

Poste régional Valais

Rapport annuel 2023

Tél. 143 – La Main Tendue

Chiffres clés 2023

61 répondant-es

Env. **13 000** appels

6 385 entretiens concernent
la souffrance psychique

9 882 femmes
ont appelé le 143

Une organisation en constante évolution

Il y a onze ans, en février 2013, on me confiait la présidence de la Main Tendue Valais. Ce mandat arrivera à son terme lors de l'Assemblée générale ordinaire 2024.

Au fil des ans, en fonction des différents contextes, notre organisation a constamment été adaptée, que ce soit au niveau administratif, informatique ou de la communication interne et externe. Au début de mon mandat, l'un de mes premiers dossiers fut celui de la certification ZEW0, qui labellise des organisations d'utilité publique collectant des dons. Par la suite, beaucoup de collaborations, de travail en équipe, de défis relevés, ont jalonné le parcours.

Parmi les moments forts de ces années de présidence, je garde un souvenir particulièrement marquant de la soirée officielle du 40^e anniversaire de la Main Tendue Valais le 8 octobre 2015, en présence de nombreuses personnalités de différents horizons.

Durant toute une période, notre comité constitué de bénévoles assumait un rôle opérationnel important. De manière progressive, une certaine professionnalisation des activités a vu le jour; ceci a eu pour conséquence un renforcement des ressources

humaines et naturellement, une augmentation de la recherche de fonds.

Ce qui n'a pas changé

Malgré toutes ces évolutions, un élément est resté constant: le besoin fondamental des personnes d'être écoutées. Un autre pilier immuable de notre association est le bénévolat. En effet, notre mission serait irréalisable sans l'engagement volontaire des répondantes et répondants, de la commission technique et du comité.

Cette période de présidence m'a apporté une belle expérience humaine. Je souhaite à la nouvelle présidence, au comité, aux répondantes et répondants, à la commission technique, à l'équipe administrative et de formation, plein succès pour la suite du 143.

Un grand merci à vous, les membres de l'association valaisanne de la Main Tendue, pour la confiance que vous m'avez témoignée durant toutes ces années.

Bernard Métrailler
président

Pour qu'il y ait toujours quelqu'un au bout du fil...

Encore une année écoulee et le constat est évident: notre mission est nécessaire et légitime. Oui, la souffrance existe, ici en Valais, et elle est trop souvent tue.

Comme j'ai coutume de le dire, «il n'y a pas de petit problème». Lorsque nous vivons une difficulté, elle est importante à nos yeux. Le 143 permet de briser le silence et de se sentir moins seul.

En 2023, la souffrance a aussi atteint notre équipe. Nous avons été touchés par le décès d'une répondante appréciée et impliquée. Par souci de confi-

dentialité, son identité ne sera pas révélée ici, mais je souhaite tout de même lui rendre hommage.

Le travail à la Main Tendue est intéressant et challengeant. Quel job de faire tourner un service 7 jours / 7 et 24 heures / 24, avec comme principal défi, la garantie qu'il y ait toujours une personne au bout du fil!



Les points forts de l'année

Plusieurs faits saillants sont à relever cette année. Deux nouveaux membres ont rejoint notre comité et 8 nouveaux bénévoles ont été formés. La formation continue s'est adaptée aux besoins du terrain et le service de piquet professionnel pour les répondantes et répondants s'est étoffé. Le travail pour faire connaître l'association s'est poursuivi avec de beaux projets. L'identité visuelle de l'association a été revue avec un nouveau logo et un nouveau site internet, mettant l'accent sur la présence de la Main Tendue sur l'ensemble du territoire suisse.

Malgré la discrétion qui caractérise notre travail, nous cherchons à être de plus en plus visibles sur le terrain et proches des gens, afin de mieux faire connaître l'association. Par exemple, notre présence sur un stand du Marché de Noël de Sion a été un moment riche en rencontres et en partage.

Malgré la discrétion qui caractérise notre travail, nous cherchons à être de plus en plus visibles, afin de mieux faire connaître l'association.

Ce qui unit les personnes œuvrant pour la Main Tendue tout au long de l'année et ce qui donne du sens à notre mission, c'est l'envie d'aider et de se sentir utile. Ce travail de base est surtout assuré par nos répondantes et répondants, sans qui rien ne serait possible.

Saëlle Bornet

directrice de la Main Tendue Valais

*L'équipe administrative (de gauche à droite):
l'adjointe administrative Vinciane Constantin Lugon, la directrice Saëlle Bornet et
l'assistante de direction et collecte de fonds Joëlle Balet.*

Un programme de formation toujours plus étoffé

L'équipe de formation de la Main Tendue Valais poursuit sur sa lancée, en formant les nouvelles recrues et en faisant preuve de créativité pour répondre aux besoins des nombreux bénévoles expérimentés.

L'année 2023 fut un bon cru au niveau du recrutement. 10 personnes (5 hommes et 5 femmes), aux âges et profils très variés, ont participé à la formation de base. À la fin de l'année, 8 d'entre eux ont signé leur contrat et débuté la réponse autonome.

La première édition de la Rencontre annuelle des répondantes et des

répondants a permis des échanges sur les thèmes les plus divers. Ils ont aussi eu l'occasion d'affiner leurs connaissances sur des sujets précis: le suicide, en partenariat avec le Groupe Romand de Prévention du Suicide (GRPS), et le protocole d'intervention lors de situations d'urgence.



L'année 2023 fut un bon cru au niveau du recrutement: 10 personnes ont participé à la formation de base, dont 8 ont intégré l'équipe des répondantes et répondants.

Notre programme de formation continue s'est étoffé. Les bénévoles ont participé aux supervisions-concertations en présence d'un formateur psychologue, une nouvelle démarche collective qui a permis de poser des constats réjouissants et de confirmer la qualité de notre écoute.

Nos supervisions-intervisions, coaching entre pairs qui se déroule pour la quatrième fois, ont démontré leur utilité et constituent désormais un pilier de la formation continue. Enfin, nos groupes de partage d'expérience ont terminé leur deuxième cycle en 2023 et reprendront en automne 2024.

Parmi les points forts de cette année 2023, notons la participation de deux répondantes, Océane et Morgane, au congrès IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services), qui s'est tenu pendant quatre jours en Italie durant l'automne.

Martine Cleusix et Christian Bonvin
responsables de la formation à la
Main Tendue Valais

Tout au long de l'année, Martine Cleusix et Christian Bonvin animent la formation de base et la formation continue des bénévoles.

Visibilité et recherche de fonds vont de paire

Saisir toutes les occasions et tous les espaces offerts pour rappeler que la Main Tendue Valais existe : c'est le mot d'ordre de notre association. Retour sur nos actions de communication 2023.

Journée de l'écoute

La journée de l'écoute du 14 mars (14.3) sur Rhône FM, en partenariat avec la Fondation du Groupe Mutuel et Rhône FM, a permis de rappeler notre mission et notre rôle à la population valaisanne. Un événement toujours riche en témoignages et en contacts, devenu incontournable.

Soutien de la société d'affichage Horizon

En août 2023, le leader de l'affichage routier en Valais a décidé de mettre à disposition des surfaces publicitaires pour soutenir notre association. «Nous sommes profondément touchés par le travail exceptionnel accompli par la Main Tendue pour

Saëlle Bornet et Philippe Barman ont noué un partenariat au bénéfice d'une belle promotion du 143 le long des rues.



« En tant qu'acteur majeur de la communication en Valais, nous avons la responsabilité d'utiliser notre réseau d'affichage pour promouvoir des valeurs humaines et des initiatives sociales qui font une différence réelle dans la vie des gens. »

Philippe Barman

responsable commercial /marketing
chez Horizon

combattre la solitude et offrir un soutien vital aux personnes qui en ont besoin», déclare Philippe Barman, responsable commercial et marketing chez Horizon. «En tant qu'acteur majeur de la communication en Valais, nous avons la responsabilité d'utiliser notre réseau d'affichage pour promouvoir des valeurs humaines et des initiatives sociales qui font une différence réelle dans la vie des gens.»

Visibilité sur la télécabine de Tracouet

Depuis fin 2023, le logo de la Main Tendue orne l'une des cabines de Tracouet, sur l'installation qui relie la station de Nendaz au domaine skiable des 4 vallées. Cette visibilité originale a été rendue possible grâce

à un généreux partenariat avec la société des remontées mécaniques Nendaz-Veysonnaz. «Si quelqu'un voit le numéro 143, l'identifie et l'ancre dans sa mémoire, il sait désormais que nous existons, c'est tout gagné», a résumé Saëlle Bornet, la directrice de la Main Tendue Valais, lors de la conférence de presse tenue à l'occasion du vernissage de la cabine à Nendaz.

Communication renforcée

Grâce au renforcement de nos ressources opérationnelles, notamment via le nouveau poste qu'occupe Joëlle Balet depuis août 2023, de nombreuses autres actions ont vu le jour. Les communes valaisannes sont davantage sensibles à notre mission et nous soutiennent de plus en plus. La société CarPostal a offert la diffusion d'un visuel 143 sur les écrans de ses bus valaisans durant toute une semaine. C'est ainsi que, petit à petit, notre travail pour obtenir plus de visibilité va porter ses fruits.

Patricia Lorenz

vice-présidente du comité
de la Main Tendue Valais

Répondant, répondante: leur témoignage

Ils sont 61 à décrocher le téléphone du 143 pour offrir leur écoute aux personnes en souffrance. Comment vivent-ils leur engagement et qu'est-ce que cela leur apporte? Témoignage de deux bénévoles de la Main Tendue Valais.

Un privilège et une ouverture à l'autre

« Je me sens ultra privilégié de pouvoir accueillir chaque histoire de vie, cela m'a toujours touché. Quand j'entends le parcours de certaines personnes, je me trouve bien chez moi.

Je suis là, de passage, pour aider, le temps d'une permanence. Le bilan de

ma vie passée, toutes les étapes vécues jusqu'à ce jour, font qu'aujourd'hui je peux être à disposition de l'autre, cela prend tout son sens.

Un dialogue, un échange prend généralement forme lors d'un appel et cela m'ouvre à une façon différente de voir les choses. On a tendance, dans notre vie, à s'entourer d'un cercle de gens



qui nous ressemblent. Mon travail d'écoute à la Main Tendue m'ouvre à la connaissance d'autres chemins de vie.

Au fil des différentes permanences téléphoniques, une trame de continuité se tisse avec certains appelants, ce qui leur permet de s'ouvrir plus en profondeur.»

Fabien, 64 ans,
répondant 143 depuis 2022

Permettre à l'autre d'être entendu

«Cet engagement à la Main Tendue répond à mon besoin de me sentir utile aux autres. Quand je sors de la permanence au poste, je relativise ma vie. Ce travail m'apporte un autre regard. Parfois, on a tendance à s'apitoyer sur son propre sort, mais après ces heures d'écoute, je réalise que beaucoup de gens vivent des situations beaucoup plus difficiles que les miennes. Cela me fortifie et m'aide à prendre du recul.

Selon les appels, je peux me sentir vraiment touchée. Je constate qu'être écoutée apporte un réel bien-être à la personne qui appelle.

Je ressens de la gratitude pour cette expérience, qui permet à l'autre d'être entendu.»

Caty, 72 ans,
répondante 143 depuis 2015

Recherchons bénévoles pour répondre aux appels du 143

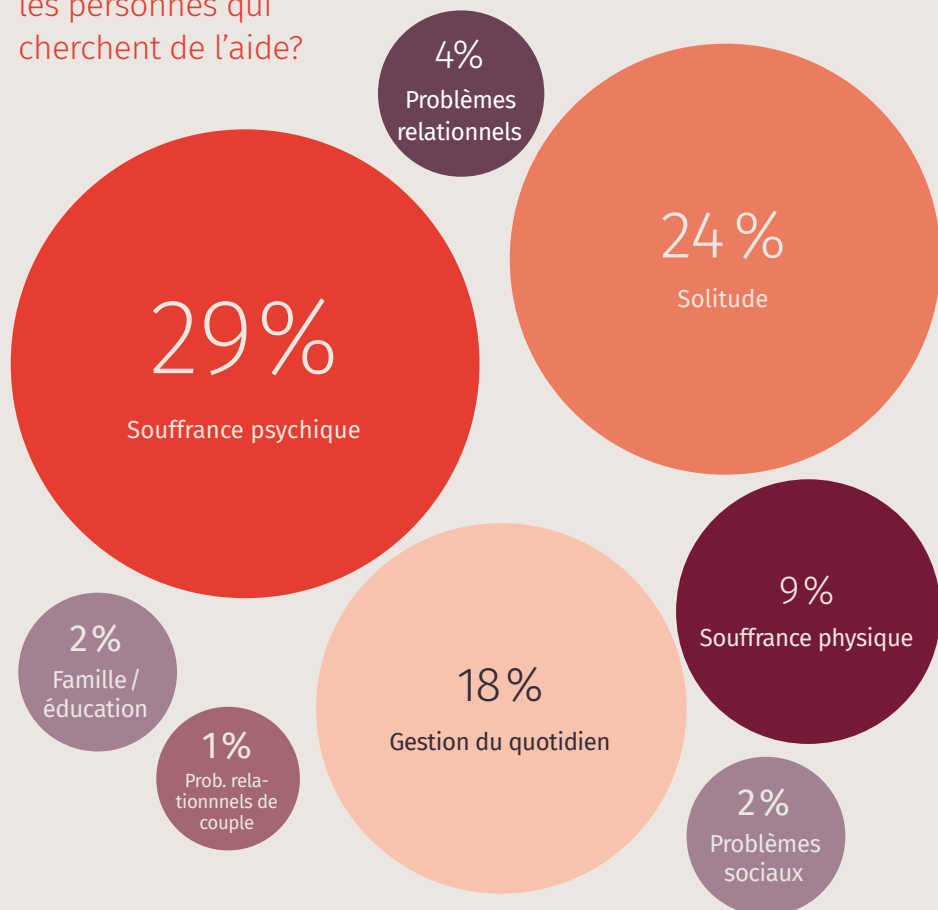
Les permanences 7 jours/7 et 24 heures/24 sont assurées par des bénévoles. Ouverts d'esprits, empathiques et désirant aider les autres, ils mettent leur temps et leurs compétences au service de la population valaisanne. En parallèle, la MT leur offre une solide formation ainsi qu'un encadrement continu et un cadre de travail chaleureux.

Toutes les personnes intéressées peuvent contacter la Main Tendue Valais

- par téléphone 027 205 60 40
- ou par e-mail sion@143.ch

Faits et chiffres 2023 – Valais

Qu'est-ce qui préoccupe les personnes qui cherchent de l'aide?



Autres thèmes:

- Spiritualité / sens de la vie, 0,9%
- Dépendance, 0,8%
- Risque de suicide / suicide, 0,6%
- Violence psychique / physique, 0,5%
- Perte / deuil / mort, 0,4%
- Travail / formation, 0,2%
- Souci à cause d'infection, 0,2%
- Sexualité, 0,2%
- Guerre / terreur / paix, 0,1%
- Divers, 8,1%

Comment les gens nous contactent-ils?



12 920

Conversations
téléphoniques



184

Contacts
par e-mail

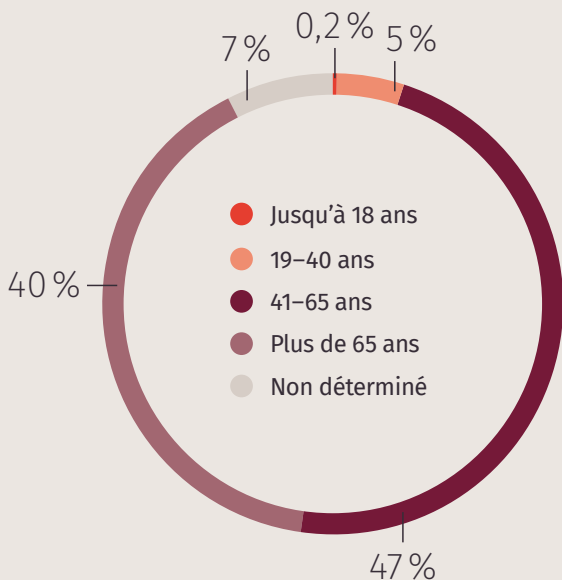


467

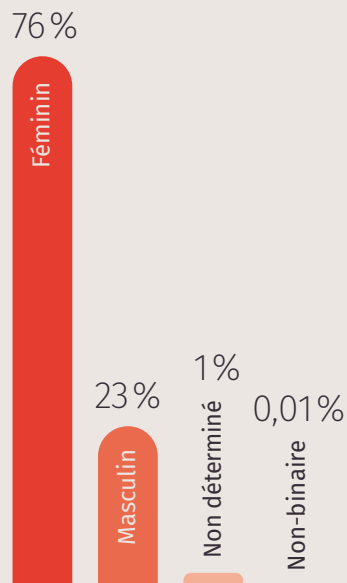
Contacts
par tchat

Pour les services tchat et e-mail, il existe une permanence francophone gérée par plusieurs postes de Suisse romande. Les répondant-es s'alternent et la localisation des personnes qui écrivent n'est pas identifiée. Le poste de la Main Tendue Valais participe à la permanence du tchat (136 conversations en 2023).

Groupes d'âge

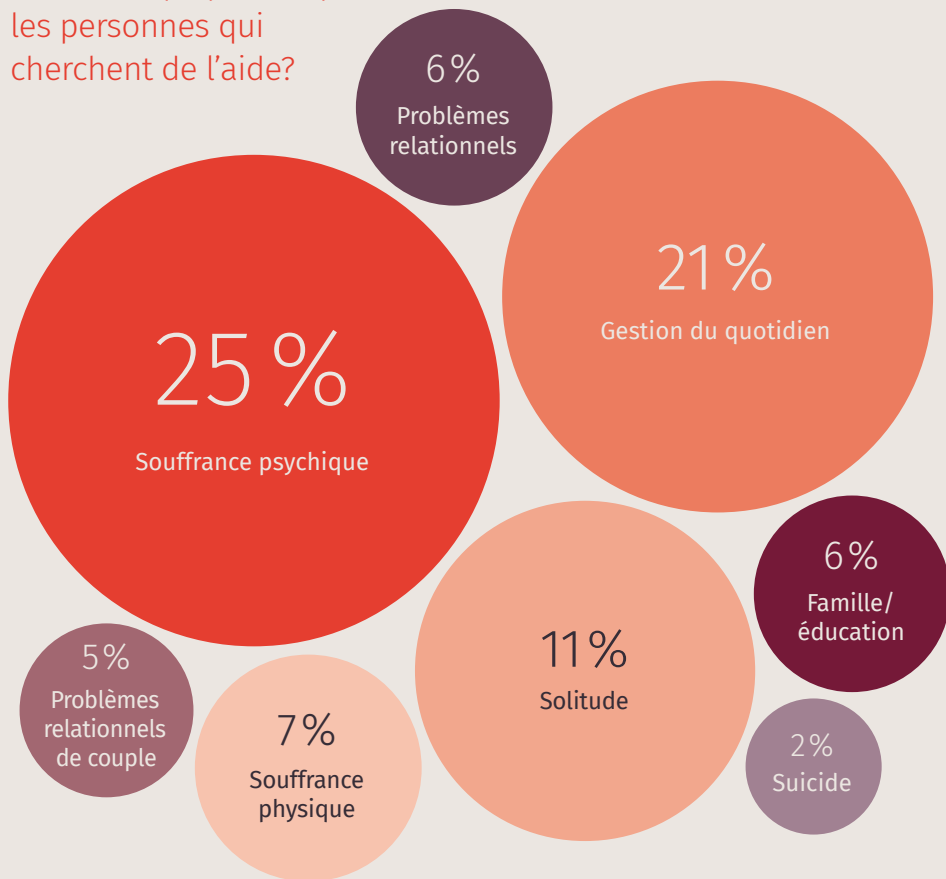


Sexe



Faits et chiffres 2023 – Suisse entière

Qu'est-ce qui préoccupe
les personnes qui
cherchent de l'aide?



Autres thèmes:

- Travail/ Formation, 2%
- Perte / deuil / mort, 1%
- Dépendances, 2%
- Spiritualité/ sens de la vie, 1%
- Problèmes d'existence, 2%
- Sexualité, 1%
- Violence, 2%
- Différents thèmes, 6%

Comment les gens nous contactent-ils?



194 646

Conversations
téléphoniques



1477

Contacts
par e-mail



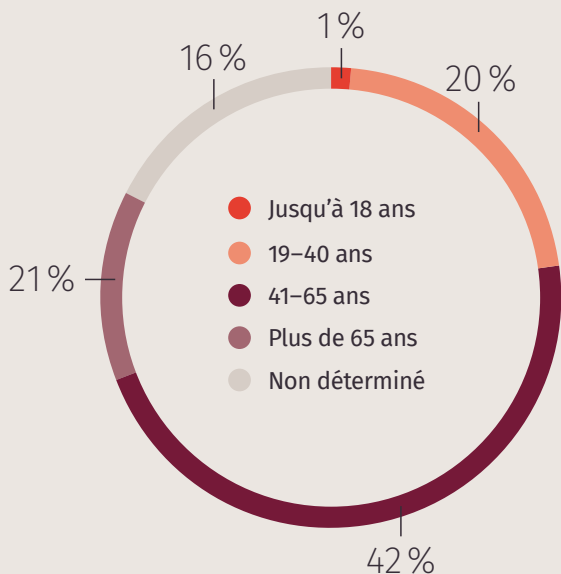
7805

Contacts
par tchat

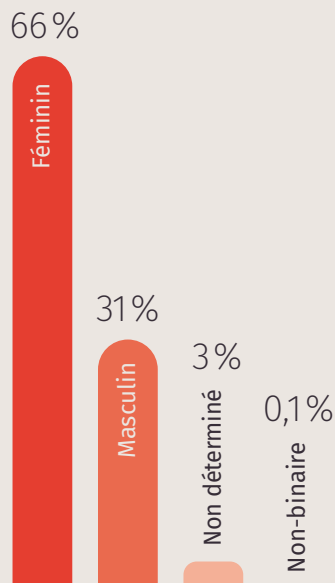
Tchat et e-mail quand les mots se font difficiles

Les **jeunes qui cherchent de l'aide** utilisent en particulier l'e-mail et le tchat: 12% des contacts en ligne ont moins de 18 ans et 38% ont entre 19 et 40 ans. Les **hommes** utilisent le contact par e-mail 20% plus souvent que les femmes. Et ce, bien qu'au total, ce sont deux fois plus de femmes que d'hommes qui nous contactent. Le **thème du suicide** est abordé quatre fois plus souvent en ligne que par téléphone.

Groupes d'âge



Sexe



Extrait des comptes annuels 2023

Bilan

Actifs	31.12.2023	31.12.2022
Actifs circulants	205'204.26	229'261.96
Liquidités	160'078.86	201'823.76
Créances	40'000.00	15'000.00
Comptes de régulation actifs	5'125.40	12'438.20
Actifs immobilisés	24'700.00	1.00
Immobilisations mobilier et informatique	24'700.00	1.00
Total Actifs	229'904.26	229'262.96
Passifs		
Dettes à court terme	42'558.70	45'944.75
Dettes sur achats et prestations de services	21'643.70	19'017.05
Comptes de régularisation passif	20'915.00	26'927.70
Total des dettes	42'558.70	45'944.75
Fonds propres	187'345.56	183'318.21
Capital libre	103'887.56	134'318.21
Capital lié	83'458.00	49'000.00
Total Passifs	229'904.26	229'262.96

Compte de résultat

	2023	2022
Produits	824'899.52	784'165.55
Dons	133'899.52	89'115.55
Prestation des bénévoles	531'000.00	535'050.00
Contribution du secteur public	120'000.00	120'000.00
Produits des prestations	40'000.00	40'000.00
Cotisations et subventions versées	-10'058.00	-8'554.00
Frais du personnel	-733'082.79	-709'262.00
Frais des collaborateurs salariés	-161'050.25	-142'599.15
Prestation des bénévoles	-531'000.00	-535'050.00
Cours et formations	-9'917.24	-6'249.30
Frais des collaborateurs bénévoles	-31'115.30	-25'363.55
Charges	-73'147.28	-63'524.92
Frais d'administration	-7'334.35	-6'390.90
Loyer et charges des locaux	-34'531.83	-30'853.85
Collecte de fonds / Publicité	-21'764.94	-17'747.30
Charges informatiques	-2'669.91	-4'362.72
Dépenses des organes	-6'846.25	-4'170.15
Amortissements	-4'387.35	0.00
Résultat d'exploitation	4'224.10	2'824.63
Résultat financier	-196.75	-163.72
Résultat annuel (avant variation du capital de l'organisation)	4'027.35	2'660.91
Affectation au capital lié	-34'458.00	0.00
Dissolution /Affectation au capital libre	30'430.65	-2'660.91

Les comptes annuels ont été établis conformément aux Swiss GAAP RPC (RPC fondamentales) et aux dispositions du Code des obligations. Vous trouverez des informations détaillées dans les comptes annuels complets qui, avec le rapport des réviseurs des comptes, peuvent être demandés à l'office régional.

Rapport de révision

L'organe de révision des comptes de l'Association valaisanne de la Main Tendue DAFICO Fiduciaire SA confirme que, lors de son contrôle restreint du 7 mars 2024, il n'a pas rencontré d'éléments lui permettant

de conclure que les comptes annuels ne donnent pas une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats, conformément au Swiss GAAP RPC.

Offre de conseil

61 collaboratrices et collaborateurs bénévoles assurent une permanence téléphonique 24 heures sur 24 au 143 dans notre région. Parmi eux,

5 personnes s'engagent également dans le conseil par tchat, accessible sous 143.ch.

Le comité de la Main Tendue Valais se renouvelle

Deux nouveaux membres ont rejoint notre comité en 2023. Nous sommes très heureux de pouvoir compter sur leur engagement et leurs compétences. Présentation.

Gilles Florey, 41 ans, entrepreneur, vit à Salquenen, commune dont il est le président depuis 2016. Député au Grand Conseil et membre de nombreux conseils d'administration et de fondation, il participe de manière active à la vie politique, économique et sociale de notre canton.

Thierry Mottiez, 45 ans, entrepreneur, vit à Saillon. Il est le propriétaire d'une agence de communication à Martigny, qu'il dirige depuis cinq ans.

Les membres du comité autour de la nouvelle cabine dédiée au 143 (de gauche à droite): Gilles Florey, Patricia Lorenz, Olivier Dériaz, Bernard Métrailler (président), Thierry Mottiez et Saëlle Bornet.



Commission technique: une expertise précieuse

La Main Tendue Valais peut compter sur une équipe de spécialistes, qui contribue notamment à l'élaboration du programme de formation des bénévoles.

La Commission technique (CT) est un organe de ressources et d'expertises à disposition de l'équipe de la Main Tendue. Elle se compose de spécialistes issus de différents domaines (théologie, psychologie, droit, prévention, etc.), des responsables de la direction et de la formation,

ainsi que d'un représentant du groupe de répondantes et répondants. Ses membres sont chargés d'élaborer le programme de formation de base et continue des bénévoles, et d'être une référence professionnelle pour d'éventuels problèmes liés à l'écoute.

Membres de la Commission technique

- **Christian Bonvin**
psychologue, responsable de la formation
- **Saëlle Bornet**
directrice
- **Régis Loretan**
avocat-notaire
- **Océane**
répondante
- **Isabelle Pfammatter**
présidente de la CT, sergent à la Police cantonale (Unité communication et prévention)
- **Thomas Urban**
directeur d'Addiction Valais
- **Aloys Voide**
frère capucin
- **Raphaël Voide**
psychiatre, médecin chef du service Psychiatrie-Psychothérapie ambulatoire, CCPP

Merci à nos donatrices et donateurs

De nombreuses communes et organisations ont soutenu la Main Tendue Valais en 2023. Nous leur exprimons ici toute notre gratitude.

Communes

- Arbaz
- Ayent
- Conthey
- Nendaz
- Evionnaz
- Fully
- Grimisuat
- Grône
- Lens
- Martigny
- Mont-Noble
- Monthey
- Noble-Contrée
- Savièse
- Saxon
- Sembrancher
- Sierre
- Sion
- Trient
- Val de Bagnes
- Vernayaz
- Vex

Associations et sociétés privées

- Association Golf Club Sion
- Canton du Valais
- CarPostal Valais
- Clivaz SA
- M. Christophe Clivaz
- Dîme de l'alcool
- Fasano Immobilier Sàrl
- Fondation Antoine Lorenz
- Fondation Armandia
- Fondation Firmin Rudaz
- Fondation Göhner
- Fondation Groupe Mutuel
- Fondation Meg et Charlotte Renard
- Loterie Romande
- NVRM: Nendaz Veysonnaz Remontées Mécaniques
- Réseau Entraide Valais
- Rotary Club de Sion
- UBS Valais
- Val Stores Sàrl

Merci à nos partenaires et à notre équipe

Aux répondantes et répondants qui donnent leur temps sans compter, écoutent avec bienveillance et sans jugement,

A tous les membres du comité qui œuvrent pour le bien de l'association,

Aux membres de la CT qui soutient et aide au bon déroulement de la formation de base et continue,

A l'équipe de formation qui suit et coache nos bénévoles avec patience et professionnalisme,

A l'équipe administrative qui travaille sans relâche au bon fonctionnement du poste,

Aux collègues de la MT Suisse, avec qui nous collaborons tout au long de l'année,

A nos généreux donateurs qui nous permettent de continuer à poursuivre notre mission,

tout simplement: Merci!



Tél. 143 – La Main Tendue est active dans toute la Suisse et organisée en tant qu'association faîtière avec 12 postes régionaux ancrés localement. Vous avez entre les mains le rapport annuel 2023 du poste régional Valais. Sur notre site internet, vous pouvez trouver les rapports des autres postes régionaux de l'association faîtière.

Nous sommes à l'écoute.
Par téléphone, tchat ou e-mail.

**Aidez votre entourage
et faites un don au Tél. 143.**



IBAN CH08 0900 0000 1901 0836 2



TWINT



Tél. 143 – La Main Tendue

Valais

Case postale 2214

1950 Sion 2

027 205 60 40

sion@143.ch

143.ch



**Votre don en
bonnes mains.**