nos conférences. Parmi les 4 séances annuelles, nous envisageons donc d'en ouvrir une au grand public et non seulement aux professionnels du réseau. Cela représente une occasion de créer un événement annuel autour d'une prestation utile.

Même si notre site est bien lu et visité, nous ne sommes pas satisfaits de l'interactivité qui est en baisse cette année. Nous pensons que la circulation n'y est pas très claire et que les internautes s'y perdent un peu. Nous prévoyons un remaniement léger de sa structure.

Pour la ligne d'aide, il est probable que nous devrions ré-engager et organiser une nouvelle formation de base pour compléter le groupe.

Enfin, pour entretenir notre visibilité et sortir des murs, nous envoyons notre candidature pour participer au Paléo Festival de Nyon.

