

La Main Tendue vaudoise, plus de 40 ans à l'écoute de chacun

Depuis fin 2008, La Main Tendue est accessible par tchat individuel sur www.143.ch. Demeurent bien évidemment le soutien par téléphone au 143 et par e-mail sur www.143.ch! Se sentir écouté et soutenu, sans jugement, peut bien souvent s'avérer essentiel lors d'une étape de vie difficile; voilà ce que La Main Tendue propose à chacun, à toute heure et tous les jours de l'an, sans frais (hormis la taxe de base pour le téléphone), quel que soit le lieu où l'on se trouve.

Présents pour chacun, les répondants bénévoles sont à l'écoute des appelants dans le désarroi, la tristesse, la douleur, l'isolement ou l'angoisse, en offrant une écoute empathique et respectueuse. Appeler La Main Tendue plutôt que ses proches peut aussi avoir pour avantage de

ne provoquer aucune conséquence sur la relation avec son entourage. Pour rappel, les numéros de téléphone des appelants ne sont pas visibles, le soutien par e-mail est donné sous pseudonyme et le soutien par tchat se fait simplement par un clic pour entrer dans le tchat, garantissant, de fait, l'anonymat et la confidentialité.

La Main Tendue vaudoise répond, chaque jour, à environ 70 appels: difficultés relationnelles, problèmes de couple ou de famille, soucis professionnels, deuil, drogue, violence, violence domestique, souffrance physique ou psychique, addictions diverses (jeu, nourriture, stupéfiants, médicaments, etc.). Sans tabou, tous les thèmes peuvent être abordés. Toute l'attention sera portée sur l'appelant dans ce qu'il vit maintenant.

Qui sommes-nous?

Année après année, La Main Tendue sélectionne et forme des répondants bénévoles issus de tous horizons socioprofessionnels. Les bénévoles adhèrent à la charte de La Main Tendue qui garantit à l'appelant une écoute et une présence dans le respect de l'anonymat et du non-jugement,

un soutien non-confessionnel et apolitique. La formation de base des répondants dure environ neuf mois; elle est suivie d'une formation continue avec une supervision à quinzaine, un colloque mensuel, des séminaires et des congrès.

La Main Tendue vaudoise, nos prestations pour tous:

- Nos prestations:
- Téléphone 143, jour et nuit, tous les jours de l'an
 - Soutien par e-mail via le site www.143.ch, délai de réponse 48h
 - Soutien par tchat individuel sur www.143.ch, voir planning horaire
 - Formations à l'écoute destinées aux personnes privées, aux entreprises, aux collectivités

Les faits marquants de l'année 2009 à La Main Tendue vaudoise:

- 24'461 appels pour le canton de Vaud. Légère baisse du nombre d'appels, après plusieurs années de constante augmentation.
 - 204'913 appels en Suisse.
 - 270 demandes par e-mail pour la Suisse romande.
 - 133 entretiens par tchat individuel.
 - Pour assurer une bonne qualité d'accueil, le service de réponse par téléphone est doublé le soir.
 - L'équipe de bénévoles voit partir et accueille de nouveaux collègues et compte 55 répondants.
 - Comme chaque année, une nouvelle volée d'écotants bénévoles suit la formation de base pour assurer la relève.*
 - Des bénévoles participent à différents groupes de travail sur des thématiques liées au travail à La Main Tendue.
 - Séminaire de 2 jours **"Pourquoi tant donner à son travail et/ou à ses engagements?"** avec Alain Caillé, professeur à Paris X Nanterre, en collaboration avec l'EESP et AVEC.
 - Tous les cabinets médicaux, les EMS, les pharmacies, les drogueries, les communes et diverses institutions du canton ont reçu des dépliants et des affiches sur les services de La Main Tendue.
 - La Main Tendue réalise un spot diffusé dans les cinémas et gratuitement sur M6 et RTL9. Annonces Google sur internet. Présence dans les médias.
 - La brochure "Mes dernières volontés" avec l'encart "Mes directives anticipées" rencontre un succès certain auprès du public.*
 - www.livreadomicile.ch association de 20 éditeurs romands, dont La Main Tendue. Vente de livres par Internet, par l'entremise des Ateliers Olbis (aide à la réinsertion de personnes ayant perdu leur emploi suite à leur dépendance).
 - Des étudiants ont suivi une formation de base à l'écoute pour animer un stand d'information au Paléo Festival avec les permanents de La Main Tendue.
- A votre disposition ou pour soutenir La Main Tendue**
- "Ecouter Recto-Verso", ouvrage se présentant comme un calendrier de table. Situations d'écoute et de non-écoute dans la vie courante, traitées avec humour. Prix de vente Fr. 18.- + frais d'envoi. Commande par fax 021 644 37 48 ou www.livreadomicile.ch
 - Le petit livre TITEUF "Ecouter c'est l'aventure..." de Zep et Rosette Poletti, en 3ème réédition. Prix de vente Fr. 11.- + frais d'envoi. Commande par fax 021 644 37 48 ou www.livreadomicile.ch
 - ART143 2002-2006: vente d'œuvres d'art au profit de La Main Tendue. Des œuvres de chaque artiste sont encore disponibles, à savoir Kurt von Ballmoos, Jacques Walther, Claire Nicole, Mario Masini et Stéphane Fretz.*
 - Brochure "Mes dernières volontés", avec un encart "Mes directives anticipées" (36 pages), ce qu'il faut savoir et comment s'y prendre.*
 - Des cartes de condoléances, gracieusement offertes, avec la mention "En mémoire, un don a été versé à La Main Tendue". Les familles endeuillées sont informées du don reçu.*
 - Le film de La Main Tendue, réalisé avec Carole Roussopoulos. Emouvant témoignage de plusieurs répondants bénévoles.*

* N'hésitez pas, prenez contact avec nous:
tél. 021 652 24 11 ou lausanne@143.ch
Visitez notre site www.lausanne.143.ch

Et au programme pour 2010

- Paléo Festival à Nyon: un stand d'information et de rencontres sur le site des concerts. Fait nouveau, La Main Tendue participe au réseau "Accueil et Prévention" dont l'objectif premier est la prise en charge des très nombreux mineurs non accompagnés en prise avec l'alcool ou les drogues.



- Recherche de nouveaux répondants bénévoles*
- Formations tout public à l'écoute*
- ART143 avec l'artiste Pietro Sarto: 143 estampes imprimées en 6 couleurs seront vendues Fr. 1'430.- pièce, au profit intégral de La Main Tendue.*



* N'hésitez pas, prenez contact avec nous: tél. 021 652 24 11
ou lausanne@143.ch
Visitez notre site www.lausanne.143.ch

Merci à tous!

- Aux répondants bénévoles pour leur formidable engagement, de jour comme de nuit, d'environ 30 heures par mois pour des services d'écoute, de la formation et de la supervision. C'est grâce à eux que La Main Tendue peut continuer d'aider ceux qui ont besoin de partager leur angoisse, leur tristesse, leur désarroi ou leur solitude.
- Aux étudiants qui ont travaillé bénévolement au Paléo Festival.
- A nos généreux et fidèles donateurs, comme nos donateurs sporadiques, pour leur soutien si nécessaire. Gros ou petit, chaque don est indispensable et participe à rendre cette mission possible.
- Aux donateurs qui pensent à favoriser La Main Tendue, non seulement de leur vivant, mais également lors de leur décès avec des collectes, des successions ou des legs. Demandez notre brochure "Mes dernières volontés" avec l'encart "Mes directives anticipées".
- Aux églises pour les dons, les collectes ou les actions spéciales.
- Au Canton et aux communes pour leur précieux soutien ou leur sponsoring. Il constitue un signe tangible de reconnaissance de l'utilité du service rendu à la collectivité.
- A la Loterie Romande qui soutient sans relâche l'activité et les projets de La Main Tendue.

Avec le soutien de la



Suite des remerciements page suivante:

- Aux entreprises, aux associations et aux fondations pour leur généreuse et fidèle contribution.
- Aux souscripteurs d'ART 143 qui font l'acquisition d'œuvres d'art signées et numérotées de 1 à 143 par des artistes de la région. L'intégralité des ventes revient à La Main Tendue. Toutes les œuvres sont encore disponibles.*
- Aux clubs service et aux sponsors convaincus de la nécessité de la présence de La Main Tendue et prêts à s'engager à nos côtés pour organiser divers projets de promotion ou de recherche de fonds.*
- Pour les dons en nature ou les services rendus, ils constituent en maintes occasions le moyen de pallier au manque de liquidités.
- Au Comité, à la Commission technique et à la Commission de formation qui assurent bénévolement leur tâche avec compétence.
- Aux permanents et aux superviseurs pour leur engagement sans relâche permettant d'assurer la pérennité de l'association et la qualité de la réponse.

Merci de donner! Votre soutien, quel qu'il soit, nous permet de maintenir ce magnifique élan de solidarité, cette chaleur humaine au cœur de La Main Tendue et de ses appelants. D'avance, nous vous en remercions. Nous avons besoin de vous!

N. B.: Tous les dons supérieurs à Fr. 100.- sont déductibles des impôts. Il suffit de cocher la case correspondante sur le bulletin de versement et l'attestation vous parviendra automatiquement en début d'année suivante.

Si vous n'avez pas reçu de remerciements pour vos dons ou si vous n'avez pas reçu l'un de nos courriers, n'hésitez pas à nous en informer. Nous vous prions de ne pas nous en tenir rigueur. En effet, nous avons rencontré quelques déboires avec nos envois.

Statistique des appels reçus en 2009: Nombre de contacts			
	Tél.	Tchat	Mail
	24'461	133	270
Thèmes	en %	en %	en %
Angoisse	9.5	7.6	1.8
Chômage, problème sur le lieu de travail	1.9	5.1	5.5
Dépendance au jeu	0.1	0.0	0.0
Divers	8.6	5.9	1.8
Etat dépressif	5.8	9.3	8.9
Gestion du quotidien	9.7	1.7	3.3
Perte et deuil, thèmes autour de la mort	1.0	1.3	2.2
Problèmes de couple	5.3	12.3	15.5
Problèmes familiaux	5.3	6.8	10.7
Problèmes financiers	1.7	3.8	5.2
Problèmes liés aux dépendances (alcool, drogue, nourriture)	2.9	1.7	0.9
Problèmes physiques	7.3	4.2	1.8
Problèmes psychiques	8.3	3.0	1.8
Problèmes relationnels en général	8.8	8.1	16.4
Risques de suicide et suicide	1.5	7.2	7.4
Sens de la vie et questions relatives à la foi	1.1	0.4	2.4
Sexualité	1.5	3.0	1.8
Solitude	14.6	10.2	4.8
Tri et renseignements	2.6	0.8	5.2
Violence (psychique, physique, sexuelle)	2.5	7.6	2.6

Appelants	en %	en %	en %
Femmes	76.2	73.7	73.0
Hommes	23.8	26.3	27.0
Age des appelants	en %	en %	en %
Jusqu'à 20 ans	2.2	20.3	13.3
De 21 à 60 ans	87.1	78.2	83.7
(dont 53% entre 21 et 40 ans)			
Plus de 61 ans	10.7	1.5	3.0
Appels entre 20h et 8h00	10'039		

BILAN au 31.12.2009

Actif

Disponible

	31.12.2009	31.12.2008
Caisse	2'053.80	1'374.50
CCP	69'510.40	86'617.81
Banque	153'487.70	241'283.50

Réalisable

Débiteurs	1'150.00	3'539.55
Actifs transitoires	6'006.40	798.30
Impôts anticipés	129.67	703.04
Stock librairie	55'000.00	55'000.00

Immobilisé

Informatique	1'100.00	2'200.00
--------------	----------	----------

Totaux

288'437.97 **391'516.70**

Passif

Exigible court terme/moyen terme

Créanciers	40'186.65	39'721.65
Passifs transitoires	46'480.00	42'097.65

Provisions diverses

Provision centrale téléphonique	14'416.60	24'416.60
---------------------------------	-----------	-----------

Capital des Fonds

Fonds Formation et Développement	84'162.31	137'342.31
Fonds Projets	76'630.00	102'130.00
Fonds de réserve ART 143	9'000.00	9'000.00
Fonds Loterie Romande centrale téléphonique		2'129.60

Capital de l'organisation

Capital au 01.01.2009	34'678.89	
Excédent de charges 2009	<u>-14'116.48</u>	
Capital au 31.12.2009	20'562.41	34'678.89

Totaux

288'437.97 **391'516.70**

RAPPORT

de l'Organe de révision à l'attention de
l'Assemblée des membres de l'association
LA MAIN TENDUE SA, à Lausanne

Exercice 2009

En notre qualité d'Organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, compte d'exploitation, tableau de financement, tableau de variation du capital et annexe) de l'association **LA MAIN TENDUE**, pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2009.


Selon la Swiss GAAP RPC 21, les indications du rapport de performance ne sont pas soumises à l'obligation de contrôle ordinaire de l'Organe de révision. L'association **LA MAIN TENDUE** nous a chargés d'effectuer un audit tel que le prévoient ses statuts. La vérification de l'existence d'un système de contrôle interne ainsi que le rapport supplémentaire destinés à l'Assemblée des membres n'incombent pas à ce mandat.


La responsabilité de l'établissement des comptes annuels incombe au comité alors que notre mission consiste à vérifier ces comptes et à émettre une appréciation les concernant. Nous confirmons que nous satisfaisons aux exigences de la Fondation ZEW0 en matière d'aptitude et d'indépendance. Notre audit s'est effectué conformément aux exigences à la révision, pour les organisations titulaires du label de qualité ZEW0 qui ne sont pas tenues légalement de faire une révision. Elles prévoient qu'un contrôle doit être planifié et effectué de telle sorte que les principales inexactitudes soient détectées dans les comptes annuels. Le contrôle englobe principalement des audits, des opérations de contrôle analytiques ainsi que des vérifications détaillées appropriées des documents disponibles dans l'organisation contrôlée. En revanche, des vérifications des flux d'exploitation et du système de contrôle interne ainsi que des audits et d'autres opérations de contrôle destinées à détecter des fraudes ne font pas partie de ce contrôle. Nous avons par ailleurs jugé dans son ensemble l'utilisation des principes essentiels de présentation des comptes, les décisions fondamentales d'évaluation ainsi que la représentation des comptes annuels. Nous sommes d'avis que notre contrôle constitue une base suffisante à l'émission de notre jugement.

Nous recommandons d'approuver les comptes annuels présentés. Par ailleurs, nous confirmons que les dispositions de la fondation ZEW0 sont remplis.

Lausanne, le 5 mars 2010
PR/vg

INTERMANDAT SA Société Fiduciaire


Philippe REY
(réviseur responsable)


Jean-Claude GAUDIN

Annexes : - comptes annuels

La Main Tendue vaudoise
25'000 appels/an
 Près de Fr. 600'000.-
 à trouver chaque année

Sans le formidable
engagement des
répondants bénévoles,
La Main Tendue coûterait
plus du double!

MERCI de votre soutien!
 Il est indispensable
 pour assurer une présence
 pour chacun



Compte d'exploitation Période du 1.1. au 31.12.2009

Produits

Dons des particuliers
 Dons des paroisses
 Dons des communes
 Dons des entreprises
 Dons des fondations et associations
 Legs
 Dons suite décès

Produits de campagnes de collectes de fonds

Subvention Etat de Vaud
 Subvention Ville de Lausanne
 Subvention des Eglises
 Contribution Loterie Romande, soutien LMT
 Contribution Loterie Romande, soutien de projets

Total des subventions et contributions

Conférences, cours, formations
 Ventes Librairie
 Produits financiers
 Ventes ART 143
 Autres produits d'exploitation

Produits de prestations fournies

Total des produits

Charges

Salaires
 Charges sociales
 Frais du personnel
 Honoraires comptabilité et
 du personnel indépendant
 Frais des collaborateurs bénévoles
 Charges d'exploitation et de locaux
 Frais administratifs
 Relations publiques et promotion
 Frais d'entretien et de réparations
 Autres charges d'exploitation
 Amortissements

Total des charges

2009

2008

82'378.85	106'373.45
13'634.55	3'681.35
17'200.00	13'605.00
12'230.00	29'610.00
37'853.00	14'337.00
15'000.00	106'000.00
1'957.60	1'295.00
180'254.00	274'901.80
135'000.00	135'000.00
50'000.00	50'000.00
11'000.00	16'000.00
36'000.00	36'000.00
15'000.00	12'870.40
247'000.00	249'870.40
32'716.80	23'852.10
1'262.40	3'660.40
370.49	2'008.59
---	---
6'816.60	5'936.00
41'166.29	35'457.09
469'420.29	560'229.29
241'120.10	236'583.60
53'417.85	52'680.40
4'874.65	4'667.95
27'290.15	20'443.90
89'042.25	81'157.00
30'888.40	21'301.15
10'254.99	13'250.95
75'759.70	73'533.35
6'822.25	18'755.66
27'408.73	25'441.80
1'100.00	2'183.85
567'979.07	549'999.61

Récapitulation des comptes annuels

	2009 Charges	2009 Produits	2008 Charges	2008 Produits
Charges/Produits de l'exploitation	567'979.07	469'420.29	549'999.61	560'229.29
Charges et produits hors exploitation				
Blue Call, centrale téléphonique	10'000.00			
Dissolution provision centrale téléphonique		10'000.00		
MK Gestion, extourne facture 2004		632.70		
Dissolution Fonds Formation et Développement		53'180.00		
Dissolution Fonds Projets		28'500.00		
Dissolution LR centrale téléphonique		2'129.60		
Dissolution provision chauffage 1999-2002				8'817.75
Loterie Romande, solde sur la contribution au financement de la centrale téléphonique				2'129.60
Attribution LR pour centrale téléphonique			2'129.60	
Attribution à Provision centrale téléphonique			24'416.60	
Excédent de charges de l'exercice (dissolution du Capital)		14'116.48		5'369.17
	577'979.07	577'979.07	576'545.81	576.545.81

Annexe aux comptes 2009

Tableau de variation du capital 2009	Existant Initial au 1.1.09	Dotation	Utilisation	Existant Final au 31.12.09
Moyens provenant du financement propre				
Capital de l'organisation	34'678.89			34'678.89
Résultat de l'exercice			-14'116.48	-14'116.48
Capital de l'organisation	34'678.89	-	-14'116.48	20'562.41
Moyens provenant de fonds				
Fonds Formation et Développement	137'342.31		-53'180.00	84'162.31
Fonds Projets	102'130.00		-28'500.00	73'630.00
Fonds de réserve ART 143	9'000.00			9'000.00
Fonds LR centrale téléphonique	2'129.60		-2'129.60	-
Capital des fonds	250'601.91	-	83'809.60	166'792.31

Annexe au 31 décembre 2009

Principes comptables et méthodes d'évaluation

La comptabilité et les comptes annuels sont conformes aux dispositions légales, aux statuts de l'association et aux prescriptions de la Zewo.

Les comptes annuels 2009 de La Main Tendue sont également conformes aux normes comptables Swiss GAAP RPC, notamment la norme no 21, relative à l'établissement des comptes des organisations sociales d'utilité publique à but non lucratif.

Commentaires au bilan 2009

Renseignements complémentaires sur les immobilisations

Valeur d'assurance incendie mobilière **CHF 179'000**

Rémunération de l'organe dirigeant

Le Comité de La Main Tendue exerce sa fonction à titre bénévole. Aucune rémunération n'a été versée.

Rémunération des répondants

Les répondants exercent leur fonction à titre bénévole. Aucune rémunération n'a été versée, seuls leurs frais de déplacements sont défrayés. Leur formation est à la charge de La Main Tendue.

Commentaires complémentaires au bilan

L'année 2009 se termine par une très importante perte d'exploitation de l'ordre de Fr. 100'000.-, menaçant, de façon tangible, l'activité de La Main Tendue pour ces prochaines années.

Pour garantir la pérennité et la qualité de l'offre de La Main Tendue, il est indispensable de former chaque année de nouveaux écoutants bénévoles et d'assurer une formation continue de haut niveau pour les répondants actifs. Le dédoublement de certains services chargés par de nombreux appels ainsi que le nouveau service de tchat demandent une augmentation de notre présence. **Ces impératifs nous imposent de trouver, chaque année, les ressources nécessaires, soit les 2/3 du financement.**

La version détaillée et commentée des comptes peut être consultée sur demande adressée à:

La Main Tendue, Case postale, 1010 Lausanne

ou sur www.lausanne.143.ch

Gestion et comptabilité:

AIGC (Association Interrégionale de Gestion et de Comptabilité), Le Mont-sur-Lausanne



La Main Tendue vaudoise

Qui sommes-nous?

Equipe:

55 répondants bénévoles

Comité:

Fonction à titre bénévole

Philippe Pidoux, président
jusqu'au 22 juin 2009

Bernard Decrauzat, président
depuis le 22 juin 2009

Antoine Zimmer, vice-président

Line Dépraz

Nicole Grin

Martha Koehli

Christophe Chapuis

Patrick Felberbaum

Jean-Henri Francfort

Permanents:

Ils sont rémunérés et totalisent
2,1 emplois à plein temps

Catherine Bezençon, directrice
Luc Wilhelm, formateur

Françoise Crausaz, animatrice
jusqu'au 31 décembre 2009

Mélina Schaffner, animatrice
depuis le 1^{er} janvier 2010

Patricia Pidoux, secrétaire

Commission technique:

Fonction à titre bénévole

Rosette Poletti

Eliane Bezençon

Coordonnées de l'administration:

La Main Tendue
Case postale
1010 Lausanne

Tél. +41 (0)21 652 24 11

Fax +41 (0)21 652 24 12

E-mail lausanne@143.ch

www.lausanne.143.ch

CCP 10-25047-3

* N'hésitez pas, prenez contact avec nous: tél. 021 652 24 11
ou lausanne@143.ch

Visitez notre site www.lausanne.143.ch

Votre avis nous intéresse.



La Main Tendue



Tél 143: un numéro de téléphone unique dans toute la Suisse



Soutien par e-mail accessible sur le site www.143.ch



Soutien par tchat individuel sur www.143.ch



www.lausanne.143.ch: informations et contact avec le poste du canton de Vaud



204'000 appels par an, dont 25'000 pour le canton de Vaud



Une présence 24 heures sur 24, 365 jours sur 365



650 bénévoles en Suisse, formés en permanence, dont 55 dans le canton de Vaud



Anonymat garanti, pas d'affichage du numéro d'appel



Un service 100% gratuit, hormis la taxe de base pour le téléphone (20 à 70 centimes)



Des séminaires de formation à l'écoute destinés aux personnes privées, aux entreprises et aux collectivités (dépliant sur demande) ou www.lausanne.143.ch



Le label ZEWO garantit la qualité des prestations et la transparence sur l'utilisation des dons des institutions d'utilité publique collectant des dons