



**Soutien psychologique
pour les jeunes et les parents**

RAPPORT D'ACTIVITE 2015



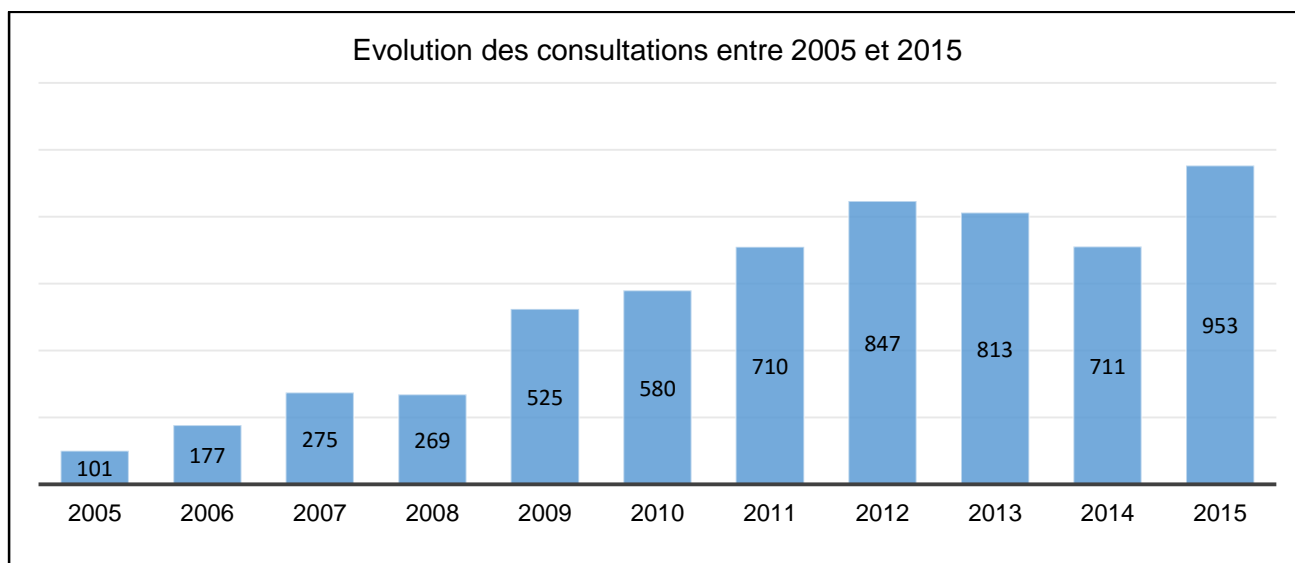
Association Telme
Avenue de Riant Mont 1, CP, 1002 Lausanne
Tél : 021 324 24 15
info@telme.ch
www.telme.ch

Compte Banque Migros IBAN : CH94 0840 1016 1432 6000 0

Quelques points forts de l'année 2015

- Bienvenue à notre nouvelle collègue psychologue, Valérie Dumora !
- Bienvenue à Muriel Baudraz, administratrice au CHUV, au sein de notre comité qui se dote de nouvelles compétences.
- Pro Juventute ouvre en collaboration avec Swiss Olympic et l'Office fédéral du Sport une nouvelle ligne téléphonique nationale destinée aux moniteurs sportifs et animateurs au 058 618 80 80
- Participation à la plate-forme des travailleurs sociaux de proximité (TSP) ainsi qu'à des réseaux tels que L'Appart et la Commission Consultative pour la Protection des Mineurs.
- Renouvellement des sièges de nos locaux de consultation grâce au soutien financier de la Fondation Divesa (une Fondation du Groupe Assura).
- Participation à « On en parle », à « Mise au Point » (RTS) et au film « C'est pas moi » financé par l'association 1,2,3 Soleil
- Diverses rencontres avec des partenaires du réseau psychosocial romand : Familles Arc-en-Ciel, Histoire de Parents, Nicole Nebhay responsable du programme Triple P, et d'autres encore.
- Interventions de Telme dans le cadres des colloques de DISA et de Profa, ainsi qu'au forum « Maltraitance des enfants et adolescents à l'ère numérique » organisé par l'UNIL-EPFL
- Poursuite de l'offre et de la subvention de formations continues par le Service de la Santé Publique
- Invitation de Mony Elkaïm pour une journée de formation

Les consultations, un axe essentiel à l'activité de Telme



Le graphique ci-dessus montre à quel point cet axe de notre activité a pris de l'essor en 10 ans, nous avons eu 953 consultations en 2015, dont 150 nouvelles situations :

- 464 jeunes adultes, 18-25 ans
- 257 parents, couple ou individuel
- 112 familles
- 120 mineurs sans leurs parents

Telme a d'abord été connu par sa ligne téléphonique pour les jeunes, avec pour origine un service créé en 1983, nommé par Terre des hommes « SOS enfants ». Par la suite, cette image d'un service d'aide téléphonique est restée longtemps « collée » aux yeux du public et se superpose encore, parfois, aux deux autres axes de notre travail que sont les consultations et le travail sur les sites. Il est temps de rectifier certaines idées reçues.

Au niveau des consultations comme pour les lignes d'aide et les sites, notre concept est axé sur l'accessibilité. Cette caractéristique n'implique pas, comme on l'a cru parfois, que les usagers viennent pour une ou deux consultations avant d'être orientés ailleurs. Nous ne sommes pas un service à bas seuil au sens où nos perspectives cliniques seraient limitées dans le temps. Au contraire, la facilité avec laquelle les usagers entrent en contact avec les psychologues permet de co-construire des objectifs élaborés pour la prise en charge et de l'ajuster quant aux moyens. Elle sera aussi longue que nécessaire, elle sera pointue et spécialisée par le fait que l'équipe est composée uniquement de psychologues formés dans l'approche systémique.

Si l'accessibilité est fondamentale dans notre concept, la complexité en fait partie aussi. Même si nous utilisons beaucoup le réseau pour les lignes téléphoniques et les sites, la majeure partie des personnes qui se sont adressées à Telme y ont poursuivi leur démarche avec un objectif thérapeutique.

Mais une autre particularité de notre concept revient au fait qu'on ne souscrit pas nécessairement à une thérapie dès le début. Nous pouvons définir en trois domaines notre approche clinique, trois types de prise en charge qui se chevauchent et ne s'excluent pas :

- Le soutien psychologique, le moins structuré, pour des personnes qui ne veulent pas s'engager dans une démarche suivie, qui ont besoin de venir et de revenir lorsqu'elles sont en crise. Il s'agit souvent de jeunes adultes dont le mode de vie est peu structuré. Ce sont aussi des personnes qui ne sont pas encore décidées mais qui vont parfois s'engager dans un processus thérapeutique, il leur faut davantage de temps. C'est l'expérience vécue de la consultation et de ses effets qui les encourage à aller plus loin.
- L'approche psycho-éducative, adressée aux parents, est centrée sur une dimension de conseil éducatif élaboré conjointement avec un regard clinique sur le fonctionnement familial. La durée est variable, quelques mois. Cette approche est plus pragmatique bien que la dimension clinique soit toujours présente. Il est fréquent qu'une demande de conseil éducatif débouche sur un travail thérapeutique.
- La psychothérapie, individuelle, de couple ou familiale, sur la base de l'approche systémique. Le setting est plus précis (objectifs, bilans, espacement des séances), certaines thérapies individuelles durent jusqu'à 3 ans, les thérapies familiales sont moins longues.

Toute démarche commence par un rendez-vous pris sur notre ligne administrative, aucune consultation n'est fixée à partir des lignes d'aide téléphonique qui constituent un axe distinct de celui des consultations. Nous prévoyons en principe trois consultations qui nous permettent de faire un bilan de la situation, suite auquel nous déterminons ensemble le type de suivi et le setting.

Par rapport à l'accessibilité, relevons l'importance du coût puisqu'un mineur paiera 5 francs de main à main, un jeune adulte paiera 15 francs, 50 francs pour une famille. Ces coûts sont possibles grâce au soutien de la commune de Lausanne et du canton de Vaud. Ils peuvent être revus à la baisse ; à titre d'exemple, il est fréquent qu'un jeune paie 10 francs au lieu de 15. Sur l'ensemble de nos consultations en 2015, nous notons que 644 consultations ont fait l'objet d'un arrangement financier, c'est dire l'importance de cet aspect par rapport à l'accessibilité. Le fait de ne pas devoir passer par l'assurance maladie est important, surtout pour les jeunes. Relevons que bon nombre d'entre eux ont des franchises élevées très dissuasives par rapport au fait de s'engager dans un suivi. Il est justement essentiel que ces jeunes en transition, parfois en rupture, non sécurisés, puissent, lorsqu'ils ont la capacité d'en faire la demande, s'engager dans un processus de travail personnel. Les jeunes ne sont pas seuls à profiter de cet accès facilité, les familles en crise, parfois désorganisées, ont besoin d'une entrée en matière simple et souple.

Sur le plan administratif aussi, le système est simplifié. Nous créons une fiche individuelle avec les coordonnées, les notes des psychologues ne sont pas intégrées dans un dossier.

Telme n'a pas une vocation médicale, malgré le fait que nous collaborions régulièrement avec des médecins, psychiatres ou généralistes, dans une approche bifocale autour de nos suivis. Cette identité psychologique et non psychiatrique permet aux usagers de ne pas craindre un « pouvoir médical » auquel ils font parfois allusion et qui les retient. L'aspect associatif aussi est moins confrontant pour certains que les services publics.

Aller à Telme ne fait pas peur et c'est fondamental, particulièrement pour les jeunes. Consulter avec un psychologue devient une chose plus « normale » qui se situe sur le versant des compétences, de la santé et non de la folie, il s'agit de savoir prendre soin de soi.

Telme est spécialisé dans la psychologie clinique et diversifie son offre pour que le plus grand nombre en bénéficie, en dégageant certaines barrières qui sont pour certains, insurmontables.

Les sites

Nous avons eu 76'595 visites en 2015 sur le site www.telme.ch.

L'équipe de Telme répond à des questions sur plusieurs sites : sur celui de Telme, aux jeunes de ciao.ch, ainsi que sur différents plans (conseils@147.ch, Conseils aux parents, sms) dans le cadre du mandat de Pro Juventute.

Sur le site de Telme, 175 questions nous sont parvenues en 2015, un chiffre qui reste relativement stable par rapport à 2014. Les interrogations principales des jeunes portent sur les relations à autrui, sur un plan amical, amoureux ou familial, ainsi qu'autour de problèmes personnels impliquant ou non un suivi psychologique ou psychothérapeutique. Les parents se questionnent par rapport à l'ambiance familiale et l'éducation.

Les diverses plateformes de Pro Juventute, tant celles pour les jeunes que pour les parents, ont mobilisé l'équipe autour de 184 e-mails (163 jeunes et 21 parents) durant cette année. L'évolution en 2015 de ces possibilités, introduites dans le dernier trimestre de 2014, est positive et semble profitable pour les usagers. 322 sms d'adolescents sont entrés via le 147 et ont reçu une réponse. Une légère augmentation est aperçue sur ce dernier plan.

Quant au site de Ciao, 248 questions dans les catégories « Moi, toi et les autres » et « Violence » nous ont été adressées. Les jeunes s'interrogent sur des thématiques amoureuses, amicales et familiales principalement.

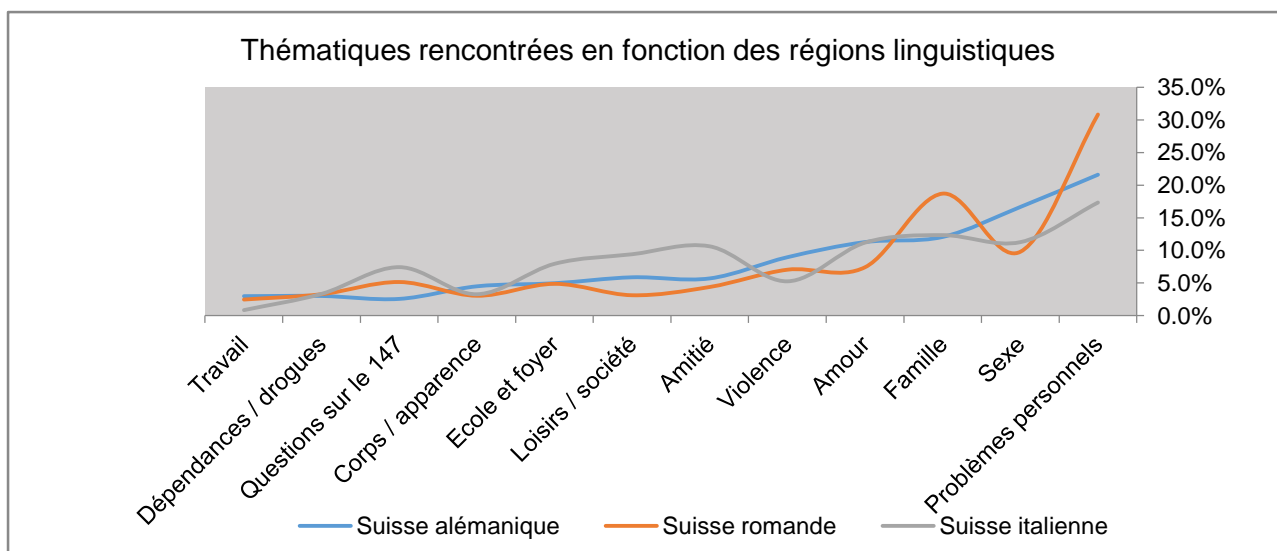
Nous comptabilisons donc un total de 607 questions-réponses sur tous les sites et 322 sms pour l'année 2015. Le constat que nous pouvons en tirer est une hausse du nombre total de questions soutenue par le développement en 2014 des questions par e-mail de Pro Juventute. Les utilisateurs confirment en tout cas leur intérêt pour une communication écrite de leurs interrogations avec la possibilité d'obtenir une réponse d'un professionnel. Une tendance générale commune indique que les relations familiales et les problèmes personnels occupent une grande place dans les pensées des jeunes et des parents.

Les lignes d'aides et la collaboration avec Pro Juventute

Pour la Suisse romande, notre équipe arrive à 10'734 prestations (entretiens téléphoniques, mails et sms) pour l'année 2015. Ces prestations sont en augmentation relativement à 2014 et aux années précédentes.

Les thématiques abordées lors de ces contacts sont relevées sur le tableau ci-après qui les comparent relativement aux régions linguistiques en Suisse. On observe que les problématiques liées à la famille et aux problèmes personnels sont significativement plus représentés en Suisse romande. Ces résultats influent sur la ligne à adopter dans la formation continue de nos répondants. Nous avons axé le choix des intervenants lors de nos formations afin de favoriser notamment l'approche systémique familiale qui envisage un problème selon une compréhension complexe et circulaire. La problématique étant la résultante d'un déficit de la communication dans le système familial en plus d'une vulnérabilité individuelle.

Le programme de nos formations continues remplit les besoins des répondants sur les lignes d'aide.



La ligne de Conseils aux parents

Après 2,5 ans de mise en service, le service d'aide aux parents voit sa prestation évoluer en cette année 2015 avec un développement des prestations de 28% par rapport à 2014. Nous arrivons à 351 situations abordées sur la ligne téléphonique et 21 par internet.

Nous observons que les thèmes *Vie de famille* 41% et *Education* 31% sont les plus représentés. Viennent ensuite les questions liées à la *Scolarité* 10%, à la *Santé* 9% et au *Développement* 8%.

La ligne 147

En 2015, nous avons reçu 9911 appels et 322 sms pour la Suisse romande. Parmi ces appels, 3'017 sont des situations qui ont permis un réel échange autour de diverses thématiques (hors blagues et harcèlements).

Nous relevons un nombre croissant d'appels d'urgence sur la ligne, qui nécessitent le renvoi à la police, aux services d'urgence psychiatriques, aux services de protection de la jeunesse et à la centrale des médecins. Il s'agit principalement de menaces d'agression sur soi-même ou sur autrui, ainsi que des problématiques de maltraitances familiales avérées ou alléguées. Ce type d'intervention s'avère très délicate de par leur nature mais aussi par le fait que le téléphone impose une intervention rapide et adaptée aux différents enjeux de ces situations.

La ligne destinée aux moniteurs

Ce nouveau service est issu d'un partenariat entre Pro Juventute, Swiss Olympic et l'Office Fédéral du Sport. Le monde du sport est confronté à des multiples problèmes comme des soupçons de violences ou d'abus sexuels, du harcèlement, des consommations de substances par exemple.

Il a ainsi été mis en place, cette année, un service de conseils professionnels de première assistance destinés aux moniteurs et aux autres responsables d'enfants et de jeunes.

Conférences

Nous avons organisé 4 soirées et 1 journée de formation continue en 2015. Ces rencontres sont désormais ouvertes au public moyennant un tarif d'entrée ou l'adhésion à notre association en qualité de membre actif.

- 14 janvier : D. Preissmann, « *Les neurosciences et leur lien avec les sciences humaines* »

Réflexion sur l'importance de comprendre la genèse des troubles psychiques pour en améliorer le diagnostic et le traitement en tenant compte des facteurs de vulnérabilité et de plasticité neuronale.

- 1^{er} avril : S. Rexhaj et A. Leroy, « *Ta réalité passe à côté de ma détresse* »

Comment aborder les idées délirantes avec des patients schizophrènes en tenant compte du seuil

de souffrance, des ressources, et de l'ajustement professionnel-patient.

- 20 mai : C. Ruffieux, « *La loi du Nom du père* », selon l'approche lacanienne.

L'effet structurant de la fonction du « père » en tant que tiers séparateur pouvant être assuré par diverses instances (parentale, sociale, institutionnelle, politique, idéologique, ...)

- 23 septembre : G. Genoud, « *J'ai pété les plombs* »

Evocation de la radicalité de l'acte de disjoncter comme une tentative de maîtrise, de rétablir l'immédiateté ou la relation à l'autre.

- 9 novembre : Journée de formation avec M. Elkaïm. La résonance comme concept central permettant au thérapeute d'utiliser ce qu'il ressent en présence d'un patient comme une invitation à convoquer quelque chose de particulier afin de maintenir l'homéostasie du système.

Formations externes, interventions et évaluations des répondants, supervisions

Formations : notre convention avec le Service de la Santé Publique nous permet chaque année de financer des formations continues spécifiquement centrées sur le risque suicidaire. Cette formation de deux jours est indispensable pour assurer une écoute compétente dans les situations à risque. Elle permet aux répondants de gérer l'aspect angoissant de certains appels de personnes qui se mettent en danger.

Cette année, 9 répondants, une stagiaire et deux professionnels de l'équipe de base ont suivi la formation « Faire face au risque suicidaire ».

Intervisions : Nous avons organisé comme chaque année 21 séances pour les trois groupes, chaque répondant participe donc à 7 interventions annuelles, 7 cycles basés sur une analyse spécifique.

Chaque cycle d'intervention est abordé sous un angle théorique qui sert de base à l'analyse des situations, en jeux de rôle ou par l'écoute des appels. Cette année nous avons mis l'accent sur une certaine autonomie des répondants dans la phase d'analyse de la situation, soit, après l'écoute de l'appel, le/la professionnel/le de l'équipe de base se retire. Le sous-groupe analyse l'appel et en tire ses conclusions, un échange en plénière permet ensuite de partager les réflexions.

Quelques thématiques abordées :

Identification de la dimension des émotions de l'appelant, du répondant - Analyse des résonances chez le répondant - Situations d'urgence avec reprise de l'exercice du « RUD » (risque – urgence - dangerosité) - Analyse du sentiment de légitimité ou de non légitimité face à la demande – Ecoute d'appels « ratés », où le répondant a eu le sentiment d'avoir manqué quelque chose.

Nous avons procédé à 16 évaluations dont 4 correspondaient à des bilans de fin de collaboration.

Supervision de l'équipe de base : Nous maintenons les 40 heures annuelles avec nos superviseurs Christel Vaudan et Claudio Carneiro, psychologues-psychothérapeutes FSP.

Perspectives

2016 rime avec renouveau et poursuite de notre réflexion à propos des projets de Telme. Notre priorité se concentre sur l'axe des consultations qui est la prestation dont l'évolution est la plus marquée et qui assure une place très significative de notre service au sein du réseau de soins.

En ce qui concerne les prestations mandatées par Pro Juventute, cette année verra la mise en place d'un nouveau logiciel de réponse (Contact Center) qui aura l'avantage de gérer sur le même support le traitement des appels téléphoniques, des mails, des sms et des données statistiques, de la connexion et déconnexion. Cet usage plus cohérent et rationnel devrait représenter un gain appréciable pour les professionnels. De plus, la réponse téléphonique se fera dorénavant par des appareils téléphoniques IP via internet exclusivement et non plus par le réseau comme actuellement.

En parallèle, notre équipe s'est penchée sur le site qui existe depuis bientôt dix ans sous sa forme actuelle. Nous envisageons un renouvellement de fond de la structure, de la navigation, des options et contenus mais également de la ligne graphique, le tout en utilisant les développements informatiques récents (responsive design) permettant une utilisation facilitée pour les usagers, une maintenance évolutive et dynamique, ainsi qu'une autonomie de gestion par Telme grâce à un CMS en opensource.

Comptes 2015

BILAN AU 31 DECEMBRE 2015				
ACTIF			31.12.2015	31.12.2014
			CHF	CHF
Liquidités (espèces en caisse et Banque Migros)			12 132.94	8 904.69
Créances résultant des prestations			-	4 700.00
Actifs de régularisation (charges payées d'avance)			10 203.90	12 095.20
Actif circulant			22 336.84	25 699.89
Immobilisations financières (dépôt de garantie loyer)			5 661.50	5 655.20
Immobilisations corporelles (matériel de bureau et informatique)			1.00	1.00
Actif immobilisé			5 662.50	5 656.20
Total de l'actif			27 999.34	31 356.09
PASSIF			31.12.2015	31.12.2014
			CHF	CHF
Dettes à court terme (charges à payer)			19 298.30	14 228.75
Don reçu d'avance (Fondation Divesa)			-	10 000.00
Fonds étrangers			19 298.30	24 228.75
Capital en début d'exercice			7 128.04	1 051.59
Résultat net de l'exercice			1 573.00	6 076.45
Fonds propres			8 701.04	7 128.04
Total du passif			27 999.34	31 356.79

COMPTE DE PERTES ET PROFITS				
			2015	2014
			CHF	CHF
Produits				
Recettes résultant de subventions et soutiens			631 070.00	617 130.00
Recettes activité CIAO			-	4 700.00
Recettes consultations			14 939.00	11 923.00
Recettes don Fondation Divesa			10 000.00	-
Autres produits			3 207.20	4 202.75
Total des produits			659 216.20	637 955.75
Charges				
Charges de personnel			588 377.60	573 354.95
Loyer, frais de locaux			32 902.10	32 785.05
Frais d'équipements, entretien			22 614.20	6 899.75
Frais d'administration			10 989.35	11 632.50
Publicité, promotion et manifestations			2 759.95	7 207.05
Total des charges			657 643.20	631 879.30
Résultat net de l'exercice			1 573.00	6 076.45
(- = perte nette)				0.00

Le résultat de nos comptes est positif, très proche du budget annuel.

Le témoignage de notre stagiaire de la session d'automne



Après le stress du processus de sélection des futurs stagiaires passé, vient l'impatience de pouvoir entamer cette première grande expérience professionnelle en tant que psychologue-stagiaire. Ce stage est l'occasion rêvée de pouvoir passer d'un état à tendance passive de l'étudiant à un état actif où il est attendu de nous de s'impliquer, de prendre des initiatives, des décisions, en somme d'être partie prenante dans le système. Je qualifierais ce stage pré-master comme un espace intermédiaire dans notre formation en tant qu'il permet une transition « en douceur » vers le statut et le rôle de psychologue. Ce processus de transition et la construction de l'identité du jeune psychologue, comparée par Malefan (2005) à la crise identitaire de l'adolescence, s'accompagnent effectivement de nombreux questionnements. « Est-ce que je ferai une bonne psychologue ? », « Est-ce que j'arriverai à faire face à telle ou telle difficulté professionnelle ? », « Comment trouver la bonne distance relationnelle ? » etc. On se retrouve d'un seul coup confronté à l'image parfois idéalisée du psychologue, contraint à faire face à ses capacités et ses limites qu'il s'agira alors de chercher à ajuster continuellement.

La structure de l'association Telme est particulière dans le sens où nous sommes une petite équipe, ce qui favorise un encadrement optimal tout au long du stage. Les psychologues sont disponibles et mettent en place un contexte propice à la formation, à la stimulation de la réflexion et laissent une grande place au développement de l'autonomie. Le setting du stage de 6 mois permet déjà une bonne intégration dans le monde professionnel ainsi que l'acquisition d'outils concrets à mettre en pratique. Cette courte durée rend en revanche la projection plus difficile et a représenté pour moi une difficulté à m'impliquer dans des projets associatifs à plus long terme.

Faire ce stage est aussi l'occasion de conforter ou déconforter ses intérêts professionnels et pouvoir mieux s'orienter pour la suite de notre formation ou parcours. Ce stage s'intègre alors parfaitement dans le cursus universitaire en complétant les acquis, tant au niveau théorique que pratique.

Géraldine Beaud

Nous remercions

- Nos membres du comité pour leur engagement et leur réflexion productive, ils se sont réunis trois fois cette année autour de questions de fond sur le présent et l'avenir de l'institution.
- Pro Juventute pour la gestion et le financement des prestations pour la Romandie
- Nos répondant-e-s pour leur travail au 147 et sur les lignes de conseil aux parents et aux moniteurs
- Le Service de Protection de la Jeunesse de l'État de Vaud
- Le Service de Santé des Ecoles de la Ville de Lausanne
- Le Service de la Santé Publique pour son soutien à nos formations continues
- La Fondation Divesa pour son don qui a permis le réaménagement de nos locaux de consultation
- Patrice Willommet, vérificateur des comptes, pour son soutien comptable
- Christel Vaudan et Claudio Carneiro, nos superviseurs
- Les entreprises Cybériade et Iomédia pour la maintenance informatique et le suivi de notre site
- Nos stagiaires Géraldine Beaud et Cécile Vuillemin pour leur dynamisme et leur engagement
- L'association Ciao
- Toutes les personnes, services ou institutions qui soutiennent notre activité par leur présence, leurs cotisations et leurs dons

L'équipe de Telme : Serge Pochon, Valérie Dumora, Nathalie Glatz, Agnès Guyomar Turin, Patricia Veth