

RAPPORTO ANNUALE 2010



il partner ufficiale di Telefono Amico



PREFAZIONE DEL PRESIDENTE



Ci vuole il Telefono Amico, è indiscutibile. Lo conferma il grande numero di chiamate di coloro che si rivolgono alla nostra associazione.

Ognuno nel nostro Paese sa che le abitudini nella vita di tutti i giorni cambiano. Gli elenchi telefonici cartacei, sui quali spicca il nostro numero 143, non sono quasi più utilizzati dalla giovane generazione. Si sono abituati al telefono cellulare. Le cabine telefoniche, nelle quali il nostro numero figurava accanto a quello

della polizia e dei pompieri, non sono più frequentate da coloro che tengono in tasca il proprio telefono o smartphone.

Anche il Tel 143 – Telefono Amico cambia e sviluppa nuove possibilità per rimanere raggiungibile da tutti coloro che hanno bisogno del nostro aiuto. Quello che non cambia è il suo impegno a formare, con umiltà e costanza, i propri volontari, disponibili 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.

Ci tengo ad esprimere tutta la mia riconoscenza ai volontari delle 12 sedi regionali. Essi sono lo spirito che anima il nostro movimento. Sono pure riconoscente a Susanne Berger e Eliane Dürrenmatt, che permettono all'associazione di funzionare a livello svizzero.

Esprimo la mia riconoscenza anche a tutti i donatori, particolarmente a Swisscom, alla Federazione Svizzera dei Casinò e alla Fondazione Göhner, che da numerosi anni sono impegnate in nostro favore.

Philippe Pidoux
Presidente

RAPPORTO DELLA DIRETTRICE

OFFERTA

Telefono 143

Nel 2010 le chiamate al numero 143 sono aumentate complessivamente dell'1% circa rispetto all'anno precedente. Contrariamente al risultato dello scorso anno, nel 2010 colpisce il fatto che il numero dei contatti maschili è salito del 5% circa, mentre il numero dei contatti femminili è rimasto piuttosto stabile. Fortunatamente anche gli scherzi telefonici e le chiamate mute sono di nuovo in netto calo. In questo modo i colloqui subiscono meno episodi di disturbo e la loro qualità migliora.

Le tematiche sono un po' più difficili da commentare. Quest'anno quattro sedi regionali hanno già lavorato con il nuovo sistema statistico che prevede un catalogo tematico più stringato. Le singole tematiche hanno subito perciò forti rinvii, che sono da ricondurre al nuovo sistema di rilevamento.

Abbiamo potuto constatare che ancora oggi le tematiche telefoniche concernono in primo luogo i problemi psichici, i problemi della quotidianità, la solitudine. Le minacce di suicidio e il suicidio costituiscono l'1% dei contatti telefonici totali.



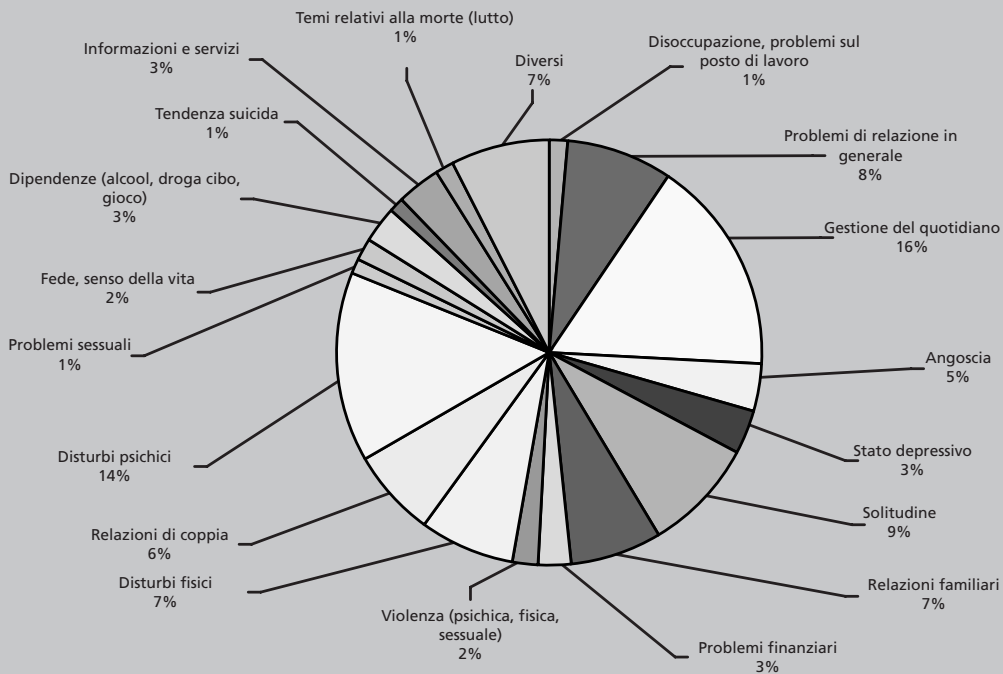
www.143.ch

Presso tutte le sedi interessate, i contatti online vengono rilevati statisticamente secondo il catalogo tematico finora in uso. Nel complesso il numero dei contatti non si è praticamente modificato. Anche in quest'ambito è aumentato leggermente il numero degli uomini che si rivolgono a Telefono Amico tramite il media elettronico.

Le problematiche dei contatti online vertono in prima linea sui problemi di coppia, sui problemi psichici, sugli stati depressivi. I temi riguardanti le minacce di suicidio e il suicidio rappresentano il 7% dei contatti totali, un aumento dell'1% in più rispetto all'anno precedente.

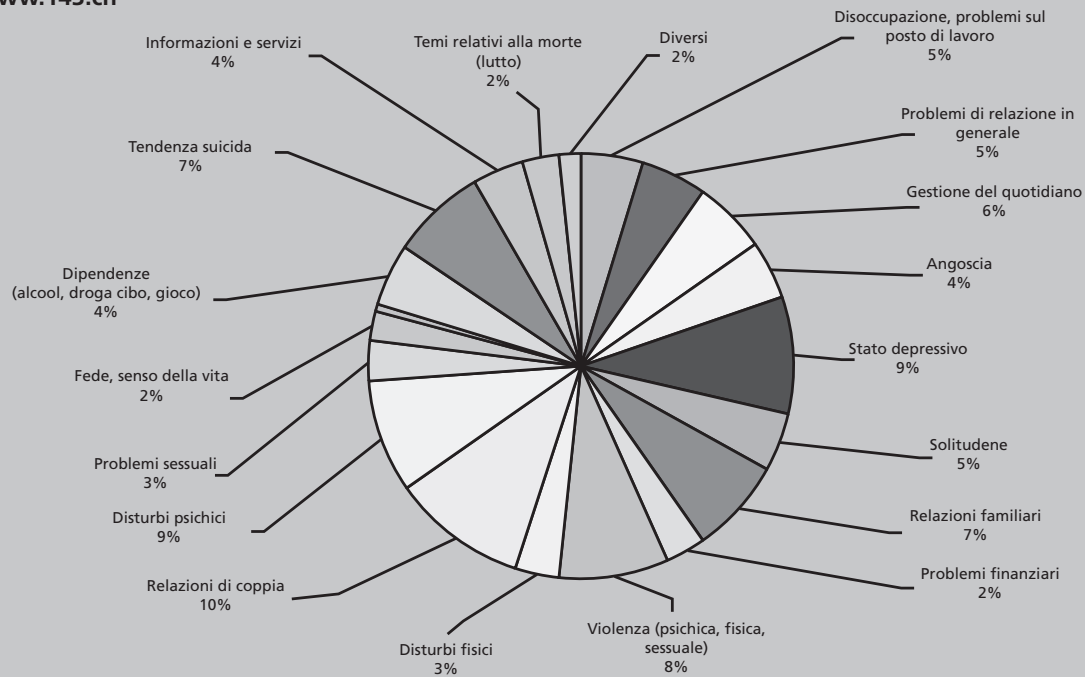
CONSULENZA TELEFONICA 2010

Telefono 143



CONSULENZA TRAMITE INTERNET 2010

www.143.ch



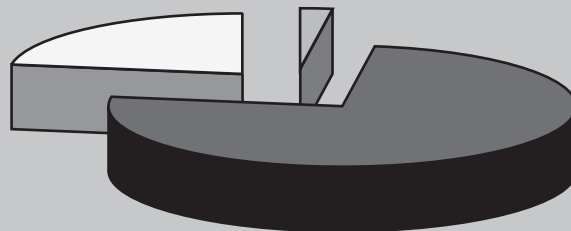
	uomini	donne	totale
Contatti			
Telefonate di appellanti	50 236	120 273	170 509
Consulenza on-line: e/mail	700	1 542	2 242
Consulenza on-line: chat individuale	352	803	1 155
Totale	51 288	122 618	173 906
Telefonate in attesa			11 970
Telefonate mute			11 027
Scherzi e chiamate abusive			15 734
Totale contatti			212 637
Telefonate sbagli			6 053
Età degli appellanti			
fino a ca. 20 anni	1 748	1 938	3 686
da 20 a 60 anni	43 347	87 711	131 058
più di 60 anni	6 193	32 969	39 162
Totale	51 288	122 618	173 906
Collaboratori			
Impiegati (corrisponde a 25 posti a tempo pieno)	9	37	46
Volontari	126	509	635
Totale	135	546	681

ETÀ DI CHI CHIAMA

Età di chi chiama 2010

>60 anni 22%

<20 anni 2%

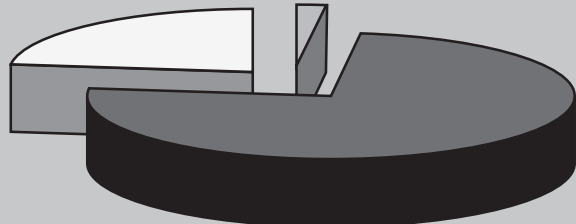


20-60 anni 76%

Consulenza telefonica 2010

>60 anni 23%

<20 anni 2%

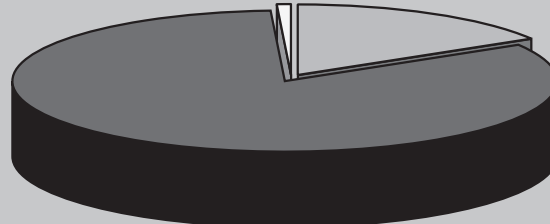


20-60 anni 75%

Consulenza tramite internet 2010

>60 anni 1%

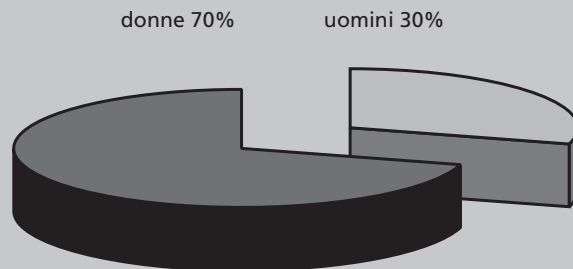
<20 anni 16%



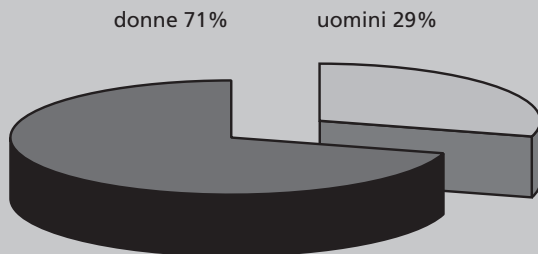
20-60 anni 83%

CHIAMATE UOMO/DONNA

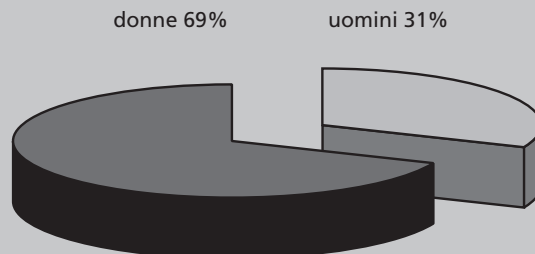
Chiamate uomo/donna 2010



Consulenza telefonica 2010



Consulenza tramite internet 2010



ORGANI DELL'ASSOCIAZIONE E GRUPPI DI LAVORO

Assemblea dei delegati

L'Assemblea dei delegati ha avuto luogo il 13 marzo 2010 a Olten. Accanto ai compiti statutari, sono state discusse le seguenti trattande:

dopo oltre dieci anni di impegno profuso per Telefono Amico, il Presidente Peter Everts e il Vice-presidente Willi Amrhein si sono ritirati dalla loro carica. Anche il membro uscente del comitato, Franco Ambrosetti, ha cercato un successore. Infine Regula Senn, per molti anni impegnata in qualità di revisore dei conti, ha lasciato la sua carica. L'Assemblea si è dunque svolta all'insegna del commiato, dei ringraziamenti e del rinnovamento. Le illustrazioni del presente rapporto annuale sono state create «in diretta» all'Assemblea dei delegati dal vignettista Carlo Schneider e fanno parte del regalo di commiato dedicato a Peter Everts e a Willi Amrhein.

Con Philippe Pidoux, l'associazione ha acquisito un Presidente che già ricopriva tale carica per la sede regionale di Losanna e che ha concluso la formazione di collaboratore volontario. Bruno Cocchi, già membro del Comitato della sede regionale ticinese, continua



la tradizione di un rappresentante italofono in seno al comitato centrale. In qualità di nuovo revisore, l'Assemblea dei delegati ha eletto Heinz Bürli di Bremgarten BE.

L'Assemblea dei delegati ha preso conoscenza della prosecuzione dei lavori finalizzati al processo di Corporate Identity che, dopo l'elaborazione delle nuove linee guida, verrà portato avanti nei gruppi di lavoro per singole tematiche.



Il programma d'attività 2010 è stato approvato con le seguenti priorità:

- Processo di Corporate Identity, direzione del progetto, elaborazione di linee guida, costituzione dei gruppi di lavoro
- Statistica: nuovo sistema di rilevamento statistico introdotto nel 2010, anno pilota
- Benchmarking, elaborazione dei fondamenti
- Mantenimento dei partenariati esistenti e ricerca di nuovi sponsor
- Esecuzione del lavoro mediatico
- Creazione dei mezzi pubblicitari
- Collaborazione nel gruppo PR transregionale

Comitato

Oltre alle consuete trattande statutarie, nel corso di quattro sedute la nuova compagine del Comitato svizzero si è occupato delle questioni approvate dall'Assemblea dei delegati nel programma d'attività.

I progressi relativi al processo di CI sono stati all'ordine del giorno di tutte le sedute del Comitato. A metà anno è stata presentata la nuova versione delle linee guida, elaborata dal gruppo di direzione progettuale e inviata in consultazione alle sedi regionali. Sono inoltre stati costituiti i cinque gruppi di lavoro che si sono assunti i seguenti incarichi: «Organizzazione della struttura e dei flussi di lavoro», «Risorse Umane», «Formazione», «Comunicazione/Corporate Design», «Raccolta fondi». Dopo intense ricerche per il servizio di sostegno telefonico in collaborazione con il numero breve europeo 116123, il comitato ha deciso di non impegnarsi ulteriormente in questa direzione. Finora il numero breve è stato introdotto solo in due stati europei, negli altri stati non è in funzione, non è stato trovato alcun gestore idoneo. Fino a nuovo avviso non esistono le



prospettive di una selezione del numero breve con il relativo prefisso nazionale, ciò che creerebbe dei problemi linguistici insuperabili; il numero, perciò, è stato restituito all'Ufficio federale della comunicazione. Il comitato ha preso conoscenza del fatto che alcune sedi pilota introducono il nuovo sistema statistico, raccogliendo così per sé e per le altre sedi regionali delle esperienze preziose. A partire dal 2011, perciò, tutte le sedi regionali potranno adottare il nuovo sistema di rilevamento statistico.

Dopo aver ottenuto la ricertificazione da parte della ZEWO a fine 2009, l'Associazione e alcune sedi regionali hanno modificato la presentazione dei propri conti annuali.

A causa della gradita e forte richiesta dell'opuscolo «Le mie ultime volontà» è stata pubblicata una nuova edizione in tedesco e in francese.

Oltre alle attività previste, sono state realizzate altre due idee:

- Verso la fine dell'anno è stato possibile realizzare un'azione Charity in comune con Migros, «Natale con il cuore», un'idea nata l'anno precedente e che ha potuto concretizzarsi nel corso dell'anno con la Migros: il grande distributore si è dichiarato disposto a vendere i suoi abiti di Natale con un sovrapprezzo da destinare a Telefono Amico. Le clienti e i clienti che si sono dichiarati disposti a pagare il sovrapprezzo, hanno ricevuto in ringraziamento un cioccolatino a forma di cuore.
- Verso la fine dell'anno il comitato ha deciso di impegnarsi come promotore per l'anno del volon-

tariato 2011, sottolineando così l'enorme importanza che Telefono Amico attribuisce ai collaboratori volontari. Presso l'Associazione sono loro a fornire la prestazione cardine, ciò che il comitato, in quest'anno europeo dedicato al volontariato, ha tenuto a mettere in risalto.

Conferenza dei responsabili di sede

Si sono svolte quattro conferenze ordinarie dei responsabili di sede. Oltre alle innumerevoli questioni operative sono state affrontate le seguenti tematiche prioritarie:

- Corporate Identity: collaborazione con il gruppo di direzione del progetto, lavoro sulle linee guida, collaborazione nei cinque gruppi di lavoro
- Sviluppo del tema dell'anno 2010: «Parlare aiuta – scrivere anche!»
- Intranet, impiego e utilità della piattaforma per lo scambio d'informazioni interno
- Giubilei delle singole sedi

- Benchmarking
- Nuovo sistema di rilevamento statistico: alcune sedi «pilota» hanno accettato di introdurre il nuovo sistema statistico e di sperimentarlo, per poi poterlo introdurre e utilizzare in tutte le sedi a partire dall'inizio del 2011.
- Partecipazione ai congressi nazionali, ai simposi e ai convegni.
- Elaborazione di progetti del gruppo PR transregionale

Conferenza delle Presidenti dei Presidenti

Nell'anno oggetto del rapporto i Presidenti e le Presidenti di tutte le sedi regionali si sono riuniti per orientarsi sulle questioni correnti più importanti, nonché per avere uno scambio di esperienze.

Gruppi di lavoro

PR/pubblicità

Il gruppo era composto da cinque rappresentanti delle sedi regionali e dalla Direttrice dell'Associazione. Gli incontri sono serviti a un proficuo scambio di esperienze tra i rappresentanti delle varie sedi, nonché alla creazione e alla realizzazione di nuove idee per organizzare azioni di donazione in tutta la Svizzera.



INTERNET

Intranet

Nel corso dell'anno oggetto del rapporto, Intranet è stato potenziato e reso estremamente dinamico. Infatti, i collaboratori e i membri del comitato hanno avuto facile accesso non solo ai documenti importanti, ma hanno anche approfittato delle offerte di perfezionamento e dei link utili.

AFFILIAZIONI

L'associazione svizzera del Telefono Amico è membro delle seguenti associazioni:

- IFOTES Federazione Internazionale dei Servizi Telefonici di Emergenza (www.ifotes.org)
- IPSILON Iniziativa per la prevenzione del suicidio in Svizzera (www.ipsilon.ch)
- ZEWO (www.zewo.ch)
- Public Health (www.public-health.ch)

Gli statuti e le direttive internazionali di **IFOTES** sono parte costitutiva degli statuti dell'Associazione svizzera del Telefono Amico e sono vincolanti per tutti i suoi soci (www.ifotes.org).

PR/PUBBLICITÀ

Lavoro mediatico

Questi i temi dei comunicati alla stampa di quest'anno

- In marzo il cambio alla presidenza di Peter Everts con Philippe Pidoux.
- Sulla base di un'indagine sul chat, condotta presso la sede di Telefono Amico di San Gallo nel mese di settembre, è stato elaborato un dossier mediatico sul tema «Parlare aiuta – scrivere anche!» Da quest'indagine è emerso che questa forma di comunicazione, malgrado la base tecnica, permette una dimensione umana molto viva.

- In dicembre è stato inviato ai media un comunicato sull'azione «Natale con il cuore» per attirare l'attenzione della gente sul fatto che Telefono Amico è raggiungibile anche nei giorni festivi, 24 ore su 24.

Presenza mediatica in generale

Fortunatamente presso i giornalisti Telefono Amico gode di una buona popolarità.

- Ad esempio: gli articoli che tematizzano il suicidio vengono illustrati con dei mini-cartelloni di Telefono Amico.
- In innumerevoli articoli e servizi su tematiche fondamentali di Telefono Amico quali il suicidio, le situazioni esistenziali difficili, la solitudine, la mancanza di interlocutori, la violenza, Telefono Amico viene menzionato come un'istituzione che offre il suo aiuto in modo rapido, semplice e anonimo.
- Sempre di più i giornalisti si interessano per fare dei ritratti ai volontari della consulenza telefonica e on line.

- In caso di eventi speciali i giornalisti si interessano presso Telefono Amico, chiedendo se il numero delle chiamate è superiore rispetto alla norma.

Pubblicità sulle bustine dello zucchero

In collaborazione con la Zuckermühle Rapperswil AG (produzione) e la Howeg AG, Winterthur (vendita) è stato possibile distribuire ancora una volta 4 milioni di bustine di zucchero in ristoranti, hotel, mense, istituti, ospedali e scuole, ricordando così alla gente la possibilità di ricorrere al 143.



FORMAZIONE E PERFEZIONAMENTO PROFESSIONALE

Ritiro dei responsabili di sede

In occasione dei ritiri effettuati nel 2010 a Losanna, i direttori di sede hanno lavorato sul tema del processo di Corporate Identity.

Perfezionamento dei responsabili della formazione

Il tema della formazione di quest'anno, destinata ai collaboratori responsabili della formazione e del perfezionamento professionali di Telefono Amico, è stata «Competenza di recupero».

Congresso IFOTES

Dal 10 al 14 luglio si è tenuto a Vienna il XVIII° congresso IFOTES dal titolo «Listening 4 Peace – Exploring Alternatives to Violence». Nel complesso vi hanno preso parte più di mille persone provenienti da ogni angolo del mondo, anche molti collaboratori volontari di Telefono Amico.

SGUARDO RETROSPETTIVO 2010 – PROSPETTIVE 2011



- Il 2011 è l'anno europeo del volontariato. Alla fine del 2010 Telefono Amico è entrata a far parte del gruppo dei promotori, intendendo sottolineare in questo modo l'importanza dell'impegno dei collaboratori volontari per l'organizzazione stessa e per tutta la società. Con l'ausilio di 12 ritratti delle 12 sedi regionali, ogni mese Telefono Amico presenterà una persona.

L'intenzione è quella di vedere chi sta dietro le quinte di Telefono Amico, che tipi di persone si mettono al servizio dell'organizzazione; cosa ci vuole per impegnarsi nel volontariato; cosa significa quest'impegno per la persona interessata e per l'intera società.

- All'interno della sua struttura, Telefono Amico continua ad occuparsi della Corporate Identity. Le nuove linee guida verranno sottoposte all'Assemblea dei delegati 2011 per la votazione; i gruppi di lavoro potranno presentare i risultati entro la metà del 2011.
- Il sistema di statistica avanza come previsto: nel 2011 tutte le sedi adotteranno il nuovo sistema. L'obiettivo è quello di poter disporre regolarmente di cifre statistiche comprensibili e aggiornate, per essere poi in grado di fornire in ogni momento, ai media e ad altri interessati, delle cifre attuali sulla nostra attività.
- È stato possibile mantenere il partenariato con Swisscom e con la Federazione dei Casinò, ciò che contribuisce in larga misura a garantire la base finanziaria di Telefono Amico.

BILANCO AL 31.12.2010

ATTIVI	2009	2010
Sostanza circolante		
Conto corrente postale	47 304.23	61 729.58
Conto corrente	304 174.52	213 615.52
conto risparmio P	72 737.30	73 030.65
conto risparmio	94 535.40	166 053.50
Debitori	2 217.80	79 200.90
Transitori attivi	597.00	838.00
Totale sostanza circolante	521 566.25	594 468.15
Sostanza fissa		
Mobilio	1.00	1.00
obbligazioni	70 250.00	-
Totale sostanza fissa	70 251.00	1.00
Investimenti a destinazione vincolata		
conto risparmio S	31 910.55	32 049.15
Totale investimenti a destinazione vincolata	31 910.55	32 049.15
TOTALE ATTIVI	623 727.80	626 518.30

BILANCIO AL 31.12.2010

PASSIVI	2009	2010
Capitale di terzi a breve termine		
Creditori	78 933.00	58 264.50
Transitori passivi	5 406.55	14 243.20
Totale capitale di terzi a breve termine	84 339.55	72 507.70
Capitale fondiario a destinazione vincolata		
Fondi solidarietà	31 910.55	32 049.15
Totale capitale fondiario a destinazione vincolata	31 910.55	32 049.15
Capitale dell'organizzazione		
Capitale libero	288 877.70	303 361.45
Premio Doron	70 000.00	70 000.00
Fondo di riserva	148 600.00	148 600.00
Totale capitale dell'organizzazione	507 477.70	521 961.45
TOTALE PASSIVI	623 727.80	626 518.30

CONTO ECONOMICO 2010 – BUDGET 2011

COSTI

CONTI	Chiusura 2009	Chiusura 2010	Budget 2011
Stipendi amministrazione	105 006.85	109 305.75	122 000.00
Costi del personale d'amministrazione	12 810.00	4 470.80	4 500.00
Costi del personale volontario	–	11 575.70	13 000.00
Affitto e spese correlate	8 678.45	8 622.80	9 500.00
Costi d'amministrazione	2 292.44	43 836.08	37 400.00
PR, pubblicità	49 813.55	64 627.25	62 500.00
Acquisti, manutenzione e riparazioni	1 562.40	2 646.47	6 600.00
Costi diversi	173 234.55	113 866.90	29 530.00
Costi finanziari	116.65	38.35	–
Progetti	36 842.10	77 826.70	49 000.00
Totale Costi	390 356.99	436 816.80	334 030.00

RICAVI

CONTI	Chiusura 2009	Chiusura 2010	Budget 2011
Contributi	25 500.00	25 500.00	25 500.00
Donazione	58 725.20	64 997.10	–
Sponsorizzazioni	139 880.00	120 000.00	120 000.00
Contributi dei soci	211 868.00	212 094.00	210 000.00
Prestazioni	5 250.35	25 135.00	–
Interessi attivi	1 755.40	3 713.05	–
Altri ricavi	–	–	–
Totale ricavi	442 978.95	451 439.15	355 500.00
Utile	52 621.96	14 622.35	21 470.00

CONTO ECONOMICO 2010 SECONDO ZEWO E GAAP FER (1-6) E FER 21

RICAVI	Conto economico 2009	Conto economico 2010
Donazioni, sponsorizzazioni	198 605.20	184 997.10
Contributi	237 368.00	237 594.00
Reddito (a destinazione vincolata) da fondi pubblici	-	-
Legati	-	-
Totale intermedio	435 973.20	422 591.10
Incarichi pubblici	-	-
Ricavi diversi	1 755.40	25 135.00
Totale ricavi	437 728.60	447 726.10
COSTI		
Costi dei volontari	0.00	-11 575.70
Costi del personale	-116 324.35	-113 220.95
Spese di viaggio e rappresentanza	-1 492.50	-555.60
Affitti e costi correlati	-8 678.45	-8 622.80
Costi di amministrazione	-2 292.44	-43 836.08
Pubbliche relazioni e pubblicità	-49 813.55	-64 627.25
Acquisti, manutenzione e riparazioni	-1 562.40	-2 646.47
Costi diversi	-173 234.55	-113 866.90
Progetti	-36 842.10	-77 826.70
Totale intermedio	-390 240.34	-436 778.45
Risultato intermedio 1	47 488.26	10 947.65
Interessi attivi	5 250.35	3 713.05
Interessi passivi	-116.65	-38.35
Risultato d'esercizio 1	52 621.96	14 622.35
Attribuzione ai fondi solidarietà	-176.45	-138.60
Attribuzione al capitale	-52 445.51	-14 483.75
Risultato d'esercizio 2	0.00	0.00

APPENDICE

Norme contabili

La contabilità soddisfa i requisiti ZEWO, Swiss GAAP FER (1-6) e 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.

Rendiconto sulle mutazioni del capitale

2010	1.1.2010			31.12.2010
	Saldo iniziale	Attribuzione	Utilizzo	Saldo finale
Capitale fondiario				
Capitale di solidarietà	31 910.55	138.60	0.00	32 049.15
Capitale dell'organizzazione				
Capitale libero rielaborato	288 877.70	14 483.75	0.00	303 361.45
Premio Doron	70 000.00	0.00	0.00	70 000.00
Fondo di riserva	148 600.00	0.00	0.00	148 600.00
Totale	539 388.25	14 622.35	0.00	554 010.60

Titoli: Valutazione sulla base del corso in borsa alla fine dell'anno.

Apparecchi informatici: ammortamento annuo del 50% del valore di acquisto

Altro mobilio: ammortamento annuo del 25% del valore di acquisto

Acquisti inferiori a Fr. 2000 sono contabilizzati direttamente nei costi.



Altri costi

	CHF
Comitato centrale	1 439.50
Conferenza dei Presidenti	635.50
Assemblea dei delegati	6 246.55
Delegazioni (congresso IFOTES)	5 426.35
Responsabili di sede (convegni, perfezionamento)	4 760.60
Gruppi di lavoro	855.00
Importi Zewo	5 057.20
Contributi associativi ad altre istituzioni	2 914.10
Revisione	70.00
Imposta sul valore aggiunto	1 530.00



Prestazioni gratuite

Tutti i membri del comitato lavorano gratuitamente. Le spese effettive vengono rimborsate solo parzialmente. Per i richiedenti aiuto i collaboratori volontari delle dodici sedi regionali sono raggiungibili 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.

Rapporto sulle prestazioni

Il rapporto annuale fornisce informazioni esaustive sull'efficienza e sull'efficacia delle prestazioni di Telefono Amico. Si rinuncia perciò a stilare un rapporto supplementare sulle prestazioni.

RAPPORTO DEI REVISORI

Egregio signor Presidente
Gentili signore, egregi signori

in qualità di revisori abbiamo verificato la contabilità, il conto annuale (bilancio, conto economico, allegato) dell'Associazione « Telefono amico » per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2010.

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 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 come SWISS GAAP FER (1-6) e FER 21, le decisioni signifi-

cative in materia di valutazione, nonché la presentazione del conto annuale nel suo complesso. Sono state osservate le disposizioni emanate dall'Ufficio centrale delle opere di beneficenza (ZEWO). Siamo dell'avviso che la nostra verifica costituisca una base sufficiente per la presente opinione.

Il conto annuale chiude come segue:

Ricavi	Fr. 451 439.15
Spese	Fr. <u>436 816.80</u>
Ricavi eccedenti per	Fr. 14 622.35

Capitale sociale al 31.12.2009	Fr. 539 388.25
Utile 2010	Fr. <u>14 622.35</u>
Capitale sociale al 31.12.2010	Fr. 554 010.60

Raccomando:

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

Berna, 2. febbraio 2011 **René Hell** **Heinz Bürli**

PERSONALE

Comitato	Presidente	Peter Everts, Zollikofen (1999) fino al 13.3.2010 Philippe Pidoux, Losanna, dal 13.3.2010
	Vice-presidente	Willi Amrhein, Zurigo (1998) fino al 13.3.2010
Membri		Franco Ambrosetti, Lugano (2004) fino al 13.3.2010
		Bruno Cocchi, Odogno, dal 13.3.2010
		Catherine Bezençon, responsabile sede, TA Losanna (2006)
		Annemarie Grether, presidentessa TA Winterthur (2008)
		Sonja Karrer, Münsingen BE (2007)
	Tony Styger, responsabile sede TA Zurigo (2007)	
	Susanne Berger, direttrice (con voto consultivo) (2008)	

La durata della carica è di quattro anni e prevede la possibilità di rielezione. La data tra parentesi indica l'anno della prima elezione.

Revisori		René Hell, Berna (1999)
		Regula Senn, Schlieren (ZH) (2000) fino al 13.3.2010
		Heinz Bürli, Bremgarten, dal 13.3.2010

Segretariato centrale:		Susanne Berger, direttrice, 60% (2008)
		Eliane Dürrenmatt, collaboratrice, 30% (2008)

Indirizzo:	Associazione Svizzera del Telefono Amico Zähringerstrasse 53, Case postale 835, 3000 Berna 9 Tel. 031 301 91 91, Fax 031 301 91 57 Email: verband@143.ch, Internet: www.143.ch Conto corrente postale 30-14143-9
-------------------	--

RINGRAZIAMENTO

I NOSTRI PARTNER

Swisscom



In qualità di partner di comunicazione ufficiale Swisscom continua a sostenere generosamente Telefono Amico, sia finanziariamente che con prestazioni reali e servizi nell'ambito della telecomunicazione. Siamo molto grati a Swisscom per questa collaborazione pluriennale.

Federazione svizzera dei Casinò

Nell'anno oggetto del rapporto è proseguita la collaborazione con la Federazione svizzera dei Casinò, che rappresenta 17 Casinò. La cooperazione verte sulla

prevenzione del gioco patologico e sulla consulenza in caso di problemi di gioco e delle conseguenze che ne derivano.

IL SOSTEGNO DI

Donatrici e donatori

L'Associazione svizzera e le singole sedi regionali sono grate per le donazioni, i sussidi, i lasciti e i contributi di ogni tipo. Il nostro ringraziamento va a tutti coloro che nel 2010 hanno pensato a noi e ci hanno offerto il loro sostegno con mezzi finanziari e materiali, con le loro conoscenze e prestazioni.

Fondazioni

Telefono Amico ha ricevuto il sostegno della Fondazione Ernst Göhner; anche a lei va il nostro ringraziamento più sentito.

MEMBRI DELL'ASSOCIAZIONE SVIZZERA DEL TELEFONO AMICO

12 sedi regionali e 2 comitati cantonali sono membri dell'Associazione svizzera del Telefono Amico. Nelle 12 sedi regionali vengono selezionati e formati i volontari, i quali vengono assistiti e seguono regolarmente dei corsi di perfezionamento e di supervisione. I due comitati cantonali si occupano essenzialmente della raccolta di fondi.

SEDI REGIONALI

In totale al servizio di Telefono Amico sono attivi i seguenti collaboratori:

Collaboratori volontari: 635, di cui 509 donne e 126 uomini

Collaboratori impiegati: 46, corrispondenti a 25 posti di lavoro a tempo pieno

Die Dargebotene Hand Aargau/Solothurn-Ost	Postfach 2645	5001 Aarau	www.aarau.143.ch	PC 50-603-1
Tele-Hilfe Basel	Bruderholzallee 167	4059 Basel	www.basel.143.ch	PC 40-12897-7
Die Dargebotene Hand Bern	Postfach 585	3000 Bern 9	www.bern.143.ch	PC 60-324928-2
Die Dargebotene Hand Nordwest/ La Main Tendue du Nord-Ouest	Postfach 472	2501 Biel	www.biel-bienne.143.ch	PC 25-830-0/ CCP 25-830-0
Die Dargebotene Hand Freiburg/ La Main Tendue Fribourg	Postfach 963	1700 Freiburg	fribourg@143.ch	PC 17-1100-8

La Main Tendue Genève	Case postale 157	1211 Genève	www.geneve.143.ch	CCP 12-13454-0
La Main Tendue Vaudoise	Case postale 161	1010 Lausanne	www.lausanne.143.ch	CCP 10-25047-3
Telefono Amico Ticino e Grigioni Italiano	Casella postale 4118	6904 Lugano	www.telefonoamico.143.ch	c.c.p. 69-4362-1
Die Dargebotene Hand Telefonseelsorge der Zentralschweiz	Postfach 2503	6002 Luzern	www.luzern.143.ch	PC 60-18506-6
La Main Tendue Neuchâteloise	Case postale 28	2002 Neuchâtel	neuchatel@143.ch	CCP 23-6464-7
Die Dargebotene Hand Ostschweiz und FL	Postfach 410	9001 St. Gallen	www.ostschweiz.143.ch	PC 90-10437-2
La Main Tendue Valaisanne	Case postale 2214	1950 Sion 2	www.valais.143.ch	CCP 19-10836-2
Die Dargebotene Hand Winterthur, Schaffhausen, Frauenfeld	Postfach 2449	8401 Winterthur	www.winterthur.143.ch	PC 84-6818-6
Die Dargebotene Hand Zürich	Zeltweg 27	8032 Zürich	www.zuerich.143.ch	PC 80-43400-3

**Associazione Svizzera del Telefono
Amico certificata con il marchio
di qualità ZEWO dal 1990.**



Il marchio ZEWO certifica:

- l'impiego mirato, efficiente e proficuo della Sua donazione
- un'informazione e una contabilità trasparenti
- strutture di controllo indipendenti ed adeguate
- correttezza nella comunicazione e lealtà nella raccolta dei fondi



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



Telefono Amico
Segretariato centrale
Zähringerstrasse 53
Casella postale 835
3000 Berna 9
Tel. 031 301 91 91
Fax 031 301 91 57
www.143.ch
verband@143.ch
CCP 30-14143-9