

RAPPORT ANNUEL 2006

swisscom

Le partenaire officiel de La Main Tendue

Tél  143
La Main Tendue

BILLET DU PRÉSIDENT

En 2006, l'association suisse de La Main Tendue a centré son action plus particulièrement sur deux points, les campagnes publicitaires d'une part et l'augmentation de l'efficacité d'autre part.

La campagne publicitaire lancée l'année précédente a été poursuivie, cette fois dans les transports publics des villes et des agglomérations, ainsi que dans ceux des régions campagnardes. Par le biais de 3,5 millions de sachets de sucre portant notre logo, par une petite bannière insérée un demi-million de fois gratuitement sur www.cff.ch, un des sites internet les plus visités de Suisse, nous avons tenté d'attirer l'attention de différentes manières et par différents canaux.

Dans le but d'augmenter l'efficacité de notre institution fédéraliste, nous avons souhaité une harmonisation à long terme dans plusieurs domaines. L'an passé nous avons donc établi un plan comptable unifié qui, pour la première fois, permettra d'établir une analyse comparative entre les postes. Pour la première fois également, toutes les formations continues avaient pour sujet le thème annuel «la famille déstabilisée».

De plus, l'association a pris les dispositions administratives et techniques nécessaires pour permettre à tous les postes de «La Main Tendue» d'utiliser l'option permettant les dons en ligne sur leur page internet.

L'augmentation des contacts dans la relation d'aide par internet montre l'important potentiel de développement de cette forme d'écoute. L'accès au site internet de «La Main Tendue» a été adapté pour les handicapés, cela montre bien l'importance que nous attachons à la relation d'aide par internet.

Que ce soit au téléphone ou via internet, «La Main Tendue» est présente 24 heures sur 24, gratuitement et de façon anonyme pour tous ceux qui ont besoin de quelqu'un à qui parler. Ceci n'est possible que grâce à la collaboration et au soutien d'un grand nombre de personnes, des près de 700 bénévoles et employés, mais également grâce à nos sponsors et aux donateurs. Du fond du cœur j'adresse à tous mes plus vifs remerciements!

Peter Everts

RAPPORT DU SECRÉTAIRE CENTRAL

L'OFFRE

Le service téléphonique

Présents pour tous, les collaboratrices et collaborateurs bénévoles de la Main Tendue répondent au No 143 jour et nuit pendant les 365 jours de l'année. Indépendamment de sa durée, un appel coûte 20 centimes depuis son domicile ou depuis un téléphone portable avec abonnement, et 70 centimes depuis une cabine téléphonique.

La Main Tendue garantit un total anonymat. Elle est neutre sur les plans confessionnel, culturel et politique.

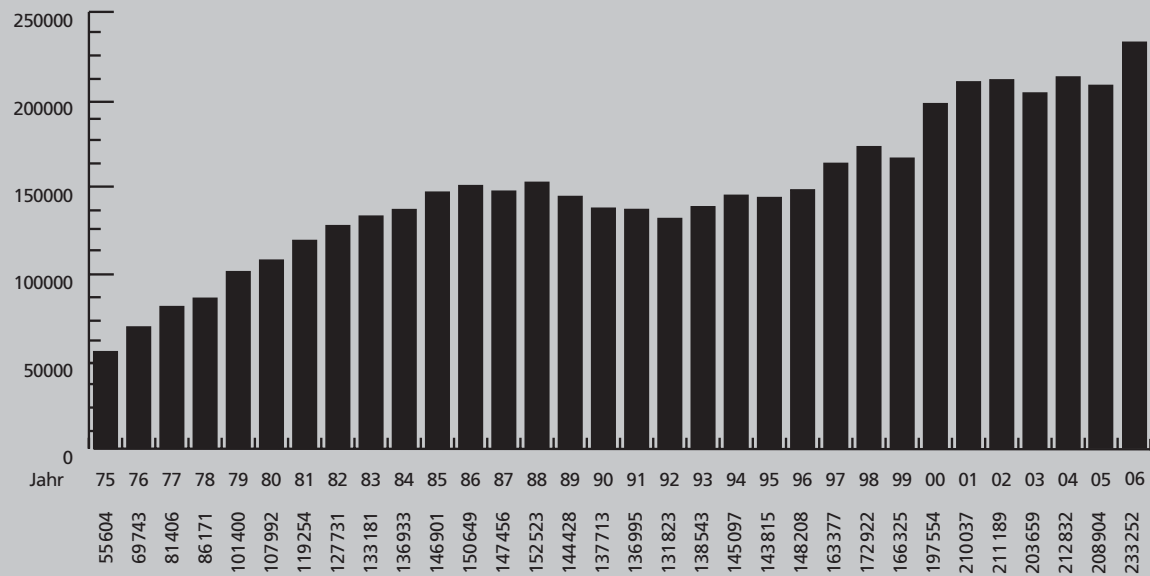
Par rapport à l'année précédente, les appels téléphoniques ont augmenté d'un peu plus 10%. Les thèmes les plus souvent abordés étaient ceux liés à la gestion du quotidien, suivis des problèmes psychiques et de la solitude.

La relation d'aide par internet

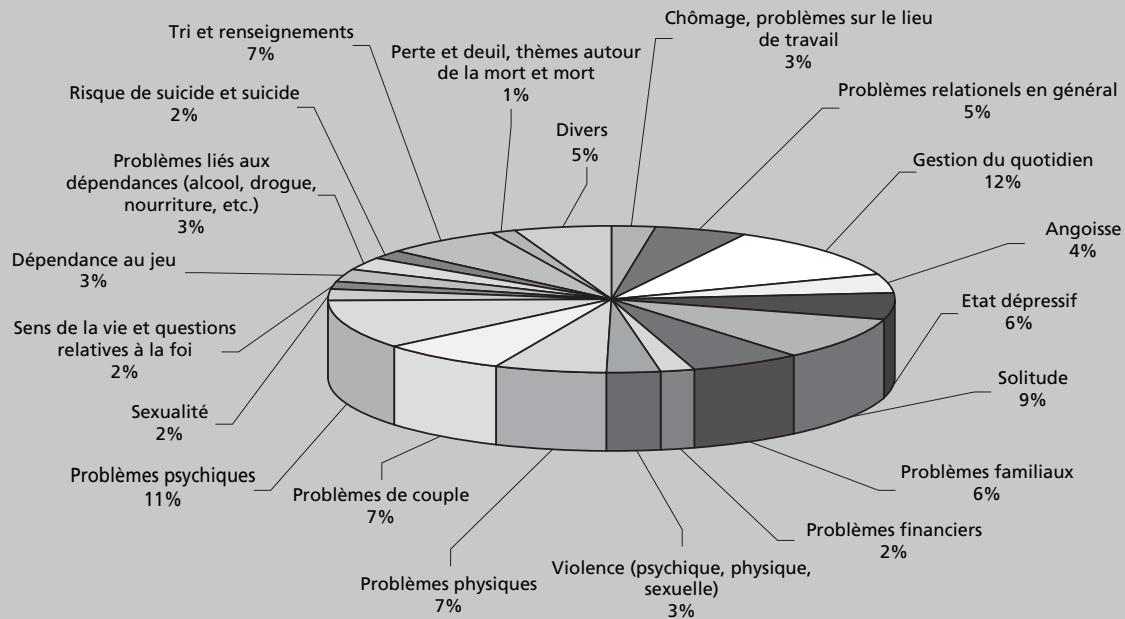
Le nombre des entretiens conduits par le service de «chat» de la relation d'aide par internet a augmenté de 46% par rapport à l'année précédente, et celui des courriels de 24%. Les thèmes le plus souvent traités étaient les problèmes de couple, les problèmes familiaux ainsi que ceux liés aux états dépressifs. Les plages horaires réservées au «chat» ont dû être augmentées et les personnes cherchant de l'aide peuvent maintenant entrer directement dans le «chat» sans réservation préalable.

LES STATISTIQUES

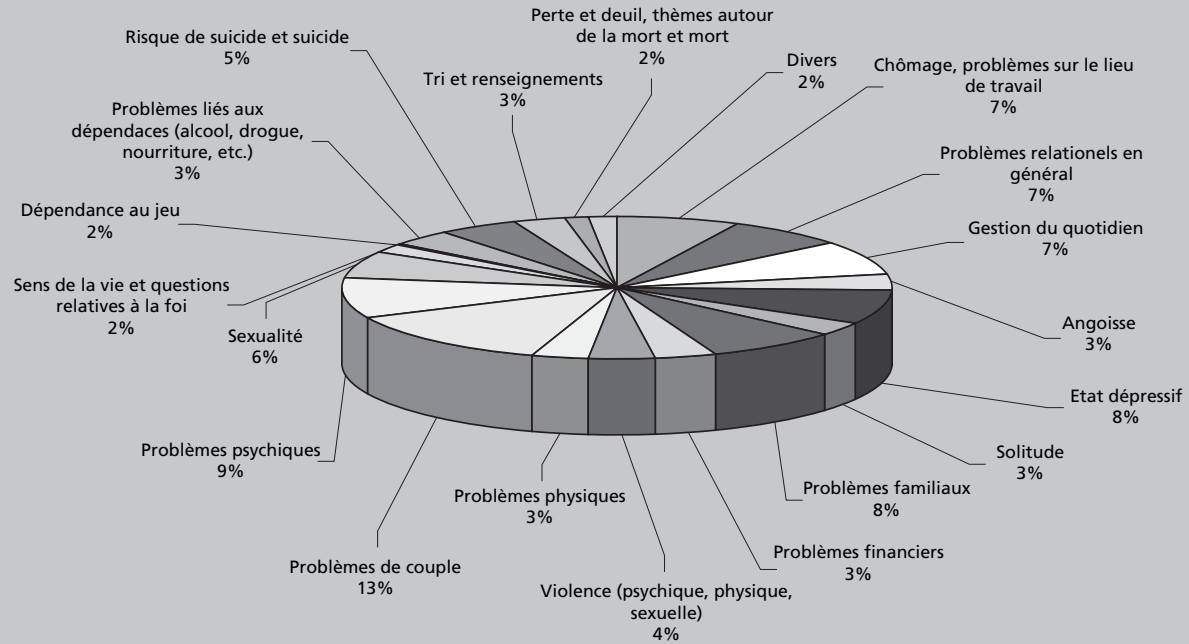
Contacts 1975–2006



SERVICE TELEPHONIQUE 2006

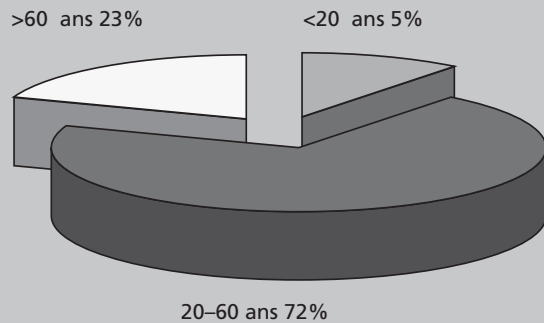


AIDE PAR INTERNET 2006

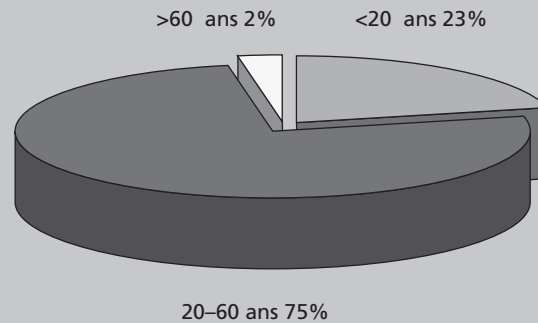


AGE DES APPELANTS

Service téléphonique 2006

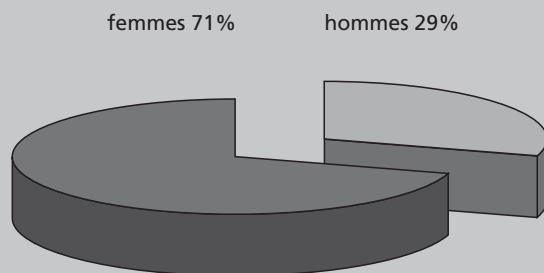


Aide par internet 2006

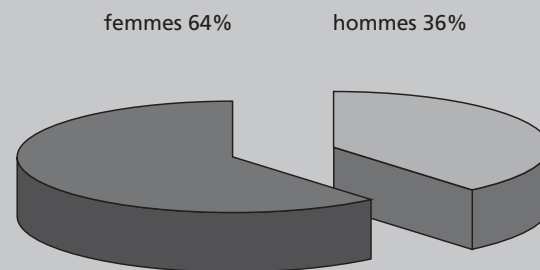


REPARTITION DES APPELANTS PAR SEXE

Service téléphonique 2006



Aide par internet 2006



LES ORGANES DE L'ASSOCIATION ET LES GROUPES DE TRAVAIL

L'assemblée des délégués

L'assemblée des délégués s'est réunie le 18 mars 2006 à Saint-Gall. Madame Heidi Hanselmann, Conseillère d'Etat, a salué l'assemblée au nom du gouvernement du canton de Saint-Gall, rendant ainsi hommage au travail des plus de 600 collaborateurs bénévoles. La prestation de la Main Tendue mérite un immense respect et tous ses collaborateurs peuvent être fiers de leur travail, a souligné Madame Hanselmann. Johannes Fuchs, joueur de hackbrett, a donné un petit intermède musical.

Après avoir traité les affaires statutaires, l'assemblée a élu Madame Catherine Bezençon comme représentant des responsables de poste au comité. Faisant suite à une recommandation de la fondation Zewo, les délégués ont décidé d'une nouvelle formulation de l'article des statuts définissant la composition du comité. Le programme des activités 2006 a été approuvé, il comprenait les points forts suivants:

- L'organisation d'une conférence de presse nationale sur le thème de «la famille déstabilisée».
- Le lancement d'une campagne publicitaire dans les moyens de transports dans toute la Suisse.
- L'uniformisation du plan comptable de l'association et des postes.
- L'aménagement des pages internet de l'association et des postes afin d'offrir la possibilité de faire des dons en ligne.
- L'adaptation des pages internet et du service de relation d'aide en ligne visant à rendre notre site accessible aux handicapés.
- Le placement de publicité sur les sachets de sucre.
- La présence dans les médias de Suisse allemande et de Suisse romande
- La réalisation de journées de formation continue sur le thème annuel pour les responsables de poste, les responsables de la formation et les collaborateurs bénévoles.

Le comité

Le comité suisse, au cours de trois séances, a traité des affaires relatives au programme des activités approuvé. Il a, par ailleurs, discuté des mesures de soutien au poste de Zurich dans sa préparation des festivités des «50 ans de Main Tendue».

La conférence des présidentes et des présidents

La conférence des présidentes et des présidents, sans être un organe statutaire, a pour objectif l'échange d'informations, d'expériences et d'idées. La discussion a, entre autres, porté sur les points suivants

- La garantie de la qualité, thème permanent
- L'obligation d'utiliser le plan comptable unifié
- Les questions relatives à la taxe sur la valeur ajoutée
- L'approche de l'anonymat des appelants

La conférence des responsables de poste

La conférence ordinaire des responsables de poste s'est réunie quatre fois. Parallèlement aux questions opérationnelles, les thèmes suivants ont été plus particulièrement traités:

- La retraite 2006 des responsables de poste
- La journée suisse des responsables de la formation
- Les mesures techniques visant à empêcher les appels abusifs et les appels blagues
- La relation d'aide par internet pour les migrants et les réfugiés
- Les dispositions prises suite au changement de serveur informatique.

Dans le cadre d'une séance, des représentants de Swisscom ont donné des informations sur le centre d'appels virtuel ACD. Ce système permet de détourner les appels abusifs ou de les rejeter.

Pour la première fois, une conférence thématique a été organisée. Les responsables de poste ont ainsi eu la possibilité, pendant une journée, de discuter de façon plus approfondie un sujet particulier avec des professionnels.

Monsieur Hans Weibel, professeur, responsable du groupe communication de la haute école zurichoise

de Winterthur, a donné une conférence suivie d'une discussion sur «la télécommunication de l'avenir». Dans le contexte du développement technique, des questions importantes ont pu être clarifiées.

Monsieur Gerhard Ruff, Dr en philosophie, philosophe des religions et privatdocent à la haute école du Nord-Ouest de la Suisse, a conduit une réflexion sur les valeurs directrices dans la recherche de solutions relatives à la reconnaissance des numéros des appelants, de l'anonymat, du devoir de confidentialité et de la discrétion.

Les groupes de travail

Le groupe de travail de relation d'aide par internet

Parallèlement à l'échange d'informations, les questions suivantes ont été traitées au cours d'une séance:

- La formation continue des conseillers
- L'accompagnement des bénévoles
- Les tranches horaires pour les chats personnels en remplacement des réservations
- Le concept de relation d'aide par internet du poste de Bâle
- Les exigences posées aux bénévoles en charge de la relation d'aide par internet.

INTERNET

Les dons par internet

Les travaux techniques préparatoires pour les dons en ligne sont achevés. Avec «Paypal», un service de paiement en ligne actif sur le plan mondial, les postes régionaux peuvent recevoir directement des versements de donateurs.

Les nouvelles pages internet des postes

Cette année, les pages internet des postes suivants ont été activées:

- Poste de Sion (janvier) www.valais.143.ch
- Poste de Lausanne (mai) www.lausanne.143.ch
- Poste de Bienne (juillet) www.biel-bienne.143.ch

Le service de courriels

Le service de courriels du domaine administratif a été totalement réorganisé et restructuré. Toutes les adresses ont été unifiées, et les collaborateurs ont reçu leur adresse personnelle. Concernant le service de relation d'aide par internet, l'accès aux courriels entrants ainsi que l'archivage et la gestion commune ont été améliorés. Le nouveau système offre une sécurité encore améliorée.

NOS PARTENAIRES

Swisscom

Swisscom, notre partenaire officiel, a continué à soutenir généreusement la Main Tendue, tant sur le plan financier que sur celui des prestations de service liées au domaine des télécommunications. Nous remercions Swisscom pour ce partenariat assuré depuis de nombreuses années.

La Fédération suisse des casinos

Lors de cet exercice, la collaboration avec la Fédération suisse des casinos, comptant 17 casinos, a pu être poursuivie. Cette coopération recouvre le domaine de la prévention et des conseils pour les problèmes liés au jeu.

Les associations

L'association suisse est membre des associations suivantes:

- IASP International Association for Suicide Prevention
- IFOTES Fédération internationale des services de secours par téléphone
- IPSILON Initiative pour la prévention du suicide en Suisse
- ASICS Association suisse de l'intervention de crise et de la prévention du suicide
- ZEWO Le service spécialisé suisse des institutions d'intérêt public collectant des dons

LES RELATIONS PUBLIQUES ET LA PUBLICITÉ

La conférence de presse nationale

La conférence de presse nationale de La Main Tendue, dont le thème central était «la famille déstabilisée», a eu lieu le 23 mai 2006. Les représentantes et représentants des postes ont parlé des facteurs de déséquilibre de la famille ou des systèmes similaires et des problèmes toujours plus nombreux qui en découlent.

La campagne publicitaire dans les moyens de transport

Le 1er mai 2006 a débuté une campagne suisse de publicité de trois semaines dans les transports publics des grandes villes, ceux des agglomérations ainsi que chez les concessionnaires privés des régions campagnardes. Un total de 6600 affiches ont été placées dans les trains, les trams, les bus et les cars postaux.

La publicité sur les sachets de sucre

En collaboration avec la sucrerie de Rapperswil SA pour la production, et de Howeg SA à Winterthur pour la distribution, 3,5 millions de sachets de sucre, avec un sujet sur la Main Tendue, ont été placés dans les hôtels et restaurants, ainsi que dans les homes, les hôpitaux, les cantines et réfectoires scolaires.

La bannière publicitaire

La Main Tendue a gagné la première mise au concours de «adcare». Elle a ainsi été présente pendant un mois sur le site www.cff.ch, un des sites les plus visités de Suisse, par le biais d'une petite bannière qui est apparue un demi-million de fois.

Un article dans le magazine «Contact Management»

La Main Tendue a fait la couverture de «Contact Management Magazine», avec une interview de Peter Everts, président, traitant de la situation actuelle et future de la Main Tendue.

Un article dans «Aargauer Zeitung»

Une autre interview de Peter Everts, ayant entre autres pour sujet la Main Tendue, est parue le 22 décembre 2006 dans le journal d'Argovie.

Dans les médias de Romandie

Parallèlement à la presse écrite, le travail de la Main Tendue a aussi suscité l'intérêt des médias électroniques. Des sujets lui ont été consacrés dans les émissions suivantes:

- Télévision Suisse Romande (Ensemble et Le Journal 19:30)
- Canal NV (Broye) et Val TV (Vallée de Joux)
- ICI TV (Riviera et Chablais)
- TVRL (Télévision région lausannoise)

La brochure relative aux legs

Une nouvelle édition, comprenant quelques modifications, est parue en langue allemande. Elle a été tirée à 4000 exemplaires qui ont été distribués aux postes.

LA FORMATION ET LA FORMATION CONTINUE

Les formatrices, les formateurs et les responsables de poste

La retraite des responsables de poste et la journée suisse des formatrices et formateurs ont été, cette année, réunies en une journée commune. Le thème traité était: «la famille et les autres systèmes relationnels» un lien a aussi été établi avec le thème annuel. Le contenu de la formation continue comprenait, entre autres, des discussions concernant la pluralité et l'individualité dans la société actuelle, ainsi que les difficultés dans la recherche d'une orientation et d'une identité.

Roland Neyerlin, philosophe et associé d'un cabinet de philosophie à Lucerne, a accompagné le groupe en assurant le rôle de conférencier et d'animateur.

Les bénévoles

Sur le plan suisse, le même thème, avec les mêmes conférenciers, était au programme de la journée de formation continue des bénévoles.

BILAN AU 31.12.2006

ACTIF		2006	2005
Actif circulant			
	101 Compte de chèques 30-14143-9	7 170.63	20 918.23
	102 Compte courant BCBE 42/3.804.758.38	136 335.10	184 553.30
	105 Débiteurs	20 478.00	–
	109 Impôts anticipés	1 270.25	1 318.00
	Total actif circulant	165 253.98	206 789.53
Capital immobilisé			
	111 Mobilier	1.00	1.00
	112 BCBE cpte d'épargne S 41/8.172.871.06	31 196.55	50 893.65
	113 BCBE cpte d'épargne P 41/8.220.368.89	71 120.35	50 689.85
	114 BCBE cpte d'épargne 42/3.804.759.29	89 571.40	98 494.30
	119 BCBE obligations 80/854.432.0.33	70 000.00	70 000.00
	Total capital immobilisé	261 889.30	270 078.80
	TOTAL ACTIF	427 143.28	476 868.33
PASSIF			
Engagement envers le tiers			
	200 Créiteurs	23 759.35	18 099.10
	209 Passifs transitoires	–	27 800.00
	Total engagement envers les tiers	23 759.35	45 899.10
Capital de l'association			
	210 Capital de l'organisation	153 587.38	182 234.73
	211 Fonds de solidarité	31 196.55	30 134.50
	214 Prix Doron	70 000.00	70 000.00
	215 Réserve d'exploitation	148 600.00	148 600.00
	Total capital de l'association	403 383.93	430 969.23
	TOTAL PASSIF	427 143.28	476 868.33

COMPTE DE PERTES ET PROFITS 2006

	2006	2005
CHARGES		
Frais de personnel	131 127.70	125 321.55
Frais de capital	153.15	221.15
Organes de l'association	7 562.20	7 351.25
Frais d'exploitation	20 586.35	21 024.55
Cotisations	6 818.30	9 444.40
Cours, congrès, formation	14 823.70	56 154.85
RP, travail d'intérêt public	219 054.10	376 265.45
Indemnités aux postes	–	–
Total des charges	400 125.50	595 783.20
PRODUITS		
Cotisations des postes	198 191.00	197 319.60
Intérêts	3 629.20	3 765.85
Dons et sponsoring	170 720.00	311 875.00
Total des produits	372 540.20	512 960.45
TOTAL DES CHARGES	400 125.50	595 783.20
TOTAL DES PRODUITS	372 540.20	512 960.45
PERTE/EXCÉDENT	– 27 585.30	– 82 822.75

ANNEXE

Principes de l'établissement des comptes

Les comptes ont été établis selon Swiss GAAR FER 21, ils sont conformes au droit suisse ainsi qu'aux statuts de l'association. Les charges et les produits sont délimités à la période où ils prennent effet. Comme il est admis, nous avons renoncé à établir un tableau de financement. La modification du capital apparaît sur le bilan.

Capital immobilisé

Compte 119 obligations: la valeur effective du dépôt au 31.12.2006 se monte à CHF 69'550.00

Capital de l'association

Compte 210 capital de l'organisation: le capital de l'organisation est diminué de 28'647.35 en raison d'une perte de CHF 27'585.30 dans le compte de pertes et profits, et d'un report de CHF 1'062.05 de capital de l'organisation sur fonds de solidarité.

Organes de l'association

Les charges les plus importantes sont dues à l'assemblée des délégués CHF 2'081.20, à la préparation du congrès IFOTES 2007 en Italie CHF 1'819.20, et aux travaux préparatoires du plan comptable unifié pour l'association et tous les postes régionaux (honoraires des spécialistes, séances et déplacements) CHF 2'203.70.

Cours, congrès, formation

Les charges ont diminué car il n'y a pas eu de week-end suisse des bénévoles en 2006.

Prestations non rémunérées

Les membres du comité ne sont pas rémunérés pour leur travail. Les frais effectifs sont partiellement remboursés.

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

**Monsieur le Président,
Mesdames, Messieurs,**

En notre qualité de vérificateurs, nous avons vérifié la comptabilité et les comptes annuels de l'association suisse de La Main Tendue (bilan, compte de pertes et profits) pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2006.

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels incombe au comité central alors que notre mission consiste à vérifier ces comptes et à émettre une appréciation les concernant. Nous attestons que nous remplissons les exigences légales de qualification et d'indépendance.

Notre révision a été effectuée selon les normes de la profession. Ces normes requièrent de planifier et de réaliser la vérification de manière telle que des anomalies significatives dans les comptes annuels puissent être constatées avec une assurance raisonnable. Nous avons révisé les postes des comptes annuels et les indications fournies dans ceux-ci en procédant à des analyses et à des examens par sondages. En outre, nous avons apprécié la manière dont ont été appliquées les règles relatives à la présentation des comptes, les décisions significatives en matière d'évaluation, ainsi que la présentation des comptes annuels

dans leur ensemble. Nous estimons que notre révision constitue une base suffisante pour former notre opinion.

Selon notre appréciation, la comptabilité et les comptes annuels sont conformes à la loi et aux statuts. Nous attestons par ailleurs que les règles du bureau central des œuvres de bienfaisance (ZEWO) sont respectées.

L'exercice est clôturé comme suit:

Recettes	Fr. 372 540.20
Dépenses	<u>Fr. - 400 125.50</u>
Excédent des dépenses	Fr. 27 585.30
Fortune au 31.12.2005	Fr. 430 969.23
Perte	<u>Fr. - 27 585.30</u>
Fortune de l'association au 31.12.2006	Fr. 403 383.93

Nous recommandons:

1. d'approuver les comptes annuels qui vous sont soumis
2. de donner décharge au secrétariat central

Berne, le 25 janvier 2007

**Regula Senn
René Hell**

Les comptes complets et vérifiés peuvent être demandés au secrétariat central de l'association suisse de La Main Tendue.

LES COLLABORATEURS

Bénévoles	640 collaboratrices et collaborateurs
Employés	45, soit 24 postes à plein temps
Comité	
Président	Peter Everts, Zollikofen
Vice-président	Willi Amrhein, Zürich
Membres	Franco Ambrosetti, président Telefono Amico Ticino e Grigioni Italiano, Lugano Catherine Bezençon, responsable de la Main Tendue vaudoise (dès le 18 mars 2006) Dr Urs Kalbermatten, Berne Daniela Luraschi, responsable de la Main Tendue de Bâle (jusqu'au 31.08.2006) Marc Peytrignet, membre de la direction de la Main Tendue Ostschweiz et Principauté du Liechtenstein, Saint-Gall (jusqu'au 17.03.2006) Rosmarie Scherb-Bönsch, présidente de la Main Tendue de Berne Les membres sont élus pour quatre ans, une réélection est possible.
Vérificateurs des comptes	René Hell, Berne Regula Senn, Schlieren (ZH)
Secrétariat central	Rudolf F. Bolliger, secrétaire central Christiane Delmonico, collaboratrice
Adresse:	Association suisse de la Main Tendue Zähringerstrasse 53 Case postale 835 3000 Bern 9
Courriel:	verband@143.ch
Internet:	www.143.ch
CCP:	30-14143-9

LES MEMBRES DE L'ASSOCIATION SUISSE DE LA MAIN TENDUE

POSTES RÉGIONAUX

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
Le Main Tendue du Nord-Ouest	Case postale 472	2501 Bienne	CP 25-830-0
Le Main Tendue Fribourg	Case postale 554	1700 Fribourg	PC 17-1100-8
La Main Tendue Genève	Case postale 157	1211 Genève	CCP 12-13454-0
La Main Tendue vaudoise	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»

La Main Tendue
Secrétariat central
Zähringerstrasse 53
3012 Berne
Tél. 031 301 91 91
Fax 031 301 91 57
www.143.ch
verband@143.ch
CCP 30-14143-9