



Poste régional Vaud

Rapport annuel 2023

Tél 143 – La Main Tendue

Puiser dans ses ressources pour surmonter une période difficile

Il n'est pas toujours aisé de se projeter dans de meilleurs jours lorsque l'on a l'impression que tout part à la dérive.

Notre époque n'offre pas l'harmonie attendue tant pour l'humanité que pour notre chère planète terre. Nombre d'entre nous sont plongés dans la peur, l'incertitude face au lendemain, ou la charge mentale pour celles et ceux qui souffrent.

Traverser les embûches de la vie impose de se recentrer sur soi, de faire des choix parfois douloureux, voire d'accepter de lâcher prise sur ce que l'on ne peut changer.

Puiser dans ses ressources ou son histoire personnelle pour réitérer une bonne stratégie ou pour ne pas commettre les mêmes erreurs.

La créativité peut permettre de mobiliser son intuition, son intelligence ou son savoir. Le sentiment de lien et d'appartenance est fondamental et contribue à une bonne estime de soi. Les proches peuvent être souteneurs pour ouvrir de nouvelles perspectives ou pour trouver du sens à ce présent parfois si difficile.

Mais, il n'est pas toujours aisé de livrer ses pensées intimes à son entourage.

Tél 143 – La Main Tendue propose ce dialogue d'ouverture à soi afin de donner une nouvelle perspective sur les soucis ou les états d'âme qui parasitent toutes nos pensées. Cet espace de paroles se veut ressourçant pour identifier nos forces intérieures - il aide à se sentir relié aux autres.

Le pouvoir puissant de l'écoute n'a pas fini de nous surprendre, tant elle peut redonner confiance en soi et en l'autre, créer du lien. La véritable écoute nous fait ressentir notre humanité dans ce qu'elle a de plus profond, quel magnifique cadeau!

« Être bénévole à La Main Tendue a enrichi ma vie bien au-delà de ce que j'en attendais. »

L'intelligence artificielle (IA) peut-elle remplacer quelqu'un à qui parler ?

Un chatbot, c'est un interlocuteur conversationnel virtuel, qui mène un dialogue sur la base d'algorithmes et de données stockées dans des serveurs situés on ne sait où. Peut-il remplacer une présence humaine qui interagit avec son vécu, ses émotions et dans l'instant ?

Nous ne le pensons pas, car la présence et l'écoute qu'offrent les bénévoles de La Main Tendue est subtile, toute en nuances, sensible au rythme de la voix et au souffle de la personne en demande de soutien. La réponse des bénévoles est dans l'ici et maintenant, a contrario de serveurs qui ont accumulé des masses de données et qui les restituent

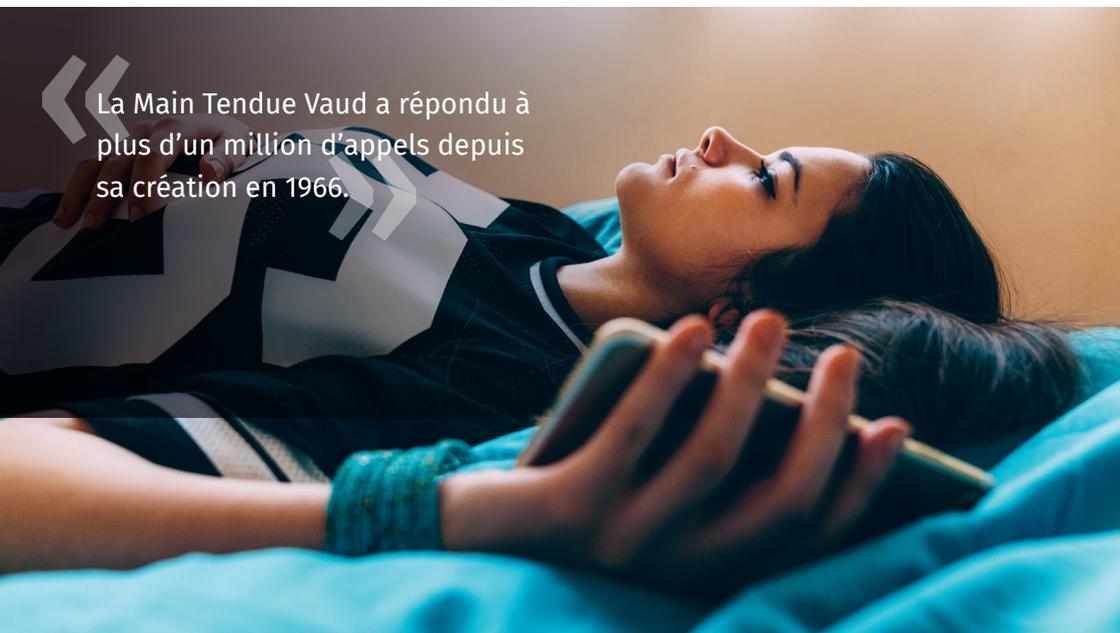
sur demande, tels une recette de cuisine ou un billet pour un spectacle.

Parler avec un chatbot de ses problèmes, c'est aussi déposer sur internet sa fragilité, ses soucis, ses secrets, voire ses pensées suicidaires et n'avoir aucun contrôle sur leur utilisation.

La Main Tendue garantit l'anonymat et la confidentialité des dialogues.

« Quand j'appelle La Main Tendue, je ressens un nouveau souffle pour aborder plus sereinement mon quotidien et la relation avec mes proches. Ma fragilité psychique est venue discrètement... elle prend parfois trop de place dans ma vie »

« La Main Tendue Vaud a répondu à plus d'un million d'appels depuis sa création en 1966. »



Parler aide

Une écoute authentique et un soutien sans jugement peuvent bien souvent s'avérer essentiels lors d'une étape de vie difficile ; voilà ce que Tél 143 - La Main Tendue offre, à toute heure et tous les jours de l'an, sans frais (hormis l'éventuelle taxe de base perçue par le fournisseur de téléphonie).

Les répondant-es bénévoles sont à l'écoute des appelant-es dans le désarroi, la tristesse, la douleur, l'isolement, la colère ou l'angoisse, en offrant une écoute empathique et respectueuse. Appeler Tél 143 plutôt que ses proches a aussi l'avantage de ne pas péjorer la relation avec son entourage. Les numéros de téléphone ne sont pas visibles sur l'écran et le soutien par courriel est donné sous pseudonyme.

Tél 143 - La Main Tendue Vaud répond, chaque jour, à plus de 90 appels : solitude, difficultés relationnelles, problèmes de couple ou de famille, soucis professionnels, deuil, violen-

ce domestique ou autre, souffrance physique ou psychique, addictions diverses (jeux, nourriture, stupéfiants, médicaments, etc.). Sans tabou, tous les thèmes peuvent être abordés. Toute l'attention sera portée sur la personne et ce qu'elle vit maintenant.

Qui sommes-nous ?

Année après année, Tél 143 - La Main Tendue Vaud sélectionne et forme des répondant-es bénévoles issu-es de tous les horizons socioprofessionnels. Les bénévoles adhèrent à la charte de La Main Tendue, issue de la charte IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services) qui garantit à l'appelant-e une écoute et une présence dans le respect de l'anonymat et du non-jugement, un soutien apolitique et non-confessionnel. La formation de base des répondant-es dure environ neuf mois ; elle est suivie d'une formation continue avec une supervision à quinzaine, des réunions d'équipe, des conférences, des séminaires et des congrès.

Nos prestations



Téléphone 143, jour et nuit, tous les jours de l'an



Soutien par mail via le site www.143.ch, délai de réponse 48h



Soutien par tchat sur www.143.ch

Formations à l'écoute destinées aux particuliers, aux entreprises et aux collectivités

Les faits marquants de l'année 2023 à La Main Tendue Vaud

- **35'294** appels au Tél 143 pour le canton de Vaud (+3%), dont **21'135** entretiens. Au niveau national, **194'646** entretiens.
- **184** demandes par courriel et **467** chats pour la Suisse romande. En Suisse, **9'282** contacts par internet.
- Les différences statistiques sur les thèmes d'appels entre la Suisse et le canton de Vaud ne sont pas significatives.
- L'équipe vaudoise compte **57 bénévoles** ; elle a offert plus de **22'500 heures** pour venir répondre au Tél 143 ou suivre de la formation continue. Les membres du comité ont offert plus de **200 heures**.
- Des bénévoles participent à différents groupes de travail sur des thématiques liées à leur travail à La Main Tendue, telles que : Commission

éthique, Commission de formation, Horaire et engagement, Appelants réguliers et Vie d'Equipe.

- **Le Congrès IFOTES** destiné aux bénévoles des centres d'écoute, a eu lieu en Italie sur le thème « Accueillir le changement et agir ».
- Présence dans les médias régionaux, notamment RTS, 24 Heures, Le Temps, Le Matin, Blick et 20 minutes.
- Stand d'information au Paléo Festival, à la Mad Pride et à l'EHL.

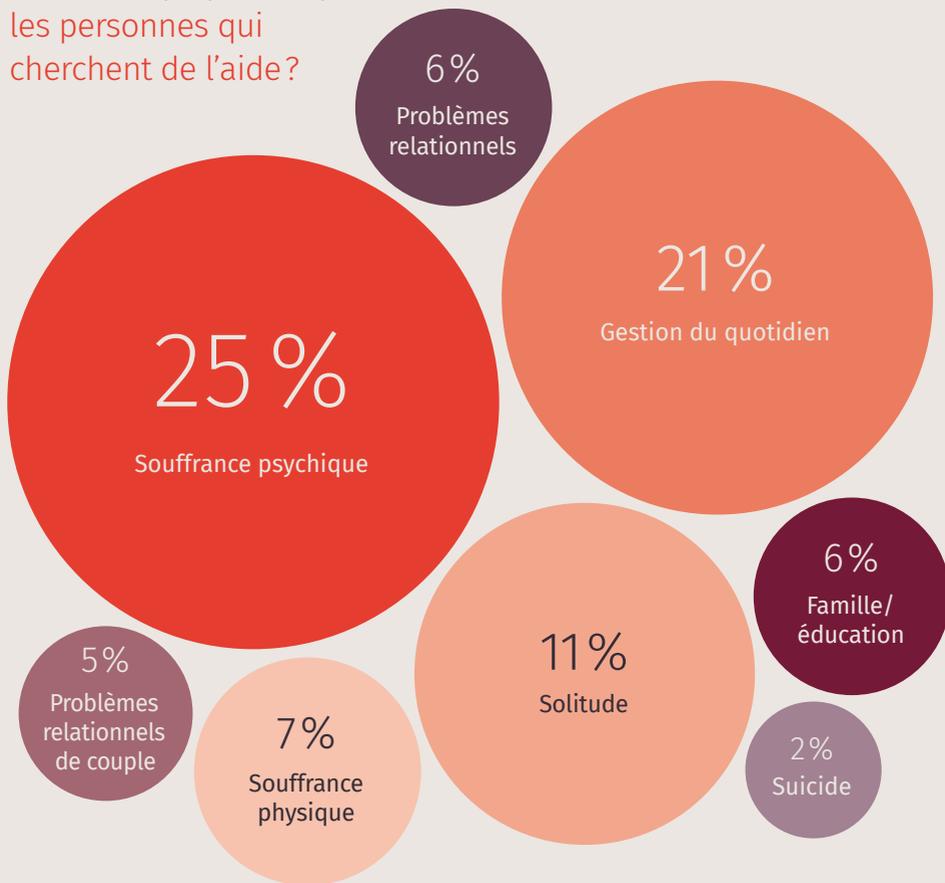
Et en 2024

- Formations tous publics à l'écoute : 3 modules de 3 soirées chacun, ou en journée, Fr. 270.-/module (Fr. 180.-étudiant-e et AVS).
- Paléo Festival: stand d'information et accueil des mineurs non accompagnés.
- Vente de cœurs en chocolat (Lindt & Sprüngli) à Fr. 5.-/pce.

En Suisse, depuis plusieurs années, on dénombre une hausse du nombre d'appels au Tél 143 faisant état de pensées suicidaires et une diminution effective du nombre de suicides, alors que la population est en constante augmentation.

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 sociaux, 2%
- Sexualité, 1%
- Violence, 2%
- Différents thèmes, 6%

Comment les gens nous contactent-ils?



194 646

Entretiens
téléphoniques



1 477

Contacts
par mail



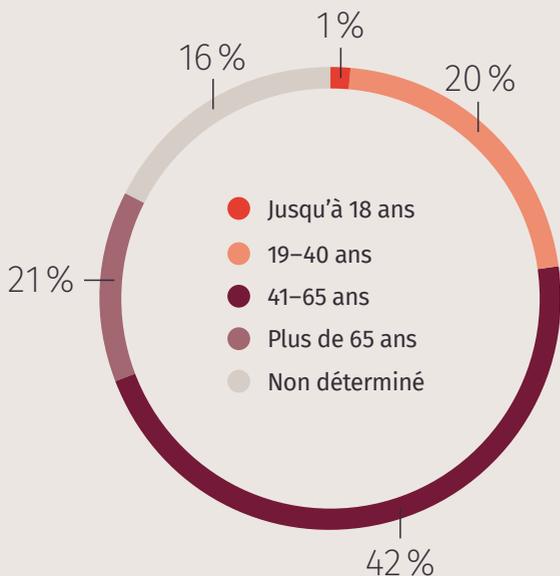
7 805

Contacts
par tchat

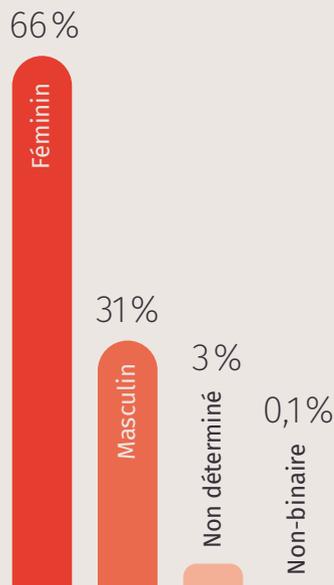
Tchat et e-mail quand les mots se font difficiles

Les **jeunes qui cherchent de l'aide** utilisent volontiers le 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 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

Actif	31.12.2023	31.12.2022
Actifs circulants	630'490	679'435
Liquidités	613'583	674'711
Créances résultant de livraisons et de prestations	0	3'724
Autres créances à court terme	74	0
Comptes de régularisation actifs	16'833	1'000
Actifs immobilisés	10'000	10'000
Immobilisations financières	10'000	10'000
Total actifs	640'490	689'435
Passif		
Engagements à court terme	70'839	76'609
Dettes résultant de livraisons et de prestations	26'524	35'514
Comptes de régularisation passifs	44'315	41'095
Total des dettes	70'839	76'609
Capital des fonds	356'606	506'606
Fonds propres	213'046	106'220
Capitaux libres	213'046	106'220
Capital lié	0	0
Total Passif	640'490	689'435

Comptes de résultat

	2023	2022
Produits	1'885'852	1'899'475
Dons	298'764	287'203
Prestation des bénévoles	1'171'875	1'165'225
Contributions du secteur public (Canton, Loterie Romande, OFSP, églises)	392'900	416'240
Produits des prestations	22'313	30'807
Frais du personnel	-1'768'151	-1'731'153
Frais des collaborateurs salariés	-441'051	- 423'483
Prestations des bénévoles	-1'171'875	- 1'165'225
Cours et formations des bénévoles	-42'053	-28'912
Frais des collaborateurs bénévoles	-113'172	-113'533
Charges	-160'255	-167'340
Frais administratifs	-64'135	-59'809
Charges d'exploitation et de locaux	-19'176	-21'212
Relations publiques et promotion	-41'872	-44'844
Frais informatiques	-29'692	-36'248
Charges des organes	-5'380	-5'227
Amortissements	0	0
Résultat d'exploitation	-42'554	982
Résultat financier	-620	-785
Frais financiers	-846	-785
Revenus financiers	226	0
Résultat avant variation du capital des fonds	-43'174	197
Variation du capital des fonds	-150'000	0
Résultat de l'exercice (avant affectation au fonds propre)	-193'174	197
Affectation	150'000	0
Dissolution	0	0
Résultat de l'exercice	-43'174	197

Les comptes annuels ont été établis conformément à la Swiss GAAP RPC et aux dispositions du Code des obligations. Des informations plus détaillées se trouvent dans les comptes annuels complets, téléchargeables sur www.143.ch/fr/postes-regionaux/valaud/#association, tout comme le rapport des réviseurs des comptes.

Les réviseurs des comptes confirment que le contrôle du 28.02.2024 des comptes annuels donne une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats, conformément à la Swiss GAAP RPC.

Gestion et comptabilité

– AIGC, Le Mont-sur-Lausanne

Vérificateurs des comptes

- C. A. Favre Perreaud, Expert réviseur agréé
- Ph. Perreaud, Expert réviseur agréé

Statut fiscal

La Main Tendue est au bénéfice de l'exonération d'impôts sur le bénéfice et le capital depuis le 7 août 2009. Cette exonération s'étend à l'impôt sur les successions et donations.

Commentaire

Après une année financière difficile, 2024 s'annonce encore plus rude, le soutien de l'OFSP durant la crise Covid n'existant plus.

À votre disposition ou pour soutenir La Main Tendue

- **BD ALLO?** Fr. 25.- ou Fr. 143.- avec les signatures des 18 artistes.

- **TITEUF «Écouter c'est l'aventure...»** de Zep et Rosette Poletti, Fr. 10.-

- **Vente d'œuvres d'art**  Renseignements sur demande. **Amphores en verre soufflé taillées et signées** par [Philip Baldwin](#) et [Monica Guggisberg](#).

Estampes de [Pietro Sarto](#), [Kurt von Ballmoos](#), [Jacques Walther](#), [Claire Nicole](#), [Mario Masini](#) et [Stéphane Fretz](#).

- Brochure **Mes dernières volontés**, avec l'encart **Mes directives anticipées**.

- Des cartes de condoléances avec la mention *En mémoire, un don en faveur de La Main Tendue*. Les familles endeuillées sont informées du don reçu.

Merci!

- Aux répondant-es bénévoles pour leur formidable engagement, de jour comme de nuit, d'environ 25 heures par mois pour des services d'écoute et de la formation. Grâce à elles et eux, La Main Tendue continue d'aider les personnes qui en ont besoin.

- Aux répondant-es qui, en plus de leur engagement, offrent leurs frais de déplacements.
- Aux personnalités qui ont posté des vidéos sur les réseaux sociaux pour faire connaître Tél 143.
- Aux personnes donatrices, fidèles ou sporadiques, pour leur soutien généreux si nécessaire. Chaque don est indispensable et participe à rendre cette mission possible. À celles qui pensent à faire un don lors d'un décès ou favorisent La Main Tendue, non seulement de leur vivant, mais également au-delà avec des collectes, des successions ou des legs.
- Au Canton, aux communes et aux églises, car leur précieux soutien constitue un signe tangible de reconnaissance de l'utilité du service.
- À la  qui offre son soutien.
- Aux entreprises, aux associations, aux casinos et aux fondations pour leur généreuse et fidèle contribution.
- Aux personnes qui font l'acquisition d'œuvres d'art ART143.
- Aux clubs service et aux sponsors pour des repas de soutien, des brocantes ou d'autres projets.
- Pour les dons en nature ou les services rendus.
- Au Comité, aux Groupes de Travail et aux Commissions qui assurent bénévolement leurs tâches avec compétence.
- Aux permanent-es et aux superviseur-es pour leur engagement permettant d'assurer la pérennité de l'association et la qualité de la réponse.

Les charges augmentent et les budgets 2024 et 2025 sont largement déficitaires.

Merci de donner! Votre soutien, quel qu'il soit, permet de maintenir ce magnifique élan de solidarité, cette chaleur humaine au cœur de La Main Tendue et de ses appelant-es. Nous avons besoin de vous!

N. B. : Les dons cumulés dès Fr. 100.-/an sont déductibles des impôts. Veuillez conserver nos lettres de remerciements de don à l'attention du fisc.

La Main Tendue Vaud

Équipe: 57 répondant-es bénévoles

Comité: fonction à titre bénévole

Président

- Antoine Zimmer,
Le Mont-sur-Lausanne

Vice-Président

- François Baatard, Ecublens

Trésorier

- Pierre Kern, Grandvaux

Membres

- Isabel d'Arenberg, Pully
- Agnès Forbat, Lausanne
- Henri-Kim de Heller, Morrens
- Michael Wirth, La Conversion

Personnel salarié

2,7 emplois plein temps

- Catherine Bezençon, directrice
- Luc Wilhelm, formateur
- Mélina Blanc, animatrice
- Monique Faure, coordinatrice
- Valérie Gueissaz, secrétaire

Nous sommes à l'écoute
par téléphone, tchat ou mail.



Merci de votre soutien!

IBAN CH78 0900 0000 1002 5047 3



Tél 143 - La Main Tendue Vaud

Case postale 171
1000 Lausanne 10

021 652 24 11
lausanne@143.ch
www.143.ch

La Main Tendue Vaud est certifiée ZEW0 depuis 2004



**Votre don en
bonnes mains.**

Récapissé

Compte / Payable à
CH78 0900 0000 1002 5047 3
Tél 143 - La Main Tendue
Case postale 171
1000 Lausanne 10

Payable par (nom/adresse)

┌

┌

Monnaie Montant
CHF ┌

┌

Point de dépôt

Section paiement

Compte / Payable à
CH78 0900 0000 1002 5047 3
Tél 143 - La Main Tendue
Case postale 171
1000 Lausanne 10

Payable par (nom/adresse)

┌

┌



Monnaie Montant
CHF ┌

┌

┌



Tél 143 - La Main Tendue
Case postale 171
1000 Lausanne 10
Tél. +41 (0)21 652 24 11
lausanne@143.ch
www.lausanne.143.ch



Vous recevrez une lettre de remerciement pour chaque don – **veuillez la conserver à l'attention du fisc** si vos divers dons de l'année totalisent Fr. 100.- ou plus.

Merci de nous écrire à lausanne@143.ch ou de nous contacter au 021 652 24 11, si vous souhaitez:

• Des bulletins de versement

• Des cartes de deuil gratuites
• Communiquer l'adresse d'une famille endeuillée pour l'informer de votre don faisant suite à un décès

• La brochure *Mes dernières volontés avec Mes directives anticipées*

Devenez membre de soutien dès Fr. 143.- par année