



Soutien psychologique pour les jeunes et les parents

RAPPORT D'ACTIVITE 2016



Accessibilité - encouragement vers une démarche autonome de soin - prévention en termes de santé mentale et de désinsertion sociale

ASSOCIATION TELME
AVENUE DE RIA NT 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 2016

- Telme renforce encore sa visibilité dans la sphère médiatique (Le Temps ; « On en parle » ; Femina ; Lfm ; TJ)
- Réflexion de l'équipe au sujet du fonctionnement interne afin d'optimiser les ressources disponibles.
- Poursuite du partenariat avec l'UNIL (stages pré-master) et avec la commune pour les emplois ETS
- Renouvellement logistique (imprimante, passage à la téléphonie IP)
- Participation aux groupes de travail de Pro Familia (attentes des familles), au colloque pédagogique de L'appar't, collaboration avec le Bureau de l'Egalité Hommes-Femmes
- Relevons une véritable explosion de la demande en consultations puisque nous avons une augmentation de 40% comparativement à 2015.
- Amorce d'une phase de transition importante suite à l'annonce par Pro Juventute de la reprise à son compte de la gestion des lignes téléphoniques et, par conséquent, du retrait du mandat confié à Telme depuis 1999, et du budget correspondant. De nombreuses démarches à divers niveaux (commune, canton) sont entreprises afin d'anticiper ce tournant dans les meilleures conditions possibles tout en maintenant la spécificité de nos prestations (voir communiqué de presse ci-après).

Notre communiqué de presse, mai 2017

L'association Telme répond aux jeunes et aux parents sur les lignes d'aide téléphonique depuis 1999 sur mandat de la Fondation Pro Juventute. Dès 2018, ce moyen de communication direct sera repris par la fondation qui gèrera elle-même les lignes, comme elle l'a annoncé le 14 mars passé. Dès lors, Telme va recentrer son activité sur son service de consultations psychologiques pour jeunes et parents qui se distingue par sa facilité d'accès. Les psychologues continueront également à répondre aux questions anonymes sur le site www.telme.ch.

Le service de consultations, spécifique à Telme, n'a pas cessé d'évoluer ces dix dernières années. La demande a augmenté de 40% entre 2015 et 2016, à 1366 consultations familiales, en couple, ou individuelles. Durant cette année, ce sont ainsi 2500 personnes qui ont bénéficié de cette prestation à Telme.

L'accessibilité à nos prestations favorise la démarche de personnes qui ne consulteraient pas un psychologue dans les conditions habituelles. Car pour Telme, il faut traiter la crise sans trop attendre, être présent au moment où la personne en fait la demande. Et les soucis financiers ne devraient empêcher personne de consulter.

C'est pourquoi, le délai pour obtenir un premier rendez-vous n'est pas long, d'une à trois semaines au maximum. Le coût est abordable (p.ex. 5 fr. pour les mineurs, 50 fr. pour les familles) et négociable (60% des cas). Ces tarifs accessibles sont possibles grâce au soutien de la commune de Lausanne et du Service de protection de la jeunesse (SPJ) du canton de Vaud.

L'absence de facturation à domicile permet par ailleurs que la démarche reste discrète face aux proches, ce qui est important au début.

Dans un élan parfois mêlé d'hésitation, les personnes viennent consulter à Telme en évitant le risque d'un engrenage administratif (dossier de patient, caisse maladie, etc.). Le lien se crée avec le/la psychologue, les perspectives s'ouvrent, on retrouve une certaine confiance, un fil conducteur. Cette étape de réflexion permet d'éviter des dérapages : désinsertion sociale, violence contre soi ou autrui, addictions, échecs, ruptures.

En encourageant les jeunes et les familles à consulter avant que la situation ne s'aggrave, le travail de Telme joue donc un rôle largement préventif.

Pour les parents ou les familles, l'équipe de psychologues expérimentés de Telme utilise une approche psycho-éducative ; cela par des conseils éducatifs et l'exploration du contexte familial pour en comprendre le fonctionnement spécifique, l'histoire et les ressources des familles.

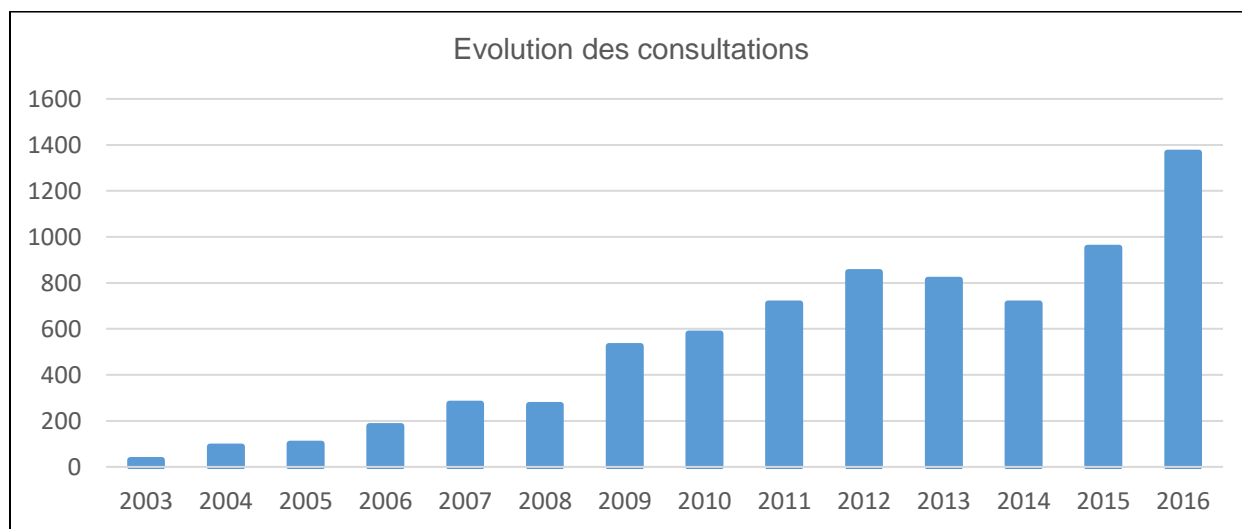
La dimension thérapeutique n'est pas liée à la durée. Selon les situations, quelques consultations suffisent déjà.

Sur le site interactif www.telme.ch, chacun peut poser anonymement des questions dans le domaine qui le préoccupe (éducation, santé physique ou psychique, relation aux autres, sexualité, etc.). Les psychologues de Telme y répondent gratuitement. Les questions et réponses forment une vitrine accessible à tous, sur le principe que l'expérience des uns sert aux autres.

Le passage à 2018 marquera donc une transition pour l'association Telme, dont la partie la plus conséquente de l'activité consistera dès lors en sa permanence de consultations psychologiques. Le soutien du Service de protection de la jeunesse (canton) et de la commune de Lausanne a permis de proposer cette offre jusque à ce jour. Afin de poursuivre nos activités dont l'utilité n'est plus à prouver et ce, dans les meilleures conditions, le soutien des services publics reste indispensable.

Serge Pochon, directeur
Ellen Weigand, comité

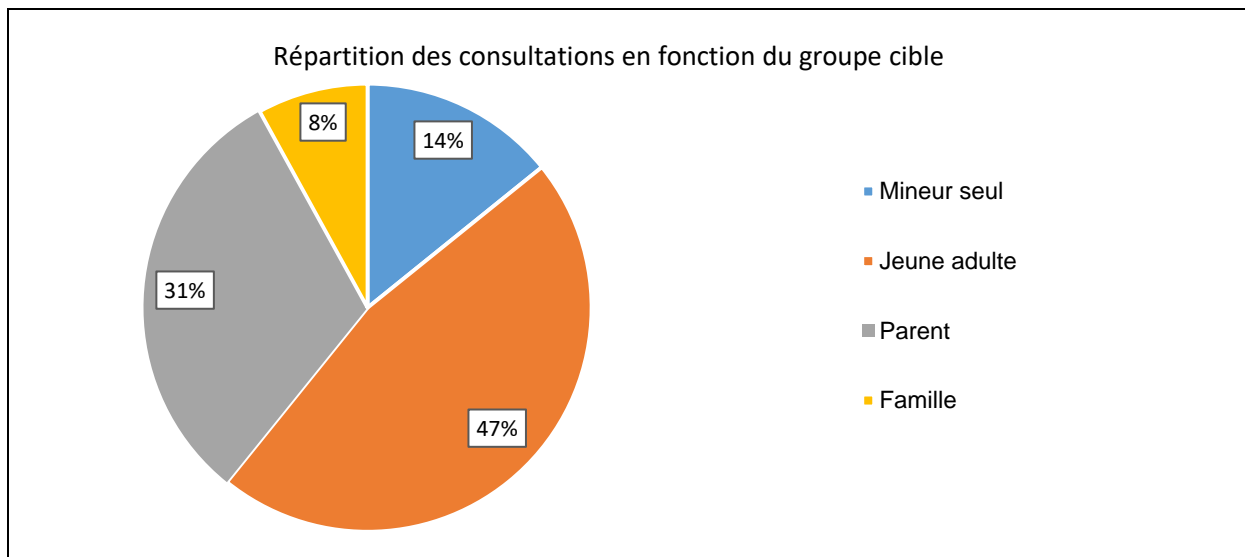
Les consultations



Ce graphique présente l'évolution des consultations à travers les années, nous voyons qu'il a fallu du temps pour que la population nous connaisse et fasse appel à nos services. C'est principalement le bouche-à-oreille qui fonctionne car nous faisons peu de médiatisation, il y a un effet « boule de neige » et nous assistons à une augmentation continue de la demande.

Autrefois, le service était assimilé à une permanence téléphonique. Répondre sur la ligne d'aide aux jeunes en Suisse Romande était la principale activité de Telme dans les premières années du 147 (ouvert en 1999). Parallèlement à notre gestion de cette ligne, prenant acte de la difficulté pour certains jeunes à entrer dans une démarche de soin, nous avons mis en place une offre de consultations caractérisée par son accessibilité dont le résultat est tangible.

Les mineurs et les parents, ou encore les jeunes adultes qui viennent à Telme, commentent de façon positive cette opportunité que nous leur offrons d'entrer plus facilement dans une démarche qui leur semblait trop lourde, trop compliquée et trop coûteuse.



Notre population-cible composée à la base des enfants, des jeunes et des parents a évolué, les jeunes adultes représentent maintenant 47% des personnes qui nous consultent. L'entrée dans la majorité est vécue difficilement : rupture d'études, autonomisation manquée, consommations, immobilisme, dépression, avec un risque de désinsertion sociale. L'étape de vie des 18-30 ans est pleine de défis, certains vivent une situation de grande vulnérabilité et ont besoin d'un soutien facilement accessible et peu coûteux.

Les caractéristiques de Telme favorisent la mise en route d'une démarche de soin dans laquelle les jeunes développent une réflexion sur eux-mêmes, sur leur environnement, prennent du recul et se remettent en mouvement. Nous sommes entièrement favorables au maintien de notre offre auprès de ces jeunes.

Au niveau des mineurs et des familles, nous remarquons que certaines populations spécifiques font appel à nous. Nous recevons des familles migrantes par exemple, pour autant qu'elles parlent français. Des mères de famille monoparentale font aussi appel à nous, elles entament une démarche seules au début, puis nous voyons ensuite l'ensemble des membres de la famille, chacun se repositionne en entendant l'autre, un changement s'amorce rapidement. L'approche systémique familiale utilisée par l'ensemble de l'équipe des psychologues est bien ajustée et efficace.

Nous recevons aussi classiquement des parents et des familles qui savent dès le début que le travail sera structuré en fonction du couple ou du groupe familial. Les mineurs peuvent venir sans avoir besoin de le dire aux parents, c'est souvent la condition sans laquelle rien ne pourrait se passer de leur point de vue, du moins au début. Ensuite, pendant les séances, la situation évolue, les jeunes parlent à leurs parents, et les font même venir aux séances.

Ces exemples montrent que la structure du service joue un rôle essentiel. Nous voyons aussi que nous nous adressons à des populations qui ont en commun une vulnérabilité de fait : des mineurs, des jeunes adultes dans une transition difficile, des parents ou des familles en crise. Dans cette étape de leur vie, ces personnes sont moins compétentes pour mettre en place une démarche suivie et coûteuse, ce ne sont pas celles qui en ont le moins besoin. Nous répondons à une demande, nos patients viennent d'eux-mêmes, et cette démarche active de leur part est à encourager, elle nous donne la meilleure chance de mettre en place une prévention efficace.

Par rapport à la provenance géographique de la demande :

33% Lausanne
 27% grand Lausanne
 40% canton de Vaud

Les lignes d'aide et la collaboration avec Pro Juventute

Le 147 : Pour la Suisse romande, notre équipe arrive à 7'497 prestations (entretiens téléphoniques, mails et sms) pour l'année 2016. Les thématiques abordées lors de ces contacts restent dans des proportions équivalentes à l'année 2015.

On observe toutefois une progression constante des thèmes liés au système familial. En effet les différentes formes de familles (familles recomposées, monoparentales, thématique LGBT, etc) consécutives à l'évolution de la société créent de nouvelles donnes auxquelles nous devons nous adapter. Ces résultats dessinent la ligne à maintenir quant aux problématiques à aborder en formation continue des répondants. Ils nous confirment dans le choix des intervenants adoptés en lien avec l'approche systémique familiale.

La ligne de Conseils aux moniteurs : Cette ligne est en phase de démarrage, nous avons fourni 13 conseils sur des problématiques de violence entre pairs.

La ligne Conseils aux parents : Nous sommes intervenus 315 fois en 2016 pour des conseils par téléphone ou par mail. Les thèmes abordés ont trait principalement à la vie de famille, l'éducation puis le développement de l'enfant.

Sur l'ensemble des lignes, nous avons émis 12 signalements à la police et aux services d'urgence psychiatriques. Il s'agit principalement de problématiques suicidaires avec comorbidité. Nous avons également dû intervenir pour une personne sous l'emprise du « Blue Whale Challenge », un défi sur internet incitant à l'autodestruction voire au suicide. Ces douze cas ne sont que le sommet de l'iceberg parce que la plupart des « cas urgents » n'ont pas nécessité de signalement. Nous mettons ainsi en évidence l'importance de la formation à l'urgence des répondants.

Site internet www.telme.ch

En 2016, le site internet de Telme a fait peau neuve. Pour ce faire, une demande de subvention a été faite à la Loterie Romande qui a grandement soutenu ce projet. Une apparence plus moderne et de nouvelles fonctionnalités ont été au cœur de la transformation.

La nécessité de renouveler tant l'aspect esthétique que la structure du site internet a été amplifiée par l'expansion des sites répondant à des critères de responsivité. Ceci n'était pas le cas de l'ancien site. L'association s'adressant aux jeunes et aux familles, une bonne lisibilité était une priorité pour s'adresser à notre public.

Après avoir mis au concours le mandat de refonte de notre site internet, nous avons opté pour une collaboration avec l'agence lausannoise WnG Solutions à qui nous avons confié ce projet. La réflexion et la mise en place du nouveau site ont duré plusieurs mois. Toute l'équipe de Telme s'est mobilisée à travers des séances de réflexion autour de l'identité de l'association, de son image et du message que nous souhaitions véhiculer par ce canal de communication digital.

L'axe central a été la mise en avant de nos valeurs fondatrices par le biais de notre offre clinique. Nous souhaitons mettre l'accent sur l'accessibilité facilitée via nos diverses prestations : les consultations, les questions qui peuvent être posées sur le site et les lignes d'aide. Une meilleure visibilité de notre offre et de nos conférences était visée.

La partie relative aux questions des internautes et aux réponses apportées par les psychologues de l'équipe a été revue et repensée en 12 catégories pour une recherche plus rapide et une navigation facilitée. De même, une autre modification a été de supprimer la différence entre les deux « publics », jeunes et parents qui posent des questions. Les questions et réponses sont maintenant réunies et peuvent être filtrées par catégories.

Un nouvel espace dédié aux membres de notre association a été créé, avec l'intention de proposer des contenus inédits, la mise en place se fera dans le courant de l'année 2017.

Nous souhaitons que les internautes aient du plaisir à naviguer sur le nouveau site, et que les informations recherchées soient trouvées le plus rapidement possible.

En 2016, le site www.telme.ch a reçu environ 40'100 visites. Nous notons une baisse des interactions sur le site, elle peut être due aux travaux portant sur sa refonte et sa restructuration complète dans le courant de l'année 2016.

Notre équipe de psychologues a répondu à 169 questions, nombre très légèrement inférieur aux années précédentes. Les thématiques principales des questions portent sur les relations qu'elles soient amoureuses ou familiales et autour de la santé psychique. Une hypothèse que nous pouvons faire relativement à cette baisse est que lors du passage au nouveau site, les utilisateurs ont dû créer un nouveau compte pour accéder à leur espace personnel. En effet ce temps de transition passé, nous avons constaté un regain de questions les mois suivants.

Conférences

Les 5 conférences organisées dans l'année nous ont permis de porter un regard sur la dimension éthique de notre travail. A. Reiser, avocate spécialisée en droit de la famille et auteure de « Au nom de l'enfant » (Favre, 2012) est intervenue sur la manière de préserver les liens dans une séparation pour protéger les enfants.

S. Vust, psychologue à la DISA, est venue présenter son regard sur les troubles des comportements alimentaires non spécifiques à l'adolescence et notamment leur étiologie multifactorielle et complexe.

M. Katz, MER à l'UNIL et sa réflexion autour des principes d'éthique contemporaine : Utilité et limites.

S. Blanchard ; intervenant en prévention à Addiction Valais est intervenu autour de "Violence, harcèlement, drogue, dopage : Que faire quand le sport dérape ? ».

C. Brokatzky, psychologue-psychothérapeute FSP, maître d'enseignement à la Haute Ecole de Santé Vaud nous a entretenus de « L'existence en question dans la parole du sujet » et en particulier la présence à l'autre comme une possibilité de le rattacher à la communauté humaine en trouvant du semblable dans le dissemblable, mais aussi de contenir afin de prévenir le rétrécissement de l'espace mental individuel.

Formations externes, interventions et évaluations des répondants, supervisions

Nous avons organisé 21 interventions en trois sous-groupes, chaque répondant participe à 7 interventions annuelles basées sur des thématiques spécifiques.

2016 a permis de poursuivre dans la ligne déjà amorcée en favorisant une réflexion en petits groupes et la progression de chacun-e dans son activité, ceci par une réflexion simultanée sur sa propre attitude professionnelle, mais aussi ce que l'appelant suscite en termes de résonances et, enfin, en quoi cela impacte l'échange. Notre réflexion s'appuie sur les concepts de l'approche systémique qui permettent d'approcher la complexité des situations.

Parmi les thématiques abordées, nous avons choisi de travailler sur le méta-modèle de l'encadrement et ses axes de prévisibilité, contenance et ajustement propices à structurer l'échange tout en identifiant la part émotionnelle, afin d'offrir cette fonction contenante essentielle à la réflexion. Nous sommes aussi revenus sur un modèle d'analyse de la demande (DIAS) pour permettre une verbalisation claire de la situation et des attentes et, à partir de là, un positionnement adéquat du répondant. Nous avons également abordé la place et la fonction souvent sous-estimées des silences, des éléments personnels projetés dans l'échange ainsi que l'attention accordée par le professionnel en vue de permettre une réflexion méta sur la situation.

Nous avons procédé à 8 évaluations dont 5 correspondaient à des bilans de fin de collaboration.

Nous maintenons les 40 heures annuelles de supervisions avec Christel Vaudan et Claudio Carneiro, psychologues-psychothérapeutes FSP.

Comptes 2016 : BILAN AU 31 DECEMBRE

ACTIF	31.12.2016	31.12.2015
	CHF	CHF
Liquidités (espèces en caisse et Banque Migros)	18'364.04	12'132.94
Actifs de régularisation (charges payées d'avance)	7'128.20	10'203.90
Actif circulant	25'492.24	22'336.84
Immobilisations financières (dépôt de garantie loyer)	5'666.05	5'661.50
Immobilisations corporelles (matériel de bureau et informatique)	1.00	1.00
Actif immobilisé	5'667.05	5'662.50
Total de l'actif	31'159.29	27'999.34

PASSIF	31.12.2016	31.12.2015
	CHF	CHF
Dettes à court terme (charges à payer)	15'015.25	17'498.30
Passifs de régularisation (produits reçus d'avance)	3'600.00	1'800.00
Fonds étrangers	18'615.25	19'298.30
Capital en début d'exercice	8'701.04	7'128.04
Résultat net de l'exercice	3'843.00	1'573.00
Fonds propres	12'544.04	8'701.04
Total du passif	31'159.29	27'999.34

COMPTE DE RESULTAT

	2016	2015
	CHF	CHF
Produits		
Recettes résultant de subventions et soutiens	632'000.00	631'070.00
Recettes consultations	20'343.00	14'939.00
Recettes don Loterie Romande	24'000.00	-
Recettes don Fondation Divesa	-	10'000.00
Autres produits	5'438.30	3'207.20
Total des produits	681'781.30	659'216.20
Charges		
Charges de personnel	601'355.55	588'377.60
Loyer, frais de locaux	32'009.45	32'902.10
Frais d'équipements, entretien	6'756.70	22'614.20
Frais d'administration	12'296.20	10'989.35
Publicité, promotion et manifestations	25'520.40	2'759.95
Total des charges	677'938.30	657'643.20
Résultat net de l'exercice	3'843.00	1'573.00

Perspectives

Avec le retrait du mandat de Pro Juventute lié aux lignes d'aide, nous allons renforcer l'activité qui se développe le mieux dans notre institution, il s'agit du service de consultations. Cela fait plusieurs années que nous faisons un constat positif par rapport au type d'aide que nous apportons, et aux bénéficiaires que peuvent en tirer nos patients. Nous avons conscience de jouer un rôle préventif et thérapeutique important.

Comme nous l'avons vu plus haut, avec la venue des jeunes adultes, notre population cible évolue ; nos ressources financières doivent être complétées et trouvées dans des services différents de ceux qui sont en lien avec l'enfance et la parentalité. L'année 2017 sera un défi pour opérer cette transition vers un service de consultations ouvert plus largement aux populations vulnérables.

Nous avons la volonté d'assurer le maintien de la qualité de nos prestations malgré une charge de travail toujours plus conséquente, mais nous devons aussi prendre le temps de « penser 2018 » avec de grandes interrogations quant à l'avenir de l'association. Au moment de la rédaction de ce rapport, nos démarches n'ont pas encore obtenu de réponse. Nous comptons sur la poursuite du soutien accordé par la commune et le canton depuis 1981 ; et nous aurons besoin de soutien pour financer notre action auprès des jeunes adultes.

Notre structure fonctionne bien, l'équipe est apprenante et compétente, nous pensons aussi développer un axe de formation grâce aux savoirs que nous avons assimilés sur toutes ces années.

Globalement, comme il se dit en systémique, « le tout est plus que la somme des parties » et nous pouvons concevoir notre structure comme un lieu de ressources chargé de sens qui dépasse la simple addition de nos offres.

Nous remercions

- Les membres du comité pour leur réflexion productive, leur disponibilité et leur engagement
- Pro Juventute pour la gestion et le financement des prestations pour la Romandie
- Nos répondant-e-s pour leur travail sur les trois lignes téléphoniques
- 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 Loterie Romande pour son soutien financier
- Patrice Willommet, vérificateur des comptes, pour son soutien comptable
- Christel Vaudan et Claudio Carneiro, nos superviseurs
- Les entreprises Cybériade, Iomédia et WnG pour la maintenance informatique et le suivi de notre site
- Nos stagiaires pour leur dynamisme et leur engagement
- L'association Ciao
- M. Fleming qui a versé un don en décembre 2016
- 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, Patricia Veth, Agnès Guyomar Turin.