



Tél 143 - La Main Tendue Vaud

Rapport annuel 2012



"Bonjour, avez-vous un moment pour moi?"

En 2012, plus de 28'000 fois le téléphone a sonné. Petite ou grande préoccupation pour l'appelant, il a trouvé une oreille attentive et un dialogue empathique à La Main Tendue.

Le suicide, thème à l'origine de la création de La Main Tendue, a mobilisé toute l'équipe de répondants pour suivre une formation supplémentaire, *Faire face au risque suicidaire*, dans le cadre du plan de santé mentale du canton de Vaud. De même que tous les professionnels médicaux ou sociaux confrontés à cette problématique, les répondants peuvent ainsi mieux évaluer la situation et prendre en charge les personnes à risque suicidaire en partageant un langage commun.

Riche de sa longue expérience de plus de 50 ans avec la thématique suicidaire, La Main Tendue est rapidement devenue généraliste et très active dans la prévention à tous niveaux. Ceci, pour soutenir la personne descendant en spirale dans ses abysses, et ainsi, peut-être éviter beaucoup de paliers pour remonter à la surface.



Facebook, nouveau partenaire de La Main Tendue pour la prévention du suicide

Lorsqu'un adhérent communique ses pensées suicidaires sur Facebook à un autre adhérent, tous deux reçoivent un mail de la part de Facebook les informant des services que Tél 143 - La Main Tendue propose. Les noms de ces personnes ne sont pas communiqués à La Main Tendue garantissant ainsi l'anonymat envers La Main Tendue. Concours de circonstance ou effet de ce partenariat, le service Mail a vu une progression des demandes dans la période suivant le début de cette collaboration.

Cœurs en chocolat

Association de droit privé en recherche constante de dons pour financer son activité, La Main Tendue a proposé aux écoles du canton de Vaud de vendre des cœurs en chocolat. A cette occasion, elle a proposé aux enseignants d'aborder le thème des émotions et de renseigner les élèves sur les différents services disponibles pour obtenir du soutien en cas de difficultés. Pour ce faire, des documents étaient proposés. Au vu du succès rencontré lors de cette action, elle sera reconduite en 2013.

"On me dit tu devrais te secouer, sortir, voir du monde... mais j'ai honte de sortir quand je suis comme ça, je n'ai qu'une envie, c'est de me terrer au fond de ma caverne."

"C'est trop dur, trop de choses qui ne vont plus, je ne vois pas d'issue... c'est pas un tunnel avec une petite sortie au loin, c'est un mur qui se dresse devant moi!"

"Oui, j'ai froid, vous avez raison, mes mains sont engourdis... je les avais oubliées."

"De parler avec vous m'a fait du bien et chaud au cœur. D'accord, je prendrai contact avec mon médecin en début de matinée."

Tél 143 - La Main Tendue, quelqu'un à qui parler

La nouvelle identité **Tél 143 – La Main Tendue** permet au public de mieux mémoriser le n° de téléphone en l'associant au nom de La Main Tendue et n'a suscité que de bonnes réactions auprès du public.

Etre écouté et soutenu, sans se sentir jugé, peut bien souvent s'avérer essentiel lors d'une étape de vie difficile; voilà ce que Tél 143 - 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, la colère ou l'angoisse, en offrant une

écoute empathique et respectueuse. Appeler Tél 143 - La Main Tendue plutôt que ses proches peut aussi avoir pour avantage de ne provoquer aucune conséquence sur la relation avec son entourage. Les numéros de téléphone des appelants ne sont pas visibles sur le display et le soutien par e-mail est donné sous pseudonyme.

Tél 143 - La Main Tendue Vaud répond, chaque jour, à plus de 70 appels: solitude, difficultés relationnelles, problèmes de couple ou de famille, soucis professionnels, deuil, violence domestique ou autre, 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, Tél 143 - La Main Tendue sélectionne et forme des répondants bénévoles issus de tous horizons socioprofessionnels. Les bénévoles adhèrent à la charte de La Main Tendue, issue de la charte IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services), 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.

Tél 143 - La Main Tendue Vaud, nos prestations pour tous:

- 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
- Formations à l'écoute destinées aux personnes privées, aux entreprises et aux collectivités

Les faits marquants de l'année 2012 à La Main Tendue Vaud:

- 28'760 appels pour le canton de Vaud, dont 18'436 entretiens (en Suisse 208'624 appels dont 150'679 entretiens). En augmentation.
- 297 demandes par e-mail pour la Suisse romande (en Suisse 4'615 contacts par internet). En augmentation.
- Le service de réponse par téléphone est doublé en soirée.
- L'équipe de bénévoles voit partir et accueille de nouveaux collègues et compte 59 répondants.
- Comme chaque année, une nouvelle volée de stagiaires bénévoles suit la formation de base pour assurer la relève.*
- Des bénévoles participent à différents groupes de travail sur des thématiques liées à leur travail à La Main Tendue, telles que: *Qualité de la formation des répondants, Horaire et engagement* mise en adéquation du service avec la demande, *Appelants réguliers* comment avancer avec eux.
- De nombreux intervenants du réseau social ont présenté leur activité dans le cadre des colloques mensuels des répondants.
- Formation *Faire face au risque suicidaire*: prévention, assistance et évaluation du niveau d'urgence pour les personnes en grande difficulté permettant à tous les acteurs du réseau social et médical du canton de parler un langage commun.
- Congrès national des bénévoles sur le thème de la résilience, organisé par La Main Tendue suisse au centre des paraplégiques à Nottwil.
- Participation à la *journée vaudoise du réseau Violence domestique*.
- Présentation de La Main Tendue au Groupe Prévention Suicide Vaud et ses partenaires du dispositif d'urgence psychiatrique du canton de vaud, dans le cadre de la journée de prévention du suicide organisée par le CHUV.
- Table ronde sur le thème *Le suicide dans les médias*.
- Publicité dans les cinémas, cartes de visite, dépliants, sachets de sucre et annonces sur internet pour informer des services.
- Présence dans les médias, notamment, *La Première RTS* avec un interview de Luc Ferry et de 2 répondants, *Radio Chablais*,

Femina, 24 Heures, Le Matin, Journal de la Côte et 20 Minutes.

- Collaboration au projet pilote EMUS (Equipe Mobile d'Urgences Sociales): interventions par des professionnels sur le terrain.
- Collaboration à tous les échelons avec les autres postes suicides de La Main Tendue.
- Un stand d'information animé avec des étudiants au Paléo Festival.
- Vente de cœurs en chocolat par des élèves du canton de Vaud.

A votre disposition ou pour soutenir Tél 143 - La Main Tendue

- **"Ecouter Recto-Verso"**, ouvrage présentant des situations d'écoute et de non-écoute dans la vie courante, traitées avec humour. Fr. 11.- + frais d'envoi. Commande par fax 021 644 37 48 ou www.olbis-diffusion.ch (aide à la réinsertion de personnes ayant perdu leur emploi suite à leur dépendance).
- 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.olbis-diffusion.ch
- Vente d'œuvres d'art au profit de Tél 143 - La Main Tendue. Des œuvres de chaque artiste sont encore disponibles, à savoir Pietro Sarto, Kurt von Ballmoos (La Source), 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.*
- Présentation de Tél 143 - La Main Tendue avec le film réalisé par Carole Roussopoulos *L'écoute... une aventure!* Ce film présente d'émouvants témoignages de répondants bénévoles.*

Et au programme pour 2013


- Cinq concerts de musique classique avec le Trio Lenitas: les musiciens répondent aux questions du public.
- Vente de cœurs en chocolat (Lindt & Sprüngli) Fr. 5.-*
- Une bande dessinée
- Paléo Festival à Nyon: un stand d'information et de rencontres sur le site des concerts. 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 bénévoles*
- Formations tout public à l'écoute: 3 modules de 3 soirées*
- Congrès international à Göteborg réunissant des bénévoles des centres d'écoute membres IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services).

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

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 Tél 143 - La Main Tendue peut continuer d'aider ceux qui ont besoin de partager leur angoisse, leur tristesse, leur désarroi ou leur solitude.
- Aux répondants qui, en plus de leur engagement, offrent tout ou partie de leurs frais de déplacements pour venir travailler à La Main Tendue.
- Aux étudiants bénévoles actifs au Paléo Festival.
- Aux élèves et enseignants de classes vaudoises qui ont vendu des cœurs en chocolat.
- 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 faire un don lors d'un décès (cartes de deuil disponibles sur demande). La famille endeuillée en est informée.
- Aux donateurs qui pensent à favoriser Tél 143 - La Main Tendue, non seulement de leur vivant, mais également au-delà 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. Il constitue un signe tangible de reconnaissance de l'utilité du service rendu à la collectivité.
- **Avec le soutien de la**  **Loterie Romande** A la Loterie Romande qui soutient sans relâche l'activité et les projets de Tél 143 - La Main Tendue.

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 Tél 143 - La Main Tendue. Des œuvres sont encore disponibles et visibles, sur demande.*
- Aux clubs service et aux sponsors convaincus de la nécessité de la présence de La Main Tendue et prêts à s'engager à ses côtés pour organiser des repas de soutien, des brocantes ou autres 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, aux Groupes de Travail et aux Commissions 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, 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 l'un de nos courriers, n'hésitez pas à nous en informer. Nous vous remercions de ne pas nous en tenir rigueur.

Statistiques 2012

	Tél	Mail
Nombre de contacts	28'760	297
dont 7'941 appels en attente, 1'642 appels silencieux, 512 appels abusifs, 253 erreurs et 12 appels refusés		

Nombre d'entretiens	18'436	297
----------------------------	---------------	------------

Contenu de l'entretien	%	%
Gestion du quotidien	17.9	7.1
Solitude	9.6	9.4
Problèmes relationnels	16.5	8.8
Problème existentiel (chômage, finances)	2.5	11.5
Famille, éducation	5.2	9.4
Violence (physique, psychique)	1.5	7.7
Souffrance physique	4.1	9.8
Souffrance psychique	19.9	3.0
Relations de couple	4.7	9.4
Sexualité	1.2	2.7
Spiritualité / Sens de la vie	0.9	2.7
Dépendances	1.6	3.7
Risques de suicide	1.4	9.4
Perte / Deuil / Mort	1.5	4.0
Divers	11.5	1.4

Appelants	%	%
Femmes	76.3	70.0
Hommes	23.7	30.0

Age des appelants	%	%
jusqu'à 18 ans	0.7	8.0
19-40 ans	22.0	45.0
41-65 ans	53.2	42.0
plus de 65 ans	8.6	5.0
non déterminé	15.5	0.0

Appels entre 20h et 8h00 **12'729**
(44% des appels, sans compter les week-ends et les jours fériés)

BILAN au 31.12.2012

Actif

Disponible

Caisse	3'045.40	683.65
CCP	273'425.55	104'754.81
Banque	83'068.25	93'759.55

Réalisable

Débiteurs	5'023.95	3'687.15
Actifs transitoires	28'071.10	45'421.20
Impôts anticipés	20.26	25.78
Stock librairie	42'660.00	50'830.00

Immobilisé

Mobilier	-	-
Informatique	-	700.00

Totaux	435'314.51	299'862.14
---------------	-------------------	-------------------

Passif

Exigible court terme/moyen terme

Créanciers	44'255.50	33'827.75
Passifs transitoires	51'129.80	54'925.00

Provisions diverses

Provision centrale téléphonique	14'416.60	14'416.60
Provision Formation (Loterie Romande)	-	15'000.00

Capital des Fonds

Fonds Formation et Développement	140'000.00	81'602.31
Fonds Projets	105'000.00	72'700.00
Fonds Art143 / Autres projets	50'000.00	10'000.00

Capital de l'organisation

Capital au 01.01.2012	17'390.48	
Excédent de produits 2012	13'122.13	
Capital au 31.12.2012	30'512.61	17'390.48

Totaux	435'314.51	299'862.14
---------------	-------------------	-------------------

31.12.2012

31.12.2011



Tél 143 - La Main Tendue Vaud, 28'000 appels/an

Plus de Fr. 600'000.-
à trouver chaque année

**Sans le formidable
engagement des
répondants bénévoles,
Tél 143 - La Main Tendue
côterait plus du triple!**

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



Compte d'exploitation Période du 01.01. au 31.12.2012

Produits

Subvention Etat de Vaud	354'000.00	315'000.00
Subvention Ville de Lausanne	-	-
Subvention des Eglises	5'000.00	9'000.00
Contribution Loterie Romande, soutien LMT	35'500.00	35'500.00
Contribution Loterie Romande, soutien de projets	31'100.80	5'000.00

Total des subventions et contributions

425'600.80 **364'500.00**

Dons des entreprises	25'830.00	34'087.70
Dons des particuliers	128'707.02	106'952.18
Dons des communes	11'350.00	17'330.00
Dons des paroisses	1'994.10	2'775.55
Legs	30'045.00	7'027.05
Dons suite décès	1'040.00	893.90
Dons des fondations et associations	52'689.50	26'307.00

Produits de campagnes de collecte de fonds

251'655.62 **195'373.38**

Actions diverses et sponsoring

2'236.57 **3'545.95**

Manifestations caritatives	12'444.00	-
Conférences, cours, formations	28'728.00	23'030.80
Ventes Librairie	2'780.90	1'145.30
Ventes ART143	4'000.00	67'750.00
Produits financiers	197.25	211.07
Autres produits d'exploitation	11'716.45	2'590.40

Produits de prestations fournies

59'866.60 **94'727.57**

Total des produits

739'359.59 **658'146.90**

Charges

Salaires	261'427.20	240'837.80
Charges sociales	58'223.47	55'176.80
Frais du personnel	3'544.10	36'910.60
Honoraires comptabilité et du personnel indépendant	20'515.80	36'715.80
Frais des collaborateurs bénévoles	99'104.93	98'877.05
Charges d'exploitation et de locaux	23'523.30	25'317.60
Frais administratifs	7'133.31	8'008.54
Relations publiques et promotion	65'416.49	57'656.00
Frais d'entretien et de réparations	16'008.67	6'707.00
Autres charges d'exploitation	29'624.85	26'804.15
Amortissements	700.00	700.00
Charges financières	-	80.00
Frais divers sur projets	9'190.80	17'900.00

Total des charges

594'412.92 **611'691.34**

Récapitulation des comptes annuels

	2012 Charges	2012 Produits	2011 Charges	2011 Produits
Charges/Produits de l'exploitation	594'412.92	739'359.59	611'691.34	658'146.90
Charges et produits hors exploitation	1'126.85			
Subvention Loterie Romande Formation		-		15'000.00
Attribution provision Formation (Loterie Romande)	-		15'000.00	
Dotation au Fonds Formation & Développement	58'397.69		20'000.00	
Dissolution Fonds Formation & Développement				
Dotation au Fonds Projets	32'300.00		10'000.00	
Dissolution Fonds Projets				
Dotation Fonds Art143 / Autres projets	40'000.00		10'000.00	
Dissolution Fonds de réserve Art143				
Excédent de charges de l'exercice (dissolution du Capital)				
Excédent de produit de l'exercice (augmentation du Capital)	13'122.13		6'455.56	
	739'359.59	739'359.59	673'146.90	673'146.90

Annexe aux comptes 2012

Tableau de variation du capital 2012	Existant Initial au 1.1.12	Dotation	Utilisation	Existant Final au 31.12.12
Moyens provenant du financement propre				
Capital de l'organisation	17'390.48			17'390.48
Résultat de l'exercice		13'122.13	-	13'122.13
Capital de l'organisation	17'390.48	13'122.13	-	30'512.61
Moyens provenant de fonds				
Fonds Formation et Développement	81'602.31	58'397.69	-	140'000.00
Fonds Projets	72'700.00	32'300.00	-	105'000.00
Fonds Art143 / Autres projets	10'000.00	40'000.00		50'000.00
Capital des fonds	164'302.31	130'697.69	-	295'000.00

Annexe au 31 décembre 2012

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 2012 de Tél 143 - La Main Tendue sont également conformes aux normes comptables Swiss GAAP RPC, notamment la norme n° 21, relative à l'établissement des comptes des organisations sociales d'utilité publique à but non lucratif.

Commentaires au bilan 2012

Renseignements complémentaires sur les immobilisations

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

Rémunération de l'organe dirigeant

Le Comité de Tél 143 - 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 les frais de déplacements sont défrayés; à noter que nombre d'entre eux les ont offerts à l'association. Leur formation est à la charge de Tél 143 - La Main Tendue.

Commentaires complémentaires au bilan

Après 2 exercices très déficitaires qui ont nécessité de dissoudre partiellement les fonds, l'exercice 2012 a fort heureusement généré un bénéfice permettant de rétablir les fonds au niveau 2007. Ces derniers servent de fond de roulement entre chaque appel de dons.

Pour garantir la pérennité et la qualité de l'offre de Tél 143 - La Main Tendue, il est indispensable de former chaque année de nouveaux répondants bénévoles et d'assurer une formation continue de haut niveau pour les répondants actifs. Le dédoublement de certains services chargés par la hausse du nombre d'appels implique un plus grand effectif de bénévoles et une augmentation de notre présence. **Ces impératifs nous imposent de trouver, chaque année, les ressources nécessaires.**

La version détaillée et commentée des comptes peut être consultée sur demande adressée à Tél 143 - La Main Tendue, Case postale 161, 1000 Lausanne 10

Le rapport annuel 2012 tient lieu de rapport de performance.

Gestion et comptabilité:

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

Le rapport annuel est également disponible sur www.lausanne.143.ch

Tél 143 - La Main Tendue Vaud Qui sommes-nous?

Equipe:

59 répondants bénévoles

Comité:

Fonction à titre bénévole

Antoine Zimmer, président

Nicole Grin

Martha Koehli

Christophe Chapuis

Patrick Felberbaum

Jean-Henri Francfort

Michael Wirth

(dès le 1er janvier 2012)

Permanents:

Ils sont rémunérés et totalisent

2,2 emplois à plein temps

Catherine Bezençon, directrice

Luc Wilhelm, formateur

Méline Blanc, animatrice

Catherine Stalder, secrétaire

(dès le 1er mars 2012)

Patricia Pidoux, secrétaire

(jusqu'au 29 février 2012)

Commission technique:

Fonction à titre bénévole

Rosette Poletti

Eliane Bezençon

Coordonnées de l'administration:

Tél 143 - La Main Tendue

Case postale 161

1000 Lausanne 10

Tél. +41 (0)21 652 24 11

Fax +41 (0)21 652 24 12

E-mail lausanne@143.ch

www.lausanne.143.ch

CP 10-25047-3

IBAN CH78 0900 0000 1002 5047 3

* N'hésitez pas, prenez contact avec nous:

tél. 021 652 24 11 ou lausanne@143.ch

Visitez notre site www.lausanne.143.ch

La Main Tendue Vaud est membre de:

IFOTES International Federation of Telephone Emergency Services www.ifotes.org

IPSILOM Prévention du suicide www.ipsilon.ch

SANTE PUBLIQUE SUISSE www.public-health.ch

BENEVOLAT-VAUD www.benevolat-vaud.ch

ZEWO La Main Tendue Vaud est certifiée ZEWO depuis 2004 www.zewo.ch



Tél 143 - 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



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



208'624 appels par an, dont 28'760 pour le canton de Vaud



Une présence 24 heures sur 24, 365 jours sur 365



640 bénévoles actifs et formés en permanence dans 12 postes en Suisse, dont 59 dans le canton de Vaud



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



Un service 100% gratuit, hormis la taxe de base perçue par le fournisseur de téléphonie (max. 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