


# Rapport annuel 2021

**Solitude ?  
Soucis ?  
Désespoir ?**

**En parler  
soulage.**

 **Appelez le 143  
[www.143.ch](http://www.143.ch)**



**swisscom**

Partenaire officiel de La Main Tendue  
en matière de télécommunications

**Tel 143**  
Die Dargebotene Hand  
La Main Tendue  
Telefono Amico



Source : [unsplash.com](https://unsplash.com), images librement utilisables

## Reliés en temps de crise – un réel défi

Chères lectrices, chers lecteurs,

« C'est la crise ! » Avec la pandémie Covid, l'avancée du changement climatique et l'inconcevable état de guerre en Ukraine, qui nierait que nous sommes confrontés à plusieurs crises?

*Krisis* provient du grec et signifie aggravation, décision, tournant. Des prises de décisions courageuses sont nécessaires. Malheureusement, force est de reconnaître que nos processus décisionnels, tant au niveau national qu'international, s'avèrent inadéquats pour gérer les crises mondiales. Cela ouvre la voie à des dirigeants soi-disant puissants qui veulent remonter le temps et mettre leur propre nation au premier plan. Des vérités alternatives se répandent et de vieux boucs émissaires sont sortis de la naphtaline. Avec pour conséquences des sentiments d'insécurité, de frustration, d'impuissance et l'absence de perspectives. La Suisse n'échappe pas à ces tendances.

Il est donc d'autant plus important de mettre en avant ce qui nous unit, ce que nous avons en commun et ce qui a de la valeur. Écouter, être présent dans le dialogue, être ouvert aux émotions sans les masquer – cela porte, guérit et relie. Nous entretenons ce lien depuis plus de 60 ans, au téléphone d'abord, puis sur internet et, cultiver « ce lien qui nous unit » nous semble plus important que jamais. C'est notre petite, mais non négligeable contribution pour contrer la division, l'agressivité et la frustration.

Merci de soutenir « ce lien qui nous unit ».  
Chaleureusement vôtre

*Tanja Kocher*  
Présidente de l'Association suisse  
Tél 143 – La Main Tendue



Droits d'image : Sabine Freudenberger

## Retours du Tél 143 sur la deuxième année de pandémie

Chères lectrices, chers lecteurs,

Qui imaginait que 2021 serait moins éprouvant que 2020 s'est lourdement trompé. Pas moins de trois vagues ont balayé le pays, les grandes manifestations ont été reportées et la plupart des réunions se sont déroulées par vidéoconférence. Mais, à la différence de 2020, nous nous sommes attelés à nos tâches avec une certaine habitude, puisque ces conditions nous étaient déjà familières. Masques, contrôles de certificats, conférences zoom : la routine. L'offre accrue d'entretiens a également pu être maintenue grâce à des permanences Tél 143 supplémentaires.

2021 a été l'année des analyses approfondies : PwC Lucerne a examiné pour la première fois nos comptes annuels, nous avons évalué la situation informatique de l'ensemble de l'organisation et, l'Obsan, l'Université de Lausanne et le Centre de recherches conjoncturelles ont analysé nos données. Nous avons réalisé une analyse de situation comme point de départ du processus stratégique du Tél 143 et différentes plateformes de tchat ont été évaluées.

Un fait paraît évident: aucun projet ne peut être mis en œuvre sans l'implication des personnes directement concernées, à savoir les postes régionaux. Nous avons besoin du feed-back et de la contribution de toutes et tous pour parvenir à des solutions qui servent à tout le monde. L'association faitière ne peut pas agir sans les postes régionaux. Notre force dépend de notre union.

Ce qui nous ramène à la gestion de la pandémie. Il n'était pas toujours évident de savoir si les autorités, la société civile et les représentants de l'économie tirent à la même corde. Et la division de la société entre les partisans des mesures et les opposants à la vaccination m'a souvent attristée. Nos bénévoles en ont également été les témoins durant leurs services au 143: l'incompréhension, la frustration, les disputes ont divisé des familles et des groupes d'amis et ont engendré beaucoup de souffrance.

Notre écoute, notre empathie et nos questions sont d'autant plus fondamentales dans ce contexte et peuvent apporter soulagement, douceur, paix et compréhension dans notre monde. Diffusons-les généreusement autour de nous.

Cordiales salutations

*Sabine Basler*  
*Secrétaire générale de l'Association suisse*  
*Tél 143 – La Main Tendue*

## Rétrospective



### Augmentation des capacités pendant les vagues de pandémie

Comme lors de la première vague de pandémie, nous parvenons à augmenter les capacités d'écoute au 143 durant l'hiver 2020–2021. Entre janvier et juin 2021, les permanences d'écoute télé-

phonique auront augmenté de 7% en moyenne, ce qui correspond à environ 1700 heures d'écoute supplémentaires. Après un recul durant l'été 21, on planifie à nouveau davantage de permanences en automne et en hiver 2021–2022.

Dans l'ensemble, on constate un léger recul des entretiens, toutefois ceux-ci durent en moyenne plus longtemps. Nombre d'entre eux se révèlent être épuisants et marqués par la frustration et l'agressivité – les divisions existantes au sein de la société au niveau des mesures sanitaires n'épargnent pas notre travail. En décembre 2021, une petite campagne en ligne a de nouveau pu être réalisée afin d'attirer l'attention des internautes sur l'offre du Tél 143.

Ce projet est rendu possible grâce au soutien de l'Office Fédéral de la Santé Publique, en collaboration avec la fondation Promotion Santé Suisse. Et grâce aussi à nos nombreux bénévoles, toujours prêts à assurer des permanences supplémentaires.

### Collaborations de recherche

La collaboration établie à l'automne 2020 avec le Centre de recherches conjoncturelles (KOF) de l'ETH de Zurich donne lieu à un examen approfondi de nos données, avec pour objectif l'étude du comportement en matière d'appels avant et après la pandémie. Nos fournisseurs d'accès, Swisscom et BlueCall, soutiennent ce travail qui devrait être publié à l'été 2022.

Au printemps 2021, l'Observatoire suisse de la santé (Obsan) est mandaté pour évaluer nos statistiques d'entretiens par thème, âge, région et genre. Pour la première fois, il est possible de visualiser les thèmes récurrents d'un groupe d'âge donné puis de les comparer à ceux d'un autre et surtout, d'observer ce qui préoccupe les personnes de sexe féminin qui appellent à l'aide. Les thèmes « violence » et « famille/éducation » sont nettement plus souvent abordés par les femmes que par les hommes, tout comme le thème du Covid.

Le professeur Marius Brühlhart de l'Université de Lausanne évalue avec son équipe les données de plus de 8 millions d'entretiens de 19 pays. L'analyse montre qu'en fonction des taux d'infection et des mesures sanitaires qui y sont liées, le thème des tendances suicidaires augmente et que ce même thème diminue lorsqu'un soutien financier est accordé. La publication paraît dans le prestigieux Journal « Nature ». L'International Federation of Telephone Emergency Services (IFOTES) a apporté une contribution essentielle à la collecte des données.

### Campagnes et événements nationaux

Plusieurs vagues Covid déferlent sur le pays en 2021. Le congrès tri-annuel international d'IFOTES se voit repoussé d'un an, à l'été 2023. À peine deux ans plus tard, il devrait avoir lieu à Genève en 2025.

En revanche, la **conférence nationale annuelle des formateurs** peut avoir lieu début mai à Fribourg. Les formatrices et formateurs de toutes les régions s'y retrouvent pendant deux jours pour échanger sur la qualité de la formation dispensée par le 143 et réfléchir en quoi le 143 est unique au sein de notre société. Toutes et tous s'accordent à conclure que l'établissement d'un lien empathique avec l'Autre constitue le cœur de nos préoccupations.



Le 5 décembre, nous célébrons comme chaque année, la **journee mondiale du bénévolat**. La fondation Beisheim lance une campagne de memes qui, à l'aide d'encarts colorés, entend promouvoir le bénévolat et contribuer à sa reconnaissance au sein du public. Le Tél 143 y participe en créant divers memes personnalisés.

Fin décembre, nous lançons une **campagne en ligne** composée de bannières s'adressant aux personnes ayant des pensées suicidaires. Ce thème est saisi 16 fois par jour à la fin d'un entretien ; la courbe est nettement supérieure à celle de 2019 et 2020. Une raison suffisante pour attirer l'attention, en particulier des jeunes générations et des personnes vivant en Suisse latine, sur l'offre du Tél 143.

### Partenariat avec le Röstli Sailing Team

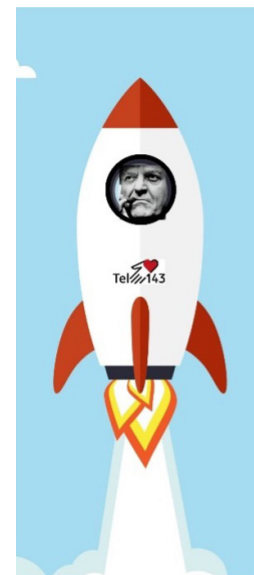
Le Röstli Sailing Team, qui arbore le logo du Tél 143 sur ses voiles, participe à diverses courses dans la catégorie Class 40 durant l'été 21. Lors des deux courses les plus importantes, la « Rolex Fastnet Race » et la « Transat Jacques Vabre », ils parviennent à se classer deuxième. Nous sommes très fiers de nos navigateurs !

En septembre, les deux Suisses présenteront un nouveau projet : la SOS Academy. L'objectif est de rendre la course accessible aux jeunes. L'académie sera basée en Bretagne, mais s'adressera aux jeunes navigatrices et navigateurs suisses. Dans ce contexte, le Röstli Sailing Team espère notamment motiver davantage de femmes à pratiquer la voile en haute mer.

Les deux navigateurs font ainsi leurs adieux à leur vie de sportifs professionnels et se lancent dans une nouvelle vie de formateurs. Le Tél 143 se réjouit de cet engagement social et leur souhaite beaucoup de succès.

### Projets et activités stratégiques

**Projet « Futur du Tél 143 » :** après l'avoir annoncé lors de la conférence des président·e·s au printemps, le projet « Futur du Tél 143 » est officiellement lancé à l'automne. L'objectif du projet vise à réviser la charte, à élaborer une stratégie concrète pour les années 2023–2026, ainsi qu'à clairement répartir les tâches entre l'association faîtière et les postes régionaux. Le projet débute à l'automne 2021 par un atelier d'analyse, au cours duquel la situation initiale de La Main Tendue en tant qu'organisation globale est discutée puis adoptée par les membres de l'Assemblée des délégué·e·s. Une équipe de projet composée de bénévoles, de membres du comité et de responsables des différents postes régionaux et régions linguistiques est ensuite mise sur pied. Les premières réunions du groupe de projet se produisent avant la fin de l'année 2021 et portent sur la charte. Le projet est encadré par Christine Lanner, intervenante externe copropriétaire de [verbandsmanagement.ch](http://verbandsmanagement.ch).





**Projet «Nouvel outil de tchat»:** le fournisseur actuel de l'outil de tchat a fait faillite ; un nouvel outil doit être évalué. Des offres sont demandées et différents outils sont testés. On opte pour l'outil de la société néerlandaise «Trengo». L'embarquement avec ce nouveau fournisseur a lieu en décembre.

**Tâche «Optimisation de l'informatique»:** une enquête informatique réalisée au printemps 2021 recueille des informations sur la satisfaction des postes quant à l'infrastructure informatique ainsi que des données sur le matériel et les logiciels utilisés. La majorité des postes régionaux se disent satisfaits, mais il s'avère que des failles de sécurité existent à certains endroits. En décembre 2021, une migration des boîtes mail permet de combler ces lacunes et d'améliorer la collaboration.

### **Prix schappo, Prix Benevol et deux prix des banques régionales Raiffeisen**

Tél 143 a été honoré de plusieurs prix en 2021. Début novembre, la ville de Bâle a remis le Prix schappo au poste régional de La Main Tendue de Bâle. La ville de Saint-Gall décerne également un tel prix – le Prix Bénévol. Il a été attribué, entre autres organisations, au poste régional de La Main Tendue de Suisse orientale. Enfin, le poste de Suisse centrale a reçu un prix de reconnaissance de la part de l'association régionale de la Banque Raiffeisen de Lucerne, Obwald et Nidwald,

tandis que le siège de Telefono Amico Ticino e Grigioni italiano l'a reçu de Raiffeisen Suisse méridionale.

Ces prix reconnaissent publiquement l'engagement de longue date des bénévoles de La Main Tendue en faveur des personnes en détresse. Ils sont accompagnés de contributions financières qui sont destinées à la formation et au perfectionnement de ces collaborateurs-trices très engagés.

### **Activités et projets régionaux**

En 2021, le **poste régional du Tessin et des Grisons italiens** fête son 50<sup>ème</sup> anniversaire. L'équipe du poste tient des stands et prononce de petits discours dans le cadre de manifestations culturelles régionales. L'objectif: entrer en contact avec la population locale et partager des moments de convivialité.

Dans le cadre d'une collaboration avec la SwissRe Foundation, le **poste régional de Zurich** lance le projet pilote «English Hotline». En coopération avec les régions de Suisse centrale et d'Argovie/Soleure-Est, des bénévoles anglophones seront recrutés et formés à partir de l'été 2022. Le but étant de permettre aux nombreuses personnes vivant en Suisse et ne maîtrisant aucune de nos langues nationales d'accéder aux services du Tél 143 en anglais.

Le **poste régional de Genève** a à cœur de transmettre la magie de l'écoute en dehors des structures du Tél 143. En partenariat avec une autre organisation à but non lucratif, ils ont initié des « cercles d'écoute » au sein desquels toute personne peut parler d'elle-même et de son état d'esprit et apprendre à écouter avec empathie.

Le **poste régional de Berne** réalise un flyer et une brochure du culte; le **poste régional d'Argovie/Soleure-Est** conçoit un poster moderne. Ce dernier est diffusé gratuitement sur des panneaux lumineux dans l'agglomération de Zurich dès l'été 2021, car l'entreprise d'affichage Kanawai dispose encore d'emplacements libres qu'elle souhaite nous offrir.

### Nouvelles élections au sein du comité national

Lors de l'Assemblée des délégué·e·s 2021, Tanja Kocher est élue présidente de l'association faîtière. Andreas Stalder, président du comité cantonal fribourgeois, rejoint également le comité national. Ainsi, les sièges laissés vides par le départ de Christian Budry et Sonja Karrer sont à nouveau occupés.

Conseillère en communication indépendante, **Tanja Kocher** dispose d'un large réseau au niveau de l'administration fédérale et de l'économie. À la suite de son élection, elle a visité tous les postes régionaux afin de faire connaissance



Le comité lors de la retraite d'été 2021

avec les employé·e·s ainsi que les président·e·s. **Andreas Stalder**, directeur d'une fondation, apporte une grande expérience en matière de direction et de gestion de projets. Il connaît bien l'organisation puisqu'il était membre du comité du poste fribourgeois de La Main Tendue jusqu'en 2020.

Durant l'été 2021, le comité national s'est réuni lors de deux retraites afin de préparer le processus stratégique. Ces rencontres en présentiel furent très appréciées car, après de nombreuses vidéoconférences et l'élection de nouveaux membres, elles ont permis d'encore mieux se connaître et de développer une vision commune. Le secrétariat général tient à remercier le comité national pour son soutien bienveillant et encourageant, sans lequel notre mission ne serait pas possible.

### Excursion au Grütli

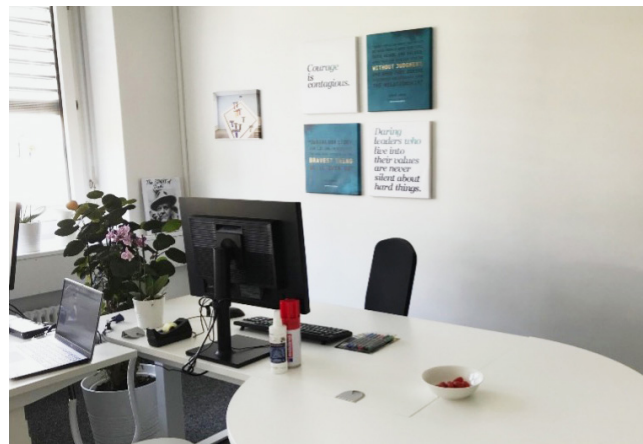
Le nombre de cas Covid diminuant vers l'été, nous osons inviter tous les employé-e-s et président-e-s de La Main Tendue à une excursion au Grütli. Au départ de Lucerne, nous prenons le bateau pour traverser le lac des Quatre-Cantons jusqu'à l'embarcadère, puis nous montons nous installer sur la fameuse prairie.

Ensemble, nous évoquons l'esprit de Gottlieb Duttweiler, surnommé « Dutti », qui a donné son nom à La Main Tendue et en a été le cofondateur, et on chante dans toutes les langues nationales. Il fait merveilleusement beau, le lac invite à la baignade et nous pouvons enfin trinquer ensemble au Prix Courage qui nous a été remis l'année précédente par le « Beobachter »!

### Déménagement, bénévoles et employé-e-s de l'association faitière

En juillet 2021, les locaux du Beckenhof sont rénovés et l'association peut louer un deuxième bureau. Au total, 5 postes de travail sont aménagés, afin de pouvoir proposer des places de stage.

En raison de la charge de travail croissante au sein du secrétariat général, **Simone Flacher** est engagée à partir du 1<sup>er</sup> avril à 80 % comme responsable des projets stratégiques. Elle initie et dirige des projets concernant l'ensemble de l'organisation.



À l'automne 2021, Sonja Jacobi, notre comptable rémunérée à l'heure, nous quitte. Nous engageons **Liv Hehlen** à partir du 1<sup>er</sup> novembre. Elle poursuit une formation en comptabilité et est également rémunérée à l'heure.

Dans le cadre d'un engagement bénévole, l'enquête informatique est planifiée, évaluée et présentée par **Daniel Fuchs**. **Manuel Frick** nous apporte également son soutien grâce à son expertise en matière de sites web et de solutions open source. **Luisa Gianolini** analyse les données pour le rapport annuel 2021 dans le cadre d'une mission de Corporate Volunteering (voir p. 15–19). Nous leur sommes très reconnaissants pour ces engagements ; ils nous permettent de nous aventurer courageusement en terrain inconnu.

### Situation financière de l'association faîtière

Grâce à la subvention exceptionnelle accordée par la Confédération pour assurer l'augmentation des capacités d'écoute au Tél 143, de même qu'au succès de la collecte de fonds lancée en faveur du projet « Monitoring du tchat » et à quelques dons importants, le résultat annuel de l'association faîtière n'est négatif que de 28 000 francs, malgré l'augmentation des dépenses. Cette subvention, ainsi qu'une contribution de solidarité, font que les postes régionaux reçoivent au total 229 000 francs pour financer leurs projets. Un peu plus de 93 000 francs sont attribués au fonds affecté « Projets

stratégiques », car les projets promus lors de la collecte ne pourront pas être réalisés en 2021.

Le financement du congrès des bénévoles, par le biais de demandes de financement et de crowdfunding, se solde par un échec. Cet événement de formation continue et de mise en réseau de deux jours coûte 100 000 francs. La charge de travail de l'association faîtière pour son organisation est également considérable. Certains postes régionaux verseront des contributions volontaires en 2022 pour couvrir les frais ; à moyen terme, un nouveau concept devra toutefois être élaboré.

L'exploitation du nouvel outil de tchat entraîne également des dépenses supplémentaires annuelles d'environ 12 000 francs. Les postes régionaux se prononcent pour que l'association faîtière assure l'exploitation et le financement de manière centralisée. Ces coûts supplémentaires doivent être discutés dans le cadre du processus stratégique.

De plus, face à la multiplication des cyberattaques, l'organisation entière devra investir davantage dans la sécurité informatique. Cela implique des formations annuelles pour les employé-e-s et les bénévoles ainsi que la mise à jour régulière des logiciels et du matériel.

## Perspectives

### Projets et activités stratégiques

**Projet « En ligne »**: ce projet vise à traiter les questions stratégiques liées aux canaux du tchat et du mail. En 2021, le sous-projet « Monitoring du tchat » lui est annexé. Son but : coordonner la collaboration interrégionale et assurer la qualité des services d'aide fournis par tchat. Ce dernier débute en octobre 2021 et on prévoit sa conclusion pour l'été 2022.

**Projet « Futur du Tél 143 »**: les organes décideurs de l'organisation sont d'avis que la stratégie de La Main Tendue se doit d'être actualisée. Les résultats du projet doivent être adoptés lors d'une assemblée extraordinaire des délégués à l'automne 2022.

**Projet « Nouvel outil de tchat »**: l'outil de tchat existant doit être remplacé le plus rapidement possible. Les formations et la mise en service du nouvel outil sont prévues pour le printemps 2022.

**Projet « Nouveau site internet »**: La Main Tendue doit se doter d'un nouveau site web attrayant. Le projet a été initié en 2021. Cependant, il a dû être temporairement suspendu, dans l'attente de décisions stratégiques issues du projet stratégique « Futur du Tél 143 ».

**Tâche « Directives informatiques »**: en raison des risques accrus dans le domaine de la cybersécurité, le comité national décide d'élaborer des directives informatiques pour tous les postes régionaux. Celles-ci visent à réduire le facteur de risque « humain » en édictant des directives claires quant au traitement des documents et des données. Des formations à ce sujet sont prévues durant l'été 2022.

### Campagnes et événements nationaux

Le **congrès national des bénévoles**, prévu pour 2021, a également dû être reporté à cause de la pandémie et aura finalement lieu en mars 2022. Il aura pour thème : « De quel type d'écoute a-t-on besoin au 143 au 21<sup>ème</sup> siècle ? ». Nouveauté pour cette édition : le congrès sera réalisé selon la méthode du « forum ouvert » qui met en scène une sorte de place de marché pour l'échange d'idées et d'initiatives de projets. Nous sommes impatients de voir les idées que les bénévoles apporteront pour notre organisation et comment nous pourrions les mettre en œuvre.

En mai 2022, la **conférence nationale des formatrices et des formateurs** se déroulera à nouveau durant deux jours à Fribourg et portera sur les thèmes suivants : « Outils de conduite d'entretien » et « Préparation des mentors à l'accompagnement de la formation ».

Aussi, la **Mad Pride** devrait enfin pouvoir se dérouler le 18 juin 2022. La Mad Pride, littéralement « parade des fous », vise à transformer positivement les préjugés négatifs liés à la maladie mentale. Le cortège est composé de personnes souffrant de ces maladies, de parents, de membres du personnel soignant et de représentants d'organisations professionnelles.

Les maladies psychiques font partie des maladies les plus répandues en Suisse et sont victimes de tabous. Le Réseau Santé Mentale a pris le relais et créé l'association « Mad Pride Suisse ». Tél 143 a rejoint l'association de soutien et le poste de Berne aidera le comité d'organisation sur place. Nous encourageons les membres de tous les postes à y participer en nombre.

Je participe à la Mad Pride 2022 parce que ...

**nous le savons  
d'expérience: en  
parler soulage!**



Tél 143 - La Main Tendue

**BERNE, 18 JUIN**  
**[www.madpride.ch](http://www.madpride.ch)**

## Évolution du nombre d'entretiens téléphoniques, 2019–2021

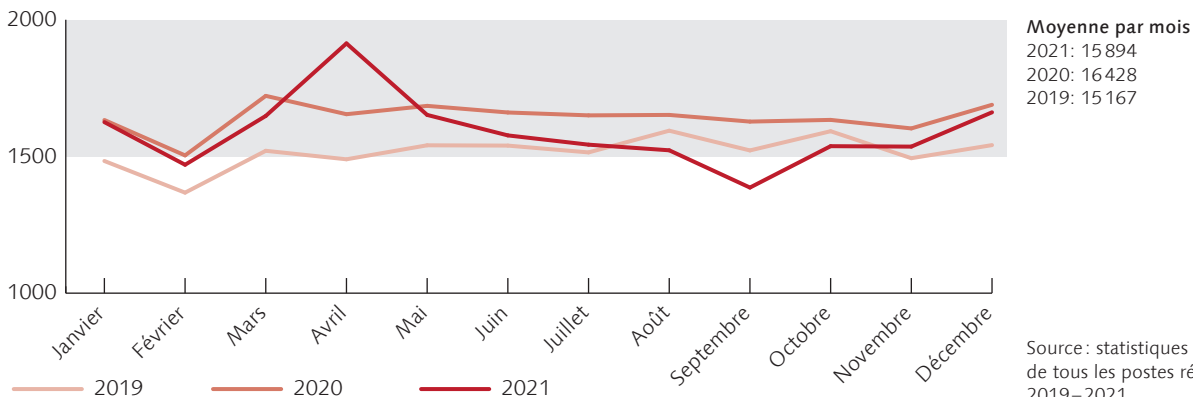
En 2021, le nombre d'entretiens menés diminue de 5,0% par rapport à l'année précédente, mais reste supérieur de 2,4% à la valeur de 2019. Cela apparaît clairement dans l'évolution du nombre d'entretiens mensuels, qui se situe en moyenne à environ 16 400 en 2020 et recule à environ 15 900 en 2021.

Le poids de la pandémie est également visible si l'on considère les chiffres semestriels. Au premier semestre 2021, le nombre d'entretiens est nettement supérieur à celui de 2019, mais au second semestre, il retombe au niveau de 2019. Grâce aux augmentations de capacité, seuls un peu plus de 14% de tous les appels ont dû être reportés en 2021 – comme l'année précédente – et la durée des entretiens a augmenté d'environ 2 minutes.

En 2021, un total de 187 654 appels téléphoniques a été enregistré.

### Nombre d'entretiens par mois au téléphone avant et pendant la pandémie, 2019–2021

Pourcentages et chiffres absolus



Source : statistiques mensuelles de tous les postes régionaux 2019–2021

## Thèmes des entretiens téléphoniques par sexe, 2021

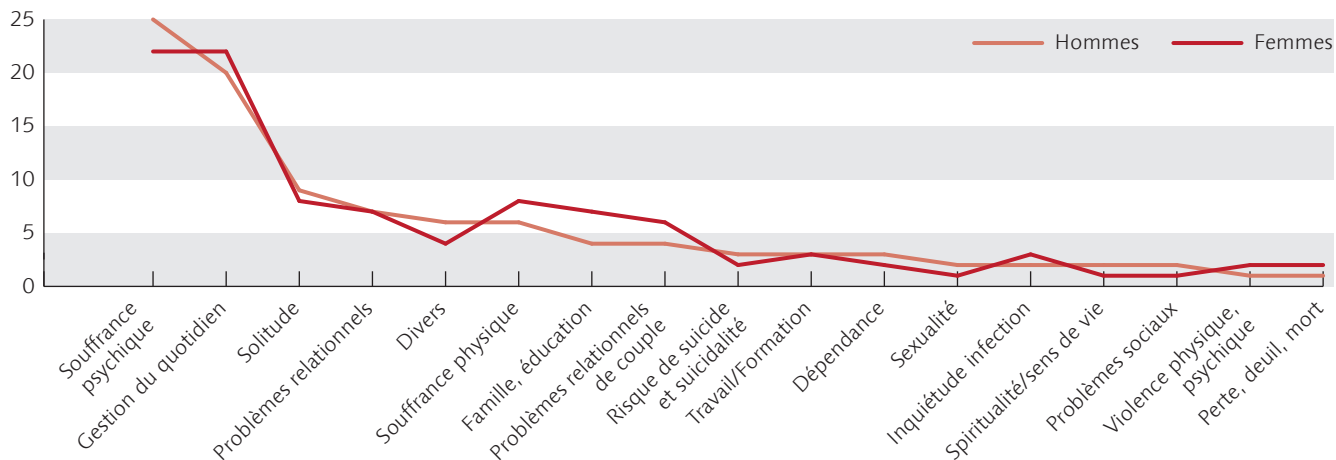
La répartition des thèmes selon le sexe diffère de manière significative. Les femmes sont en général plus souvent préoccupées par les thèmes : la gestion du quotidien, la souffrance physique, la famille et l'éducation, la relation de couple ainsi que les soucis liés au Covid. La violence et la perte, le deuil et la mort sont également plus souvent abordés chez elles.

Par rapport à 2020, les soucis liés au Covid (-44,3%) ainsi que les problèmes liés à la gestion du quotidien (-13,4%) diminuent nettement. Par contre, les entretiens sur les thèmes de la violence (+14,0%), de la dépendance (+5,2%), et de la suicidalité (+7,2%) augmentent.

### Répartition en pourcentage des thèmes au téléphone, par sexe, 2021

Pourcentages des thèmes recensés, 1 à 3 mentions possibles au maximum.

Source : linelistings 2021 de tous les postes régionaux sauf la Suisse centrale et le Tessin





## Thèmes des entretiens téléphoniques par tranche d'âge, 2021

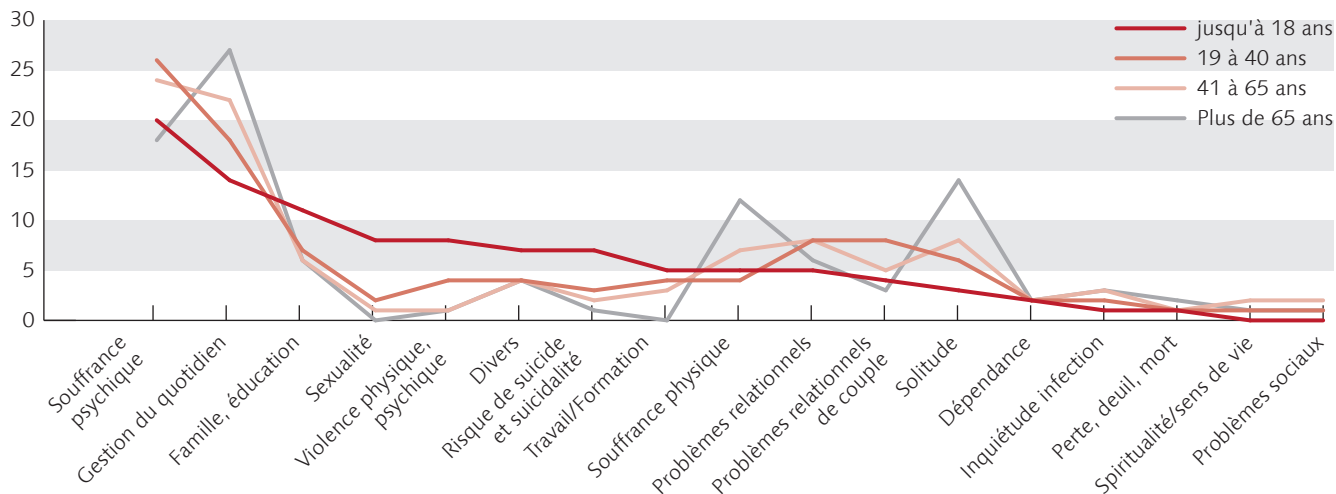
En ce qui concerne la répartition des thèmes par tranche d'âge, les moins de 18 ans se distinguent nettement des autres tranches d'âge. Ils sont significativement plus souvent préoccupés par les thèmes de la famille et de l'éducation, de la sexualité, de la violence ainsi que de la suicidabilité.

Les plus de 65 ans sont clairement plus souvent préoccupés que les autres tranches d'âge par les thèmes de la gestion du quotidien, de la souffrance physique ainsi que de la solitude. De manière générale, on constate qu'avec l'âge, les problèmes liés à la gestion du quotidien « remplacent » la souffrance psychique.

### Répartition en pourcentage des thèmes au téléphone, par tranche d'âge, 2021

Pourcentages des thèmes recensés, 1 à 3 mentions possibles au maximum.

Source : linelistings 2021 de tous les postes régionaux sauf la Suisse centrale et le Tessin



## Tendances pluriannuelles des entretiens téléphoniques par âge, 2015–2021

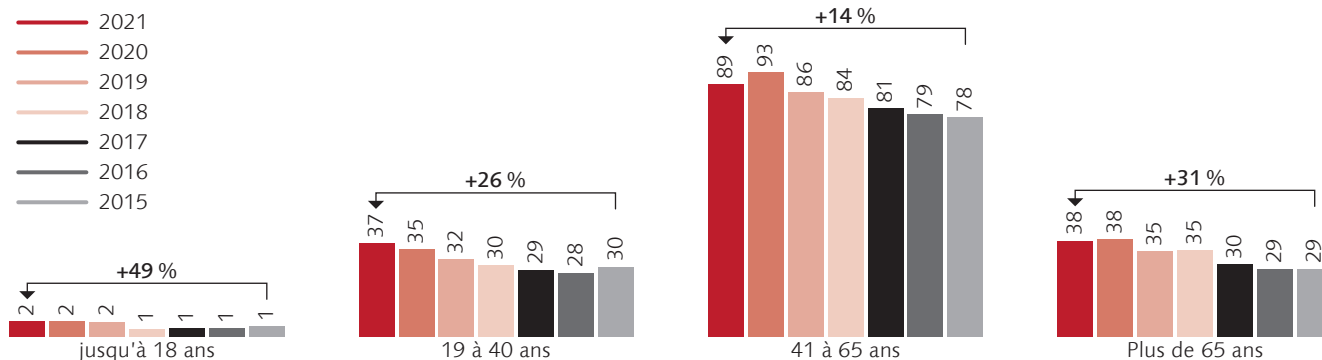
Les adultes âgés de 41 à 65 ans, avec un peu plus de 47%, constituent la grande majorité des appelant.e.s. Pour les jeunes adultes et la génération des 65 ans et plus, les pourcentages avoisinent les 20%. La proportion d'enfants et de jeunes est légèrement supérieure à 1%. La part du groupe dont l'âge ne peut être déterminé est de 11,6%. Par rapport à 2020, la répartition des tranches d'âge n'a changé que pour les jeunes adultes (+1,9%) et les non déterminables (-3,1%).

Le nombre d'appels diminue en 2021 dans presque toutes les tranches d'âge: de 4,2% chez les 41 à 65 ans, de 1,3% chez les plus de 65 ans et de plus de 25% chez les non déterminables. Les enfants et les adolescents appellent presque aussi souvent qu'en 2020, et les entretiens avec les jeunes adultes augmentent même de 5,2%.

La comparaison sur plusieurs années montre que le nombre d'entretiens avec des personnes de moins de 40 ans (mineurs +49%, 19 à 40 ans +26%) et de plus de 65 ans augmente nettement plus qu'avec les 41 à 65 ans (+14%).

### Nombre d'entretiens téléphoniques annuels par tranche d'âge, 2015 à 2021

En milliers et en pourcentages



## Tendances pluriannuelles des entretiens téléphoniques par sexe, 2015–2021

Avec une part de 69%, les femmes représentent l'écrasante majorité des appelants. La proportion d'hommes en 2021 se monte à un peu plus de 31%. Après l'année exceptionnelle 2020, au cours de laquelle les hommes ont été proportionnellement plus nombreux à solliciter un entretien, la répartition des sexes est à nouveau identique à celle de 2019.

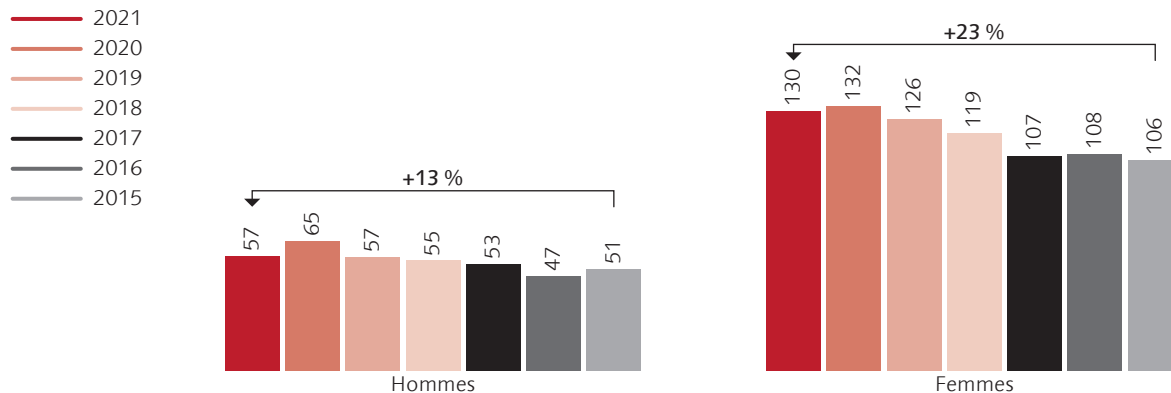
Le nombre d'entretiens avec des femmes a diminué de 1,6% par rapport à 2020. Le recul chez les hommes est de 11,8% par rapport à l'année précédente. La comparaison sur plusieurs années montre que le nombre d'entretiens avec des femmes (+23%) augmente plus fortement qu'avec des hommes (+13%).

En 2020, la catégorie « divers » a été introduite pour montrer que les personnes non-binaires font également appel à l'aide à Tél 143. En 2021, un total de 36 entretiens téléphoniques et 177 dialogues en ligne ont été menés avec des personnes de ce genre ; la tendance est à la hausse. Une représentation graphique n'est pas possible en raison des très petits chiffres.

### Nombre d'entretiens téléphoniques annuels par sexe, 2015 à 2021

En milliers et en pourcentages

Source : statistiques annuelles 2021  
de tous les postes régionaux



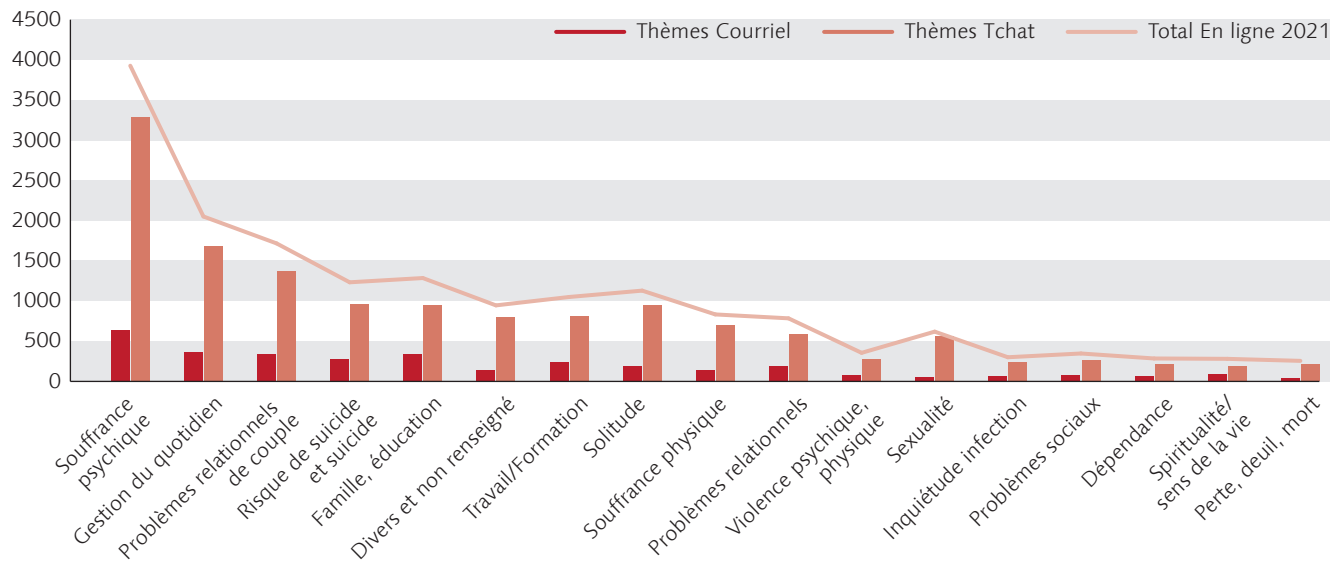
## Thèmes abordés en ligne, 2021

Les sujets plus difficiles, tels que les tendances suicidaires ou la sexualité, sont plus souvent mentionnés en ligne qu'au téléphone. Comme le tchat est en constant développement, la comparaison avec l'année précédente revêt une importance limitée. Le nombre de contacts par courriel a tendance à diminuer.

En 2021, un total de 11 020 contacts par courriel et tchat a été enregistré.

## Thèmes évoqués par mail ou tchat, et total en ligne, 2021

Représentation des sujets mentionnés au niveau des canaux en ligne en 2021, 1 à maximum 3 mentions possibles.



## Statistiques annuelles 2021 – Appels, contacts, collaborateurs-trices

Malgré l'accroissement de nos capacités d'écoute pendant les vagues de pandémie, le nombre d'entretiens a légèrement diminué. Cependant, l'augmentation de capacités a permis aux appelant-e-s de bénéficier d'entretiens plus longs que d'habitude, et les appels reportés ont été nettement moins nombreux que pendant les années avant la pandémie. Le canal en ligne a connu une augmentation significative (+14.4%) en raison de l'expansion continue du service de tchat (+20,4% par rapport à 2020). Le service par courriel est maintenu à un niveau constant, mais la demande de dialogue par mail a tendance à diminuer (–6,8% par rapport à 2020).

En 2021, des formations ont été lancées dans la plupart des régions, ce qui a permis de maintenir un nombre stable de bénévoles. En ce qui concerne le renforcement des capacités en 2021, Tél 143 a également pu compter sur un engagement accru de ses bénévoles.

<b>ENTRETIENS/AIDE EN LIGNE</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Divers</b>	<b>Non déterminé</b>	<b>Total 2021</b>	<b>Diff. 2020/21</b>
Au téléphone	57 238	129 948	36	432	187 654	–5.0%
En ligne (courriel, tchat)	2 359	5 464	177	3 020	11 020	14.4%
<b>Total des dialogues en 2021</b>	<b>59 597</b>	<b>135 412</b>	<b>213</b>	<b>3 452</b>	<b>198 674</b>	<b>–4.1%</b>

### **AUTRES CONTACTS**

Appels reportés à plus tard					40 460	1.3%
Appels silencieux					16 428	3.2%
Plaisanteries et abus					1 389	–2.0%
Erreurs/raccrochés					10 265	34.0%
<b>Total des autres contacts</b>					<b>68 542</b>	<b>5.6%</b>
<b>Total des contacts en 2021</b>					<b>267 216</b>	<b>–1.8%</b>

### **COLLABORATEURS-TRICES**

<b>Bénévoles</b>	<b>146</b>	<b>544</b>			<b>690</b>	<b>2.8%</b>
Employé·e-s (29,7 plein temps)	10	42			52	4.0%

## Bilan au 31.12.2021

	2021	2020
ACTIFS	CHF	CHF
<b>Actifs circulants</b>	<b>1 023 914.25</b>	<b>835 485.86</b>
Liquidités	881 974.70	794 215.98
Compte régularisation actif	141 939.55	41 269.88
<b>Actifs immobilisés</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>
Matériel mobile	1.00	1.00
<b>Total Actifs</b>	<b>1 023 915.25</b>	<b>835 486.86</b>
<b>PASSIFS</b>		
<b>Dettes courantes</b>	<b>238 484.54</b>	<b>114 695.05</b>
Autres dettes à court terme	39 658.98	0.00
Compte régularisation passif	198 825.56	114 695.05
<b>Fonds (affectés)</b>	<b>224 636.85</b>	<b>131 311.85</b>
<b>Capital d'organisation</b>	<b>560 793.86</b>	<b>589 479.96</b>
Capital libre	136 330.81	123 889.79
Capital lié	453 149.15	453 149.15
Résultat annuel	-28 686.10	12 441.02
<b>Total Passifs</b>	<b>1 023 915.25</b>	<b>835 486.86</b>

## Compte d'exploitation 2021 et budget 2022

Les auditeurs de PwC Lucerne ont vérifié les états financiers de 2021. Les comptes détaillés avec le rapport d'audit complet daté d'avril 2022 peuvent être téléchargés sur [www.143.ch](http://www.143.ch) ou commandés par téléphone.

<b>PRODUITS</b>	<b>BUDGET 2022 CHF</b>	<b>COMPTES 2021 CHF</b>	<b>COMPTES 2020 CHF</b>
<b>Contributions et dons reçus</b>	<b>408 000</b>	<b>615 872.63</b>	<b>363 953.08</b>
Dons reçus	268 000	309 832.63	292 590.68
Contributions secteur publique	140 000	306 040.00	71 362.40
<i>dont affectés</i>	270 000	491 585.00	129 773.65
<i>dont libres</i>	138 000	124 287.63	234 179.43
<b>Recettes des biens et services</b>	<b>7 500</b>	<b>6 636.40</b>	<b>365.90</b>
Cotisations et contributions des membres et bénévoles	230 000	264 291.00	237 717.00
<b>Produits d'exploitation</b>	<b>645 500</b>	<b>886 800.03</b>	<b>602 035.98</b>
<b>CHARGES</b>			
<b>Contributions versées et frais stratégiques</b>	<b>-333 000</b>	<b>-356 906.80</b>	<b>-376 151.16</b>
Contributions versées aux postes régionaux	-205 000	-333 882.30	-800.00
Charges campagnes et projets stratégiques	-128 000	-23 024.50	-36 815.16
<b>Frais de personnel</b>	<b>-455 000</b>	<b>-314 315.07</b>	<b>-170 127.30</b>
Frais de personnel salarié	-340 000	-294 514.41	-167 991.30
Formation de base et continue bénévoles	-110 000	-12 800.66	-1 214.00
Frais et dépenses bénévoles	0	-7 000.00	-922.00
<b>Frais de fonctionnement</b>	<b>-184 200</b>	<b>-151 885.18</b>	<b>-197 301.52</b>
Charges administratives	-11 000	-4 363.05	-12 748.72
Locations et charges des locaux	-8 200	-18 389.06	-4 460.20
Fundraising, publicité, RP	-20 000	-34 970.49	-71 269.67
Informatique et installations	-105 000	-61 431.49	-82 629.86
Charges organes	-40 000	-32 731.09	-26 193.07
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>-972 200</b>	<b>-823 107.05</b>	<b>-405 043.98</b>
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>-321 700</b>	<b>63 692.98</b>	<b>196 992.00</b>

## L'Association faitière

<b>Comité national</b>	<b>Présidence</b>	Tanja Kocher, Berne (2021)
	<b>Vice-président</b>	Klaus Rütschi, responsable du poste de la Suisse centrale (2018)
	<b>Membres</b>	Catherine Bezençon, responsable du poste du canton de Vaud (2006) Mario Cao, Cannobio (2014) Daniela Gisler, Thalwil (2014) Christine Gerritzen, Cortaillod (2020) Giorgio Nadig, Wabern (2020) Andreas Stalder, Plaffeien (2021)
	<b>Siège consultatif</b>	Sabine Basler (2019), secrétaire générale Simone Flacher (2021), responsable de projets Julie Gal (2020), Procès-verbal
<b>Révision</b>		Marc Ingold et Lea Amrein, PriceWaterhouseCoopers, Lucerne (2020)
<b>Secrétariat général</b>		Direction : Sabine Basler, 80 % Projets stratégiques : Simone Flacher, 80 % (depuis avril 2021) Coordination : Julie Gal, 60 % Comptabilité : Sonja Jacobi, 10 % (de janvier à octobre 2021) / Liv Hehlen, 10 % (depuis novembre 2021)

La durée du mandat des membres votants du Comité national est de quatre ans, la réélection est possible. La date entre parenthèses indique l'année de la première élection ou entrée. Hormis le personnel du secrétariat général, toutes les fonctions au sein du Comité et de la révision sont exercées à titre bénévole.



## Partenaires et donateurs

### Swisscom



En tant que partenaire officiel des télécommunications, Swisscom soutient généreusement La Main Tendue avec 75 000 francs par an, y compris des prestations dans le secteur des télécommunications. Fin 2021, un soutien dans le domaine informatique d'une valeur d'environ 40 000 francs doit également être ajouté. Tél 143 est extrêmement reconnaissant envers Swisscom pour ce partenariat bienveillant et de longue date.

### BlueCall



En tant que fournisseur de systèmes de téléphonie et d'analyses, BlueCall a soutenu La Main Tendue avec un grand engagement, afin que Tél 143 puisse également être joint pendant la pandémie. Avec des contributions de parrainage de 6120 francs par poste régional connecté, la société soutient notre organisation avec environ 73 000 francs par an.

### Fondation Ernst Göhner

Ernst Göhner, fondateur de la fondation, était un ami de Gottlieb Duttweiler, qui a donné son nom à La Main Tendue. La fondation soutient depuis de nombreuses années les postes

régionaux de Tél 143 avec une contribution de fonctionnement de 50 000 francs. Cet engagement de longue date et fiable mérite nos plus vifs remerciements.

### Fédération Suisse des Casinos et Swiss Casinos



La coopération avec la Fédération Suisse des Casinos, qui représente 15 maisons de jeu, a pu être poursuivie en 2021. Cela s'applique également aux quatre casinos du Groupe Swiss Casinos qui ne sont pas membres de l'Association. Chaque année, Tél 143 reçoit 1500 francs par casino, soit 28 500 francs au total, ce dont nous tenons à les remercier chaleureusement.

### Aide Suisse contre le Sida



La coopération avec l'AHS, établie depuis 2018 au profit des personnes qui ont besoin d'une écoute bienveillante suite à un autotest de dépistage du VIH positif, s'est poursuivie en 2021. La Main Tendue reçoit 40 centimes pour chaque test VIH vendu et est heureuse de pouvoir apporter sa contribution dans le domaine de la santé sexuelle.

### Office Fédéral de la Communication

L'OFCOM, l'Office Fédéral de la Communication, soutient La Main Tendue qui est reconnue comme un numéro d'urgence national en lui apportant un support compétent et rapide pour diverses questions techniques et juridiques. Tél 143 remercie l'OFCOM pour ce soutien de longue date au profit de la population.

### Office Fédéral de la Santé Publique et Promotion Santé Suisse

En 2021, la Confédération a soutenu Tél 143 par trois subventions d'un montant total de 294040 francs, afin que le renforcement des capacités puisse se poursuivre. Nous profitons de cette occasion pour remercier expressément l'Office Fédéral de la Santé Publique et Promotion Santé Suisse pour leur soutien et la bonne collaboration.

### UBS Helpetica

En 2021, UBS a continué à soutenir Tél 143 avec UBS Helpetica, plateforme de bénévolat en Suisse. Nous adressons nos vifs remerciements aux membres de l'équipe « Initiatives stratégiques ».



### Autres donateurs et contributeurs institutionnels

Les institutions suivantes nous ont soutenus en 2021 avec des montants extraordinaires, nous leur adressons également nos sincères remerciements:

- Direction de santé du canton de Zurich, Zurich (contribution projet)	CHF 12 000.–
- Karuna Charity, Bâle	CHF 8 000.–
- Fondation MSK, Genève	CHF 5 000.–
- Celanese Foundation, USA	CHF 2 706.–
- Swisscom Broadcast AG, Berne	CHF 3 490.–
- Health Info Net AG, Wallisellen	CHF 3 500.–
- Glencore International AG, Baar	CHF 3 000.–
- Schweizer Kapuzinerprovinz, Lucerne	CHF 3 000.–
- SVTI Schweizerischer Verein für technische Inspektionen, Wallisellen	CHF 3 000.–
- Swiss Safety Center AG, Wallisellen	CHF 2 000.–
- DTI Schweiz AG, Wil SG	CHF 1 500.–
- iNodes AG, Zurich	CHF 1 000.–
- MDAS GmbH, Zurich	CHF 1 000.–

### Les donateurs privés

L'Association suisse et les différents postes régionaux sont reconnaissants pour les dons, les allocations, les legs et les contributions de toutes sortes. Nos plus vifs remerciements vont à toutes les personnes qui ont pensé à La Main Tendue en 2021 et qui l'ont soutenue par des dons, du matériel, de l'expertise ou des services.

- Bianca Keyman, Rüschlikon	CHF 15 000.–
- Nico Gian Meienberg, Schlieren	CHF 5 000.–
- Alexander et Regula Garbely, Bellinzona	CHF 1 500.–
- Jörg Lanker, Wil SG	CHF 1 000.–

## Postes régionaux Tél 143 – Bénévoles et collaborateur·trice·s

La Main Tendue comprend douze postes régionaux indépendants couvrant les territoires de la Suisse et de la Principauté du Liechtenstein. Ces postes emploient (en décembre 2021): 690 bénévoles (544 femmes, 146 hommes) et 48 collaborateur·trice·s permanent·e·s (38 femmes, 10 hommes, soit un peu plus de 27 postes à plein temps). Les postes régionaux, avec leurs équipes souvent engagées à long terme, sont le cœur de La Main Tendue et nous aimerions profiter de cette occasion pour les remercier très chaleureusement!



Die Dargebotene Hand  
Aargau/Solothurn-Ost  
[www.aarau.143.ch](http://www.aarau.143.ch)



Tel-Hilfe Basel  
[www.basel.143.ch](http://www.basel.143.ch)



Die Dargebotene Hand Bern  
[www.bern.143.ch](http://www.bern.143.ch)



Die Dargebotene Hand  
Nordwest  
[www.biel-bienne.143.ch](http://www.biel-bienne.143.ch)



La Main Tendue Genève  
[www.geneve.143.ch](http://www.geneve.143.ch)



La Main Tendue Vaud  
[www.lausanne.143.ch](http://www.lausanne.143.ch)



Telefono Amico Ticino e  
Grigioni Italiano  
[www.telefonoamico.143.ch](http://www.telefonoamico.143.ch)



Die Dargebotene Hand  
Ostschweiz und FL  
[www.ostschweiz.143.ch](http://www.ostschweiz.143.ch)



Die Dargebotene Hand  
Winterthur/Schaffhausen/  
Frauenfeld  
[www.winterthur.143.ch](http://www.winterthur.143.ch)



Die Dargebotene Hand  
Zentralschweiz  
[www.luzern.143.ch](http://www.luzern.143.ch)



La Main Tendue Valaisanne  
[www.valais.143.ch](http://www.valais.143.ch)



Die Dargebotene Hand  
Zürich  
[www.zuerich.143.ch](http://www.zuerich.143.ch)

## L'Organisation Tél 143 – La Main Tendue

### Qui sommes-nous ?

La Main Tendue est une organisation à but non lucratif, politiquement et confessionnellement indépendante et neutre, avec le label de qualité Zewo. Elle est financée à 4% par des prestations propres, à 36% par des contributions institutionnelles et à 60% par des dons. Pour toutes les personnes en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein, Tél 143 offre un soutien à bas seuil pour les premiers secours émotionnels. La charte et les statuts d'IFOTES font partie des statuts de l'association et sont obligatoires pour tous ses membres.

### Membres de l'Association

Douze postes régionaux et deux Comités cantonaux sont membres de l'Association Suisse « La Main Tendue ». Environ 700 bénévoles, bien formés et encadrés professionnellement, travaillent dans les douze postes régionaux. Le service est gratuit, anonyme et disponible 24 heures sur 24. Vous pouvez demander de l'aide par téléphone, par courrier électronique ou par tchat – nous vous invitons à consulter le site [www.143.ch](http://www.143.ch) pour toute information.

### Adhésions de l'Association à d'autres organisations

L'Association est membre des organisations suivantes :

- IFOTES – Fédération internationale des services d'urgence par téléphone – [www.ifotes.org](http://www.ifotes.org)



Schweizer Verband  
Association Suisse  
Associazione Svizzera

Beckenhofstrasse 16  
8006 Zürich  
Tél. 031 301 91 91  
[verband@143.ch](mailto:verband@143.ch)  
[www.143.ch](http://www.143.ch)

IBAN: CH37 0900 0000 3001 4143 9



**Votre don en  
bonnes mains.**

La Main Tendue suisse est certifiée par ZEWo depuis 1990. Le label a été attribué à nouveau en 2020 pour une période de 5 ans.

- IPSILON – Initiative pour la prévention du suicide en Suisse – [www.ipsilon.ch](http://www.ipsilon.ch)
- ZEWo – Fondation et label de qualité pour l'utilisation correcte des dons – [www.zewo.ch](http://www.zewo.ch)
- Réseau Santé Psychique Suisse – [www.npg-rsp.ch](http://www.npg-rsp.ch)
- Réseau Suisse Bénévolat – [www.reseaubenevolat.ch](http://www.reseaubenevolat.ch)
- Alliance pour le bien commun – [allianzgemeinwohl.ch](http://allianzgemeinwohl.ch)
- Mad Pride Suisse – Association pour la mise en œuvre de la Mad Pride – [www.madpride.ch](http://www.madpride.ch)