

RAPPORTO ANNUALE 2006

swisscom

il partner ufficiale di Telefono Amico



PREFAZIONE DEL PRESIDENTE

Due sono le principali tematiche focalizzate nel 2006 dall'Associazione svizzera «Telefono Amico»: da un lato si è trattato di incrementare le misure pubblicitarie e, dall'altro, di rafforzare ulteriormente l'efficienza dell'Associazione.

È proseguita la campagna pubblicitaria lanciata lo scorso anno, questa volta tramite i mezzi di trasporto pubblici delle città e degli agglomerati, ma anche delle regioni rurali. Con la distribuzione di 3,5 milioni di bustine di zucchero provviste del nostro logo e con mezzo milione di banner gratuiti su www-sbb-ch, uno dei siti web più frequentati della Svizzera, abbiamo cercato, in forma diversa e attraverso canali differenti, di attirare l'attenzione sulla nostra attività.

Con l'obiettivo di aumentare l'efficienza della nostra Istituzione, organizzata a livello federale, miriamo a lungo termine all'armonizzazione in diversi settori. A questo scopo, lo scorso anno è stato elaborato un piano dei conti unitario che consente, per la prima volta, un benchmarking molto significativo tra le diverse sedi. Per la prima volta tutti i corsi di formazione continua sono stati incentrati sul nostro tema dell'anno «La destabilizzazione della famiglia». L'Associa-

zione, inoltre, ha adottato dei provvedimenti tecnici e amministrativi per dotare il sito web di ogni sede di «Telefono Amico» di un'opzione per le donazioni on line.

L'aumento delle consulenze on line dimostra che questo tipo di consultazione ha un grande potenziale di crescita. Con l'accesso facilitato per disabili, che rende possibile un accesso a Internet senza ostacoli per le persone portatrici di handicap, «Telefono Amico» vuole sottolineare l'importanza che attribuisce ai contatti on line.

Per 24 ore su 24, al telefono oppure via on line «Telefono Amico» è a disposizione, in modo gratuito e anonimo, di tutti coloro che hanno bisogno di un'interlocutrice o di un interlocutore. Tutto questo è possibile soltanto perché possiamo contare sull'impegno collaborativo e sul sostegno di molte persone – sui circa 700 volontari, come pure sui collaboratori fissi, nonché sui nostri sponsor, sulle benefattrici e sui benefattori. A tutti vada il mio più cordiale ringraziamento!

Peter Everts

RELAZIONE DEL SEGRETARIO CENTRALE

OFFERTA

Consulenza telefonica

Al numero di telefono 143, i collaboratori volontari di Telefono Amico sono a disposizione di tutti, 24 ore su 24, giorno e notte. Indipendentemente dalla durata, una conversazione telefonica da casa o dal cellulare (solo in abbonamento) costa 20 cts., mentre dalla cabina telefonica 70 cts.

L'anonimato è garantito in ogni caso. Telefono Amico è aconfessionale, apartitico e culturalmente neutrale.

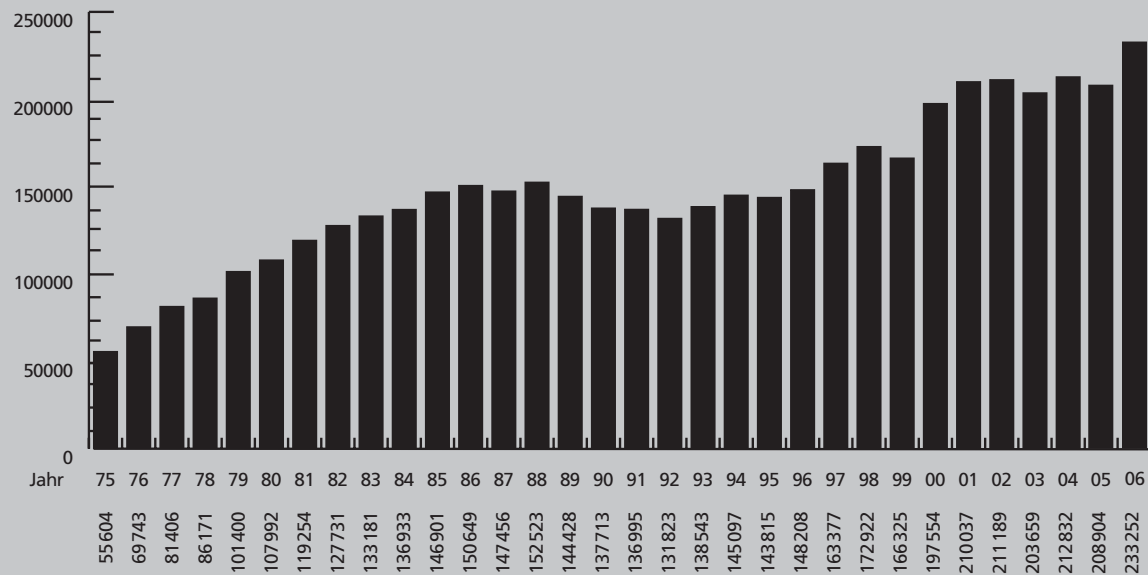
Rispetto all'anno precedente le consulenze telefoniche sono aumentate di un buon dieci per cento. Le tematiche affrontate vertevano in primo luogo su questioni legate alla gestione della vita quotidiana, seguite dai disturbi psichici e dalla solitudine.

Consulenza on line

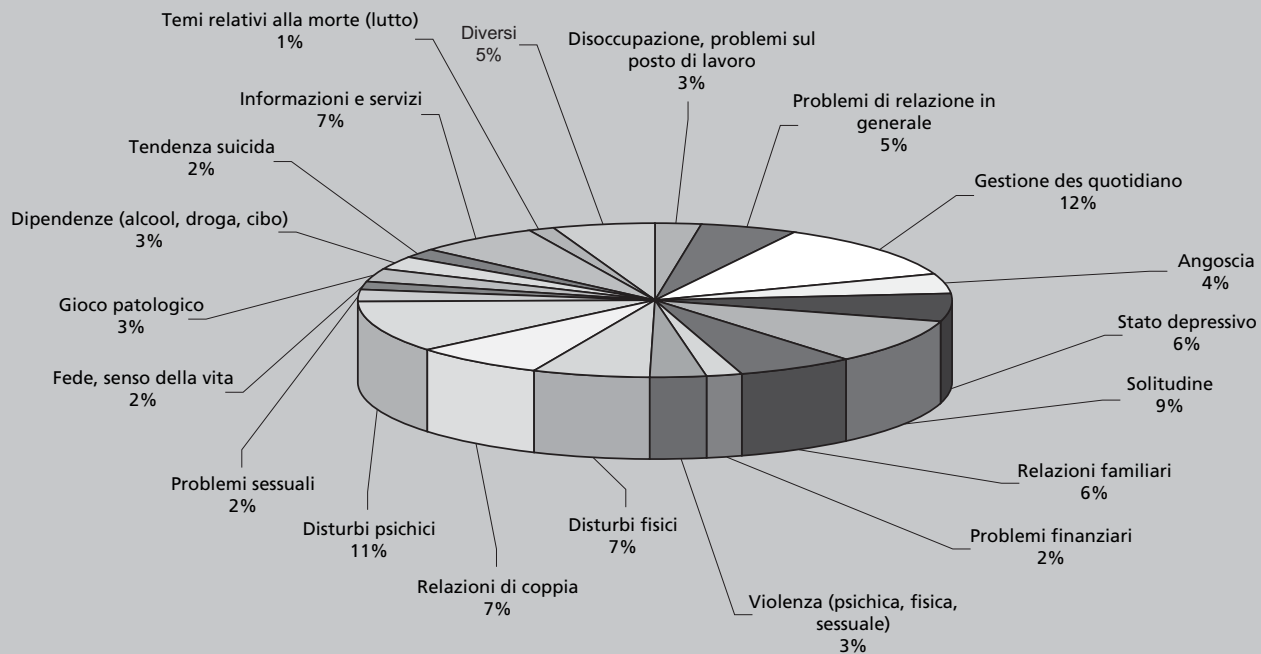
Rispetto all'anno precedente, la consulenza on line registra un aumento del quarantasei per cento per quanto concerne le consulenze chat e del 24 per cento per le consulenze e-mail. I problemi di coppia, di famiglia, nonché i problemi legati a un quadro depressivo sono stati quelli maggiormente riscontrati. I tempi previsti per il chat hanno dovuto essere estesi e, cosa nuova, l'utente ha potuto entrare direttamente nella chat room senza dover riservare in anticipo.

STATISTICHE

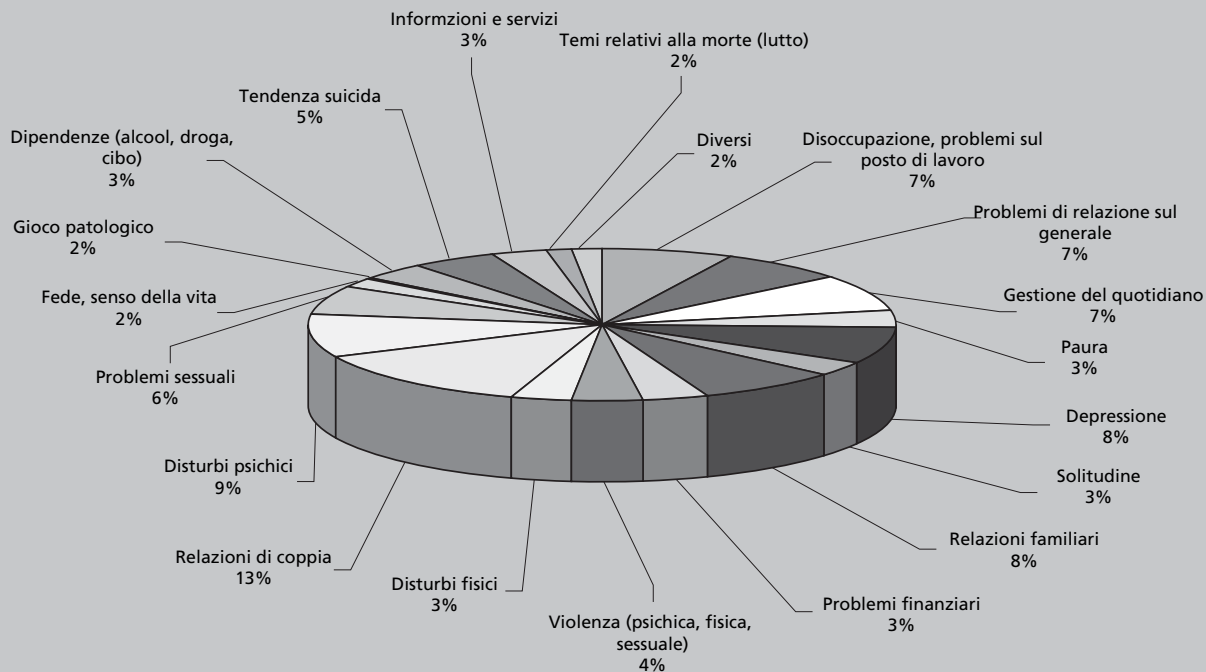
Contatti 1975–2006



CONSULENZA TELEFONICA 2006

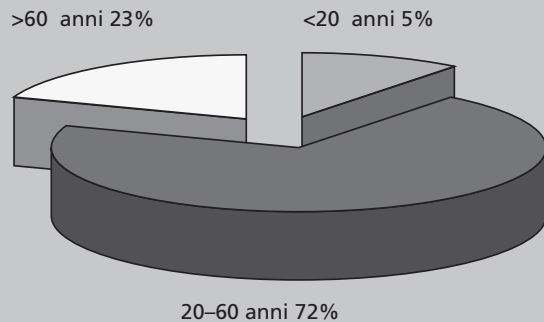


CONSULENZA TRAMITE INTERNET 2006

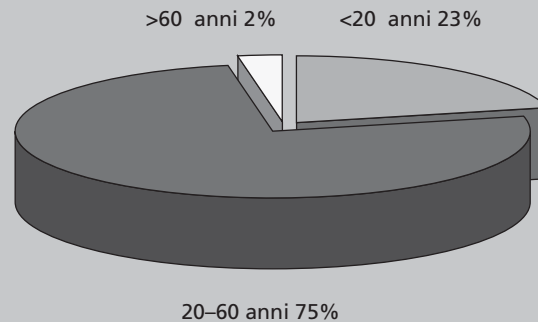


ETÀ DI CHI CHIAMA

Consulenza telefonica 2006

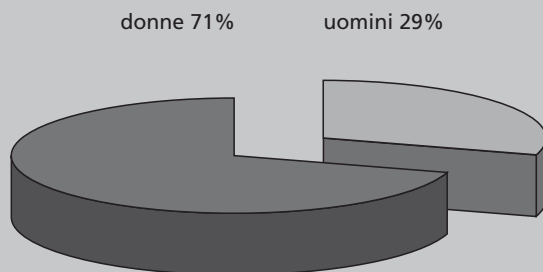


Consulenza tramite internet 2006

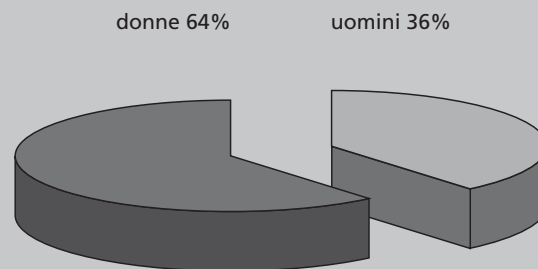


CHIAMATE UOMO/DONNA

Consulenza telefonica 2006



Consulenza tramite internet 2006



ORGANI DELL'ASSOCIAZIONE E GRUPPI DI LAVORO

Assemblea dei Delegati

Il 18 marzo 2006 l'Assemblea dei Delegati si è riunita a San Gallo. La Consigliera di Stato Heidi Hanselmann ha porto un messaggio di benvenuto da parte del Governo del Canton San Gallo, riconoscendo in modo particolare il lavoro svolto dagli oltre seicento collaboratori volontari. «Il servizio prestato da Telefono Amico merita la più grande considerazione e tutti i collaboratori possono essere fieri del loro lavoro», ha sottolineato la signora Hanselmann. L'evento è stato allietato dalla musica del suonatore di salterio Johannes Fuchs.

Oltre ai lavori statutari, l'Assemblea ha eletto la signora Catherine Bezençon quale rappresentante dei responsabili di sede nel Comitato. Su raccomandazione della Zewo i delegati, inoltre, hanno deciso di riformulare l'articolo che regola, negli statuti, la composizione del Comitato. Il programma delle attività 2006 è stato approvato tenendo conto dei seguenti obiettivi:

- conduzione di un dialogo con i media nazionali sul tema dell'anno «La destabilizzazione della famiglia»
- lancio pubblicitario a livello svizzero tramite i mezzi di trasporto
- standardizzazione dei piani dei conti dell'Associazione e delle sedi
- installazione per permettere le offerte on line sui siti web dell'Associazione e delle sedi
- adattamenti dei siti web e della consulenza on line per ottimizzare l'accesso facilitato alle persone portatrici di handicap
- pubblicità sulle bustine di zucchero
- presenza mediatica nella Svizzera tedesca e in Romandia
- corsi di formazione continua per i responsabili di sede, i responsabili della formazione e i collaboratori volontari sul tema dell'anno

Comitato

Nel corso di tre sedute, il Comitato svizzero ha trattato i temi relativi al programma di attività approvato. La discussione si è inoltre incentrata sulle misure di sostegno per la sede di Zurigo relative ai lavori preparatori per i festeggiamenti dei «50 anni di Telefono Amico».

Conferenza delle presidenti e dei presidenti

Senza essere un organo statutario, la Conferenza delle e dei presidenti è utile per scambiarsi informazioni ed esperienze, nonché per potersi fare un'opinione. In discussione, tra l'altro, i seguenti temi:

- necessità permanente di garanzia della qualità
- dichiarazione di obbligatorietà di un piano dei conti unitario
- questioni relative all'imposta sul valore aggiunto
- anonimato dei chiamanti

Conferenza dei responsabili di sede

La conferenza ordinaria dei responsabili di sede ha avuto luogo quattro volte. Oltre alle questioni operative, sono emerse le seguenti tematiche:

- ritiro dei responsabili di sede 2006
- convegno svizzero dei responsabili di sede
- misure tecniche per impedire scherzi e chiamate di disturbo
- consulenza on line per emigranti e rifugiati
- provvedimenti in seguito al cambio del server e-mail

Nel corso di una seduta i rappresentanti di Swisscom hanno fornito informazioni sul Call Center virtuale ACD. Con questo sistema è possibile deviare, o rifiutare, le chiamate di disturbo indesiderate.

Ha avuto luogo per la prima volta la cosiddetta conferenza a tema, che ha dato la possibilità ai responsabili di sede di affrontare con gli esperti, in modo dettagliato e sull'arco di un'intera giornata, una tematica unica.

Il professor Hans Weibel, responsabile del gruppo di specialisti della comunicazione presso l'Alta Scuola zurighese di Winterthur, ha tenuto una relazione, a cui ha fatto seguito un dibattito, sul tema «Telecomunicazione del futuro». In materia di sviluppo tecnico è stato necessario chiarire ulteriori questioni fondamentali.

Con il dottore in teologia Gerhard Ruff, filosofo delle religioni e docente presso la Scuola universitaria professionale della Svizzera nord-occidentale, sono stati elaborati dei valori guida per il processo decisionale e le soluzioni per quanto concerne il riconoscimento della chiamata, l'anonimato, il segreto professionale e la discrezione.

Gruppi di lavoro

Gruppo di lavoro consulenza on line

Nel corso di una seduta, oltre allo scambio di esperienze, sono state trattate le seguenti tematiche:

- corsi di formazione continua dei consulenti
- accompagnamento dei volontari
- finestra temporale per il chat personalizzato invece delle riservezioni
- progetto per la consulenza on line della sede di Basilea
- requisiti richiesti ai volontari della consulenza on line.

INTERNET

Offerte via Internet

Gli allestimenti tecnici per le donazioni on line sono terminati. Grazie a «Paypal», un servizio di pagamento on line riconosciuto a livello mondiale, le sedi regionali possono ricevere direttamente le offerte effettuate da donatrici e donatori.

I nuovi siti web delle sedi

Nell'anno oggetto del rapporto sono stati aperti i nuovi siti web delle seguenti sedi:

- sede di Sion (gennaio) www.valais.143.ch
- sede di Losanna (maggio) www.lausanne.143.ch
- sede di Bienne (giugno) www.biel-bienne.143.ch

Servizio e-mail

Il traffico e-mail del settore amministrativo è stato completamente riorganizzato e strutturato. Ogni collaboratore ha ricevuto il proprio account e-mail personale con la standardizzazione contemporanea degli indirizzi. In caso di consulenza per e-mail sono stati migliorati l'accesso ai messaggi di posta elettronica in entrata nonché la loro archiviazione e gestione comune. Il nuovo sistema offre una sicurezza ancora maggiore.

I NOSTRI PARTNER

Swisscom

In qualità di partner ufficiale della comunicazione, Swisscom ha continuato a sostenere Telefono Amico con grande generosità, sia dal punto di vista finanziario, che delle prestazioni nell'ambito delle telecomunicazioni. Ringraziamo Swisscom per questa sua collaborazione pluriennale.

Federazione svizzera dei Casinò

Nell'anno oggetto del rapporto è continuata la collaborazione instaurata con la Federazione svizzera dei Casinò, che rappresenta 19 Casinò. La cooperazione si svolge nel quadro della prevenzione e della consulenza in materia di dipendenza da gioco.

Appartenenza

L'Associazione svizzera è membro delle seguenti associazioni:

- IASP Associazione Internazionale per la prevenzione del suicidio
- IFOTES Federazione Internazionale dei Servizi Telefonici di Emergenza
- IPSILON Iniziativa per la prevenzione del suicidio
- ASICS Associazione svizzera per interventi di crisi e di prevenzione del suicidio
- ZEWO

PR/PUBBLICITÀ

Conferenza stampa nazionale

Il 23 maggio 2006 Telefono Amico ha invitato i media a partecipare a una conferenza stampa nazionale. A proposito del tema principale, «La destabilizzazione della famiglia», le rappresentanti e i rappresentanti delle sedi hanno informato sui fattori che maggiormente influiscono sull'equilibrio familiare, o su quello di sistemi analoghi a quelli della famiglia, fattori che, con sempre maggiore frequenza, creano dei problemi.

Pubblicità sui mezzi pubblici di trasporto

Il 1° maggio 2006 ha preso il via, in tutta la Svizzera, una campagna pubblicitaria di tre settimane sui mezzi pubblici di trasporto delle grandi città e degli agglomerati e anche presso i concessionari privati nelle regioni rurali. Nel complesso sono stati piazzati 6600 cartelloni sospesi in treni, tram, bus e auto postali.

Pubblicità sulle bustine di zucchero

In collaborazione con la Zuckermühle Rapperswil AG (produzione) la Howeg AG, Winterthur (vendita) sono state distribuite 3,5 milioni di bustine di zucchero con la pubblicità di Telefono Amico nelle aziende dell'industria alberghiera e gastronomica, nonché nelle case per anziani, negli ospedali, nelle mense e nelle scuole.

Banner pubblicitari

Telefono Amico (TA) è stata la prima organizzazione di pubblica utilità ad aver ottenuto da «adcare» la possibilità di pubblicare un annuncio. In questo modo TA, con mezzo milione di banner su www.sbb.ch, è stato presente per un mese intero su uno dei siti web più frequentati della Svizzera.

Articolo sulla rivista «Contact Management Magazine»

Sulla rivista «Contact Management Magazine» è stata pubblicata una storia di copertina sotto forma di intervista con il Presidente di Telefono Amico, Peter Everts. Il Presidente si è interrogato sulla situazione attuale e futura dell'Associazione.

Articolo sul giornale argoviese Aargauer Zeitung

Un'altra intervista con Peter Everts è apparsa il 22 dicembre 2006 sul Mittelland Zeitung. Oltre ad altri temi, l'attenzione è stata focalizzata su questioni inerenti Telefono Amico.

Servizi televisivi in Romandia

Oltre alla stampa scritta, anche i media elettronici hanno mostrato interesse per il lavoro svolto da Telefono Amico, tant'è vero che all'Associazione sono stati dedicati dei servizi su:

- Télévision Suisse Romande (Ensemble e Telegiornale)
- Canal NV (Broye) e Val TV (Vallée de Joux)
- ICI TV (Riviera e Chablais)
- TVRL (Télévision région lausannoise)

Opuscolo sui legati

Si è provveduto alla ristampa dell'edizione in lingua tedesca dell'opuscolo sui legati, che contempla ora alcuni complementi contenutistici. Ne sono stati stampati altri 4000 esemplari, che sono stati consegnati alle sedi.

FORMAZIONE E PERFEZIONAMENTO

Formatrici, formatori e responsabili di sede

Nell'anno oggetto del rapporto, il ritiro dei responsabili di sede è stato associato al Convegno svizzero delle formatrici e dei formatori. Con il tema «Famiglia e altre forme relazionali» è stato possibile creare un aggancio con il tema dell'anno. Il contenuto del corso di formazione contemplava, tra l'altro, dibattiti su questioni inerenti la pluralità e l'individualità nella società odierna, nonché l'orientamento e il ritrovamento della propria identità, oggi sempre più difficili.

Roland Neyerlin, filosofo e contitolare dello studio filosofico di Lucerna, ha accompagnato il gruppo in qualità di relatore e di moderatore.

Volontari

Per i collaboratori volontari di tutta la Svizzera il programma del corso di formazione nazionale annuale prevedeva la stessa tematica con il medesimo relatore.

BILANCIO AL 31.12.2006

ATTIVI		2006	2005
Sostanza circolante			
101	Contocorrente postale 30-14143-9	7 170.63	20 918.23
102	Contocorrente BEKB 42/3.804.758.38	136 335.10	184 553.30
105	Debitori	20 478.00	–
109	Imposta preventiva – debitore	1 270.25	1 318.00
Totale sostanza circolante		165 253.98	206 789.53
Sostanza fissa			
111	Mobilio	1.00	1.00
112	BEKB 41/8.172.871.06 Conto risparmio S	31 196.55	50 893.65
113	BEKB 41/8.220.368.89 Conto risparmio P	71 120.35	50 689.85
114	BEKB 42/3.804.759.29 Conto risparmio	89 571.40	98 494.30
119	BEKB 80/854.432.0.33 Obbligazioni	70 000.00	70 000.00
Totale sostanza fissa		261 889.30	270 078.80
TOTALE ATTIVI		427 143.28	476 868.33
PASSIVI			
Capitale dei terzi			
200	Creditori	23 759.35	18 099.10
209	Transitori Passivi	–	27 800.00
Totale capitale dei terzi		23 759.35	45 899.10
Capitale sociale			
210	Capitale proprio	153 587.38	182 234.73
211	Fondi solidarietà	31 196.55	30 134.50
214	Premio Doron	70 000.00	70 000.00
215	Fondo di riserva generale	148 600.00	148 600.00
Totale capitale sociale		403 383.93	430 969.23
TOTALE PASSIVI		427 143.28	476 868.33

CONTO ECONOMICO 2006

	2006	2005
COSTI		
Personale	131 127.70	125 321.55
Costi del capitale	153.15	221.15
Organi	7 562.20	7 351.25
Costi di gestione	20 586.35	21 024.55
Contributi	6 818.30	9 444.40
Corsi, congressi, formazioni	14 823.70	56 154.85
PR, Pubbliche relazioni	219 054.10	376 265.45
Indennità alle sedi	–	–
Totale costi	400 125.50	595 783.20
RICAVI		
Contributi dei soci	198 191.00	197 319.60
Interessi	3 629.20	3 765.85
Donazioni e sponsorizzazioni	170 720.00	311 875.00
Totale ricavi	372 540.20	512 960.45
TOTALE COSTI	400 125.50	595 783.20
TOTALE RICAVI	372 540.20	512 960.45
PERDITE/UTILE	– 27 585.30	– 82 822.75

APPENDICE

Norme contabili

La contabilità soddisfa i requisiti Swiss GAAR FER 21 ed è conforme al diritto svizzero e agli statuti societari. Costi e ricavi sono stati contabilizzati in base al principio della competenza temporale. È stato fatto uso della possibilità di rinunciare alla creazione del conto del flusso di fondi. La variazione del capitale risulta dal bilancio.

Sostanza fissa

Voce 119 obbligazioni: il valore effettivo del deposito al 31.12.06 ammonta a CHF 69'550.00.

Capitale sociale

Voce 210 capitale dell'associazione: attraverso la perdita di CHF 27'585.30, come da conto economico, e una redistribuzione del capitale dell'associazione sul fondo di solidarietà (CHF 1'062.05) il capitale dell'associazione si è ridotto di CHF 28'647.35.

Voce 211 fondo di solidarietà: dal capitale dell'associazione sono stati redistribuiti CHF 1'062.05 sul fondo di solidarietà.

Organi

Le maggiori voci di spesa sotto questa posizione sono rappresentate dall'Assemblea dei delegati CHF 2'801.20, dai lavori preparatori per il congresso IFO-TES 2007 in Italia CHF1'819.20 e CHF 2'203.70 (onorari a specialisti, spese per le sedute e spese di viaggio) per l'allestimento di un piano dei conti unitario per l'Associazione e le sedi regionali.

Corsi, congressi, perfezionamento

Le spese si sono ridotte, poiché nel 2006 non ha avuto luogo il fine settimana organizzato per i volontari.

Prestazioni gratuite

I membri del Comitato lavorano gratuitamente. Le spese effettive vengono parzialmente rimborsate.

Rapporto sulle prestazioni

Il rapporto annuale dà informazioni adeguate sull'efficienza e sull'efficacia di Telefono Amico. Si rinuncia perciò a un rapporto prestazionale supplementare.

RAPPORTO DEI REVISORI

**Egregio signor presidente,
Gentili signore, Egregi signori,**

in qualità di revisori abbiamo verificato la contabilità, il conto annuale (bilancio, conto economico) dell'Associazione «Telefono amico» per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2006.

Il Comitato centrale è responsabile dell'allestimento del conto annuale, mentre il nostro compito consiste nella sua verifica e nell'espressione di un giudizio in merito. Confermiamo di adempiere i requisiti legali relativi all'abilitazione professionale e all'indipendenza.

La nostra verifica è stata effettuata conformemente alle norme della categoria professionale svizzera, le quali richiedono che la stessa venga pianificata ed effettuata in maniera tale che le anomalie significative nel conto annuale possano essere identificate con un grado di sicurezza accettabile. Abbiamo verificato le posizioni e le informazioni del conto annuale mediante procedure analitiche e di verifica a campione. Abbiamo inoltre giudicato l'applicazione dei principi contabili determinanti, le decisioni significative in materia di valutazione nonché la presentazione del conto annuale nel suo complesso. Siamo dell'avviso che la nostra verifica costituisca una base sufficiente per la presente nostra opinione.

A nostro giudizio la contabilità e il conto annuale sono conformi alle disposizioni legali e statutarie. Inoltre dichiariamo che sono state contemplate le condizioni richieste dall'Ufficio centrale delle opere di beneficenza (ZEWO).

Il conto annuale chiude come segue:

Ricavi	Fr. 372'540.20
Spese	<u>Fr. - 400'125.50</u>
Con un disavanzo di	Fr. 27'585.30

Capitale sociale al 31.12.2005	Fr. 430'969.23
Perdita/Utile	<u>Fr. - 27'585.30</u>
Capitale sociale al 31.12.2006	Fr. 403'383.93

Raccomandiamo:

1. di approvare il presente conto annuale
2. di darne scarico al segretariato centrale.

Berna, 25 gennaio 2007

**Regula Senn
René Hell**

Il conto annuale completo e revisionato può essere richiesto presso il Segretariato centrale dell'Associazione svizzera del Telefono Amico.

PERSONALE

Volontari	640 collaboratori
Collaboratori impiegati	45 che corrispondono a 24 posti di lavoro a tempo pieno
<hr/>	
Comitato	Presidente Peter Everts, Zollikofen
Vice-presidente	Willi Amrhein, Zurigo
Membri	Franco Ambrosetti, Presidente di Telefono Amico Ticino e Grigioni Italiano, Lugano Catherine Bezençon, coordinatrice TA Losanna (dal 18 marzo 2006) Dottor Urs Kalbermatten, Berna Daniela Luraschi, coordinatrice Tele-Hilfe Basilea (fino al 31.8.2006) Marc Peytrignet, membro coordinazione DH sede Svizzera orientale e Principato del Liechtenstein, San Gallo (fino al 17 marzo 2006) Rosmarie Scherb-Bönsch, Presidente DH Berna La durata della carica è di quattro anni e una rielezione è possibile.
<hr/>	
Revisori	René Hell, Bern Regula Senn, Schlieren (ZH)
<hr/>	
Segretariato centrale	Rudolf F. Bolliger, segretario centrale Christiane Delmonico, incaricata
<hr/>	
Indirizzo	Associazione svizzera Telefono Amico Zähringerstrasse 53, Casella postale 835 3000 Berna 9
Telefono:	031 301 91 91
Fax:	031 301 91 57
E-mail:	verband@143.ch
Internet:	www.143.ch
Conto postale:	30-14143-9

MEMBRI DELL'ASSOCIAZIONE SVIZZERA DEL «TELEFONO AMICO»

SEDI REGIONALI

Die Dargebotene Hand Aarau	Postfach 2645	5001 Aarau	PC 50-603-1
Die Dargebotene Hand Tele-Hilfe Basel	Bruderholzallee 167	4059 Basel	PC 40-12897-7
Die Dargebotene Hand Bern	Postfach 585	3000 Bern	PC 30-2830-7
Die Dargebotene Hand Nord-West	Postfach 472	2501 Biel	PC 25-830-0
Die Dargebotene Hand Freiburg	Postfach 554	1700 Freiburg	PC 17-1100-8
La Main Tendue Genève	Case postale 157	1211 Genève	CCP 12-13454-0
La Main Tendue Lausanne	Case postale 161	1010 Lausanne	CP 10-25047-3
Telefono Amico Ticino e Grigioni Italiano	Casella postale 4118	6904 Lugano	ccp 69-4362-1
Die Dargebotene Hand Telefonseelsorge der Zentralschweiz	Postfach 2603	6002 Luzern	PC 60-18506-6
Die Dargebotene Hand Ostschweiz und Fürstentum Liechtenstein	Postfach 410	9001 St. Gallen	PC 90-10437-2
La Main Tendue Valaisanne	Case postale 2214	1950 Sion	CP 19-10836-2
Die Dargebotene Hand Winterthur Schaffhausen und Frauenfeld	Postfach 2449	8401 Winterthur	PC 84-6818-6
Die Dargebotene Hand Zürich	Häringstrasse 20	8001 Zürich	PC 80-43400-3



Schweizerischer Verband «Die Dargebotene Hand»
Association suisse de «La Main Tendue» · Associazione svizzera del «Telefono Amico»

Telefono Amico
Segretariato centrale
Zähringerstrasse 53
3012 Berna
Tel. 031 301 91 91
Fax 031 301 91 57
www.143.ch
verband@143.ch
CCP 30-14143-9