



ADAPTATION COVID



La pandémie de coronavirus (COVID-19) qui a débuté en 2020 a eu des conséquences sur la santé globale des personnes. Que cela soit au niveau de notre bien-être physique, psychique ou encore social, notre santé a été mise à mal.

En tant qu'association active dans la santé psychique, Trajectoires est restée présente pour répondre aux besoins des genevois·e·s durant les 2 mois de confinement. L'équipe s'est rapidement adaptée pour continuer son travail à distance. Les entretiens se sont poursuivis par téléphone ou vidéo-conférence.

Avec ces adaptations, le nombre d'entretiens a diminué pendant ces deux mois. La rencontre et la relation en présence se sont révélées fonda-

mentales pour la grande majorité des consultant·e·s.

De retour dans nos locaux en mai, les demandes d'entretiens ont repris allant jusqu'à augmenter fortement pour le reste de l'année ; le nombre total d'entretiens réalisés et de personnes orientées est finalement plus élevé qu'en 2019.

Le bilan que nous retirons de cette année pour le moins spéciale, est que malgré toutes les difficultés – financières, logistiques, humaines – que nous avons traversées, Trajectoires a tenu bon.

Cette pandémie a mis sur le devant de la scène l'importance de la santé psychique.

Le travail d'information et d'orientation à Trajectoires

1 L'accueil téléphonique

2 Le premier entretien

3 La préparation de l'orientation thérapeutique ciblée

4 Le second entretien

1 L'accueil téléphonique

A Trajectoires, il nous importe d'accueillir chaque personne de manière personnalisée. Chaque demande fait alors l'objet d'une première entrevue téléphonique.

Grâce à l'accueil bienveillant, non-jugeant et rassurant de notre équipe lors des permanences téléphoniques, il s'agit de démystifier le milieu «psy», d'encourager la demande d'aide et de réduire les obstacles entre les personnes en souffrance et les possibilités d'aide.

En 2020, notre équipe a répondu à 627 demandes ; 10% provenaient des professionnel·le·s du réseau et 90% du public.

| Type de demandes des professionnel·le·s du réseau | 64 |
|---|-----|
| Collaboration de réseau | 41% |
| Information gratuite sur la demande d'aide et les soins pys possibles | 34% |
| Fonctionnement de l'association (administratif, adhésion, etc.) | 9% |
| Mise à jour du répertoire des psychothérapeutes | 9% |
| Autres demandes | 6% |

« Mon passage à Trajectoires a constitué la première étape concrète pour moi dans la mise en place d'une prise en charge. L'accueil et l'écoute, tout en douceur et bienveillance, ont

également permis de démystifier le suivi thérapeutique et de l'aborder plus sereinement »

La **collaboration de réseau** comprend le passage de témoin en vue d'entretiens d'orientation, le support quant aux questions relatives à la santé psychique et/ou la psychothérapie, ou encore le développement des relations avec les équipes et structures du réseau, notamment à travers les cafés-réseau et les ateliers de sensibilisation.

| Type de demandes du public | 563 |
|---|-----|
| Premier entretien d'orientation | 71% |
| Information gratuite sur la demande d'aide et les soins pys possibles | 18% |
| Autres demandes | 10% |
| Administratif | 1% |

Près de 70% des demandes qui proviennent du public sont des demandes pour un premier entretien d'orientation.

Dans ce cas, la-le psychologue **accueille la personne en souffrance et convient d'un rendez-vous dans un délai moyen de 2 semaines.** Lors de cette étape cruciale, elle-il répond souvent à une situation douloureuse, de crise et crée les conditions propices à une rencontre.

Trajectoires offre également à toute personne une **information gratuite et transparente sur la psychothérapie.**

L'information est délivrée par plusieurs canaux de communication :

Site internet : trajectoires.ch

Permanence téléphonique:

Tél: 022 344 45 77

E-mail : info@trajectoires.ch

Réseaux sociaux:

[Facebook](#) & [LinkedIn](#)

2 Le premier entretien

Le **premier entretien** dit d'évaluation a pour but d'accueillir la personne, de la rassurer, de comprendre les raisons de sa venue. La-le psychologue la guide tout en lui laissant de l'espace pour s'exprimer librement. Il-elle fait évoluer la demande de la personne pour qu'ensemble ils identifient et mettent des mots sur sa problématique et ses besoins.

3 La préparation de l'orientation thérapeutique ciblée

L'orientation ciblée est la spécialité du travail de notre équipe.

A la suite du premier entretien, la-le psychologue de Trajectoires réfléchit à la situation d'un point de vue clinique afin de trouver les psychothérapeutes (psychologues ou psychiatres) de notre répertoire qui soient les plus à même d'aider la personne.

Sa réflexion est guidée par une multitude d'éléments relatifs aussi bien à la personne elle-même qu'au psychothérapeute. Chacun de ces éléments est essentiel pour trouver pour chaque personne le-la bon-ne professionnel-le et ainsi optimiser les chances de réussite d'une psychothérapie.

4 Le second entretien

Lors du **second entretien (voire troisième si la situation de la personne est complexe)**, le-la psychologue de Trajectoires présente les approches et démarches psychologiques qui apparaissent le mieux convenir à la personne. Il-elle l'oriente enfin vers un-e à trois psychothérapeutes qualifié-e-s et adapté-e-s à traiter sa problématique, et dont le délai pour obtenir un rendez-vous est raisonnable.



2020, UNE ANNÉE SOUS LE SIGNE DE LA COLLABORATION



... avec les pys du répertoire

Afin de poursuivre notre travail d'orientation durant le confinement, nous avons tissé des liens rapprochés avec les psychothérapeutes de notre répertoire. Une soixantaine d'entre eux/elles nous ont répondu pour suivre leur activité à distance et de recevoir de nouvelles personnes. Certain-e-s ont également répondu présent-e-s pour mener des entretiens de crise en cas de besoin urgent.

... avec le réseau

Trajectoires a contribué aux réflexions inter-institutionnelles relatives à la helpline de soutien et d'écoute développée par le canton dans le cadre du dispositif ORCA-GE. Tout comme les psychothérapeutes du répertoire, notre équipe s'est mise à disposition afin de répondre aux besoins des genevois-e-s et ainsi recevoir et orienter en cas de besoin urgent.

« J'ai trouvé votre association très utile car, sinon, j'aurais été un peu perdu dans la jungle des psys. J'ai d'ailleurs recommandé votre association à plusieurs personnes. Cela m'a

aussi mis le pied à l'étrier en me facilitant la recherche d'un psy. Sans cela, je peux m'imaginer que je n'aurais peut-être pas persévéré. »

“

Le travail d'orientation en 2020

398 entretiens téléphoniques
626 entretiens réalisés
(+3% comparé à 2019)
312 personnes orientées
(+4.5% comparé à 2019)

Qui sont les consultant-e-s de Trajectoires ?

Quel est leur âge ? (graph 1)

La majorité des personnes que nous recevons sont des **jeunes âgé-e-s entre 15 et 34 ans**. Nous observons que cette tendance se confirme depuis le début de nos activités.

Comment ont-ils/elles connu Trajectoires ? (graph 2)

En 2020, plus d'un tiers des consultant-e-s se sont dirigé-e-s vers Trajectoires grâce au **bouche-à-oreille**. Ce chiffre peut être interprété comme un signe de satisfaction de la part des personnes qui ont bénéficié de nos prestations et qui conseillent ainsi Trajectoires à leur entourage.

Quel est leur feed-back après leur passage à Trajectoires ?

Chaque année, nous questionnons les personnes que nous avons reçues dans le but de connaître leur **satisfaction** et **améliorer la qualité** de nos prestations. Cette enquête porte sur les consultant-e-s venu-e-s en 2019. Le taux de réponse est de **11%**.

| Feed-back des consultant-e-s | |
|--|-----|
| Trajectoires a été utile | 92% |
| Une orientation a été reçue à l'issue des 2 entretiens | 97% |
| * Si une orientation a été reçue, la liste des psychothérapeutes donnée par Trajectoires a été utilisée | 92% |
| ** Si la liste de psys a été utilisée, elle a été jugée efficace en fonction des besoins du-de la consultant-e | 73% |
| Une psychothérapie a été commencée avec l'un.e des psychothérapeutes de la liste | 65% |
| Une psychothérapie a été commencée avec un-e psychothérapeute autre | 27% |

Même si la liste communiquée des psychothérapeutes n'a pas toujours été utilisée, l'important est que la motivation et l'élan pour commencer une psychothérapie aient permis à la majorité des répondant-e-s d'entamer un travail psychothérapeutique.

“

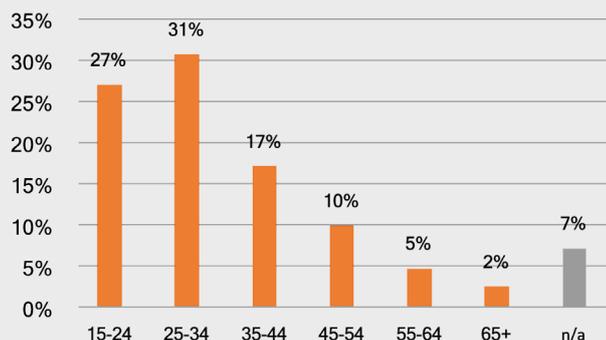
92% des répondant-e-s ont commencé une psychothérapie

Le Fonds de solidarité

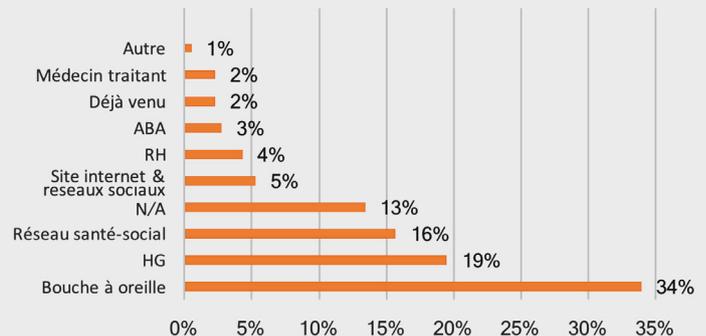
De notre point de vue, la question financière ne doit pas constituer un obstacle pour accéder à nos prestations. C'est pourquoi nous avons mis en place un Fonds de solidarité depuis 2013. Ce Fonds qui est financé uniquement par les dons est divisé en deux.

Le **Fonds de solidarité** qui s'adresse à toute personne n'étant pas en mesure de s'acquitter de l'entier du montant d'un entretien. Il prend à sa charge la différence entre le montant dont la personne peut s'acquitter et le coût réel de l'entretien.

Graph 1. Consultant-e-s par tranches d'âge en %



Graph 2. Répartition des consultant-e-s en fonction de leur provenance en %.



« Mon passage à Trajectoires m'a permis d'être conseillée en fonction de mes besoins et envies. Je cherchais à entamer une psychothérapie sur le long terme et avais besoin d'être

aiguillée pour trouver une méthode qui me corresponde. »

Le Fonds de solidarité en 2020

| | |
|--|-----|
| Bénéficiaires | 89 |
| Entretiens financés en partie grâce au Fonds | 169 |

“

Mais c'est aussi :

89 premières entrevues téléphoniques
76 personnes orientées

Le **Fonds adolescent·e·s** qui est destiné en particulier aux adolescent·e·s et jeunes adultes de 15 à 25 ans qui consultent sans le soutien de leurs parents ou qui n'ont aucun revenu. Pour ces jeunes, nous proposons **l'entière gratuité de nos prestations d'entretiens**.

Le Fonds adolescent·e·s en 2020

| | |
|---|----|
| Bénéficiaires | 12 |
| Entretiens financés totalement grâce au Fonds | 25 |

“

Mais c'est aussi :

12 premières entrevues téléphoniques
12 adolescent·e·s orienté·e·s

Sensibiliser les professionnel·le·s en situation de repérage précoce des troubles psychiques

Ateliers de sensibilisation

Trajectoires organise des rencontres avec des groupes de professionnel·le·s dit·e·s relais dans le but de les sensibiliser à la



LE BESOIN DE CONSULTER DES JEUNES ÉTUDIANT·E·S PENDANT L'ANNÉE 2020/COVID-19



En 2020 les psychologues de Trajectoires ont reçu en entretien environ 90 étudiant·e·s et apprenti·e·s âgé·e·s entre 16 et 28 ans (73% de jeunes femmes et 27% de jeunes hommes).

Nous nous sommes demandés quel effet a eu la situation sanitaire sur leur vie ?

Les vécus partagés au cours des entretiens et nos observations nous mènent vers les réflexions suivantes :

Les conséquences de la pandémie ont un effet destructurant pour beaucoup de jeunes et les fragilisent.

Les cadres et les rythmes de vie sont devenus flous et les repères qui marquent l'année se sont effacés. Les contraintes engendrées par la situation sanitaire se dessinent comme des barrières qui rendent plus difficiles les rencontres, les relations, l'accès aux services et à l'emploi. Les mesures mises en place ont séparé les individus alors que pour les jeunes, se réunir entre pairs se trouve être un besoin essentiel. Les sorties, célébrations, fêtes et voyages culturels qui habituellement marquent l'année ne rythment plus la vie au sein des écoles. Ce qui donne une structure à travers l'école se livre en pointillés et

n'est plus assez contenant. Cela mène plus facilement à la crise et pousse à venir consulter.

De manière générale, si la situation sanitaire a un effet, elle vient révéler ou accélérer la présence d'une vulnérabilité.

La durée de la situation sanitaire et des contraintes qui lui sont liées viennent éroder les facteurs de protection qui habituellement maintiennent à flot. Le fait de s'adapter aux difficultés et trouver des portes de sortie n'est plus suffisant, les contraintes balayent les compétences de coping pour certains et certaines, et l'angoisse et l'anxiété apparaissent. Nous avons remarqué à quel point recevoir en présence physique dans les locaux est très important pour nos jeunes consultant·e·s.

Les problématiques relationnelles, familiales et le besoin d'équilibrer leur manière d'être au monde restent les questionnements majeurs des jeunes tout comme auparavant. Mais cette situation inédite les déboussole. Ils·elles sont ainsi amené·e·s à se questionner plus largement sur leurs choix d'étude et de vie : Quel est le sens de ce que je fais ? Suis-je au bon endroit ? La voie que j'ai choisie est-elle juste ?

détection précoce des troubles psychiques et à l'élaboration de la demande d'aide.

En 2020, 12 collaborateurs-trices de l'Hospice Général ont bénéficié d'un atelier co-créé avec eux pour répondre à leurs besoins.



Trajectoires accorde une grande importance au travail de réseau. Dans le but d'échanger autour de nos missions, de tisser ou enrichir des collaborations spécifiques, Trajectoires rencontre plusieurs fois par an des institutions, associations, structures des secteurs médico-psycho-social, éducatif et entrepreneurial du canton de Genève.

En 2020, 10 organismes ont été rencontrés :

- Conseil social en entreprise: Service social inter-entreprise (SSIE), Entreprise PRO & Conseil Œcuménique des Eglises
- Santé mentale des jeunes: ciao.ch, 147 Conseils et aide en ligne – PRO JUVENTUTE, Zeta Movement
- Santé mentale: La Main Tendue, CORAASP, Clinique de la famille & Pôle-cité UNIGE

Rencontres avec les psychothérapeutes du répertoire

Afin d'affiner les indications et les orientations vers les psychothérapeutes (psychologues et psychiatres) du répertoire et garder à jour ce dernier, Trajectoires prend le temps de les rencontrer pour mieux connaître leurs qualités, approches et style.

En 2020, 5 rencontres ont été organisées et ont réuni 21 psychothérapeutes. Une rencontre a été consacrée spécifiquement à l'épuisement professionnel.

Actuellement, 252 professionnel-le-s font partie du répertoire de Trajectoires.

Partenariat avec aiRe d'ados : prévenir le risque suicidaire des jeunes

Trajectoires a pour mission de faire du lien ! Aider une personne à mettre en lien la partie d'elle en souffrance avec celle qui veut aller mieux, mettre en lien nos consultant-e-s avec le thérapeute qui leur conviendra vraiment, mais aussi faire du lien au sein même du réseau de santé et associatif genevois !

Dans ce réseau parfois aussi dense que morcelé, aiRe d'ados aussi s'est donné comme mission de faire lien : Entre les jeunes à risque suicidaire et leur entourage familial, social et médical ; mais aussi entre les entités cantonales, publiques, privées ou associatives afin d'unir leurs forces pour créer un filet de sécurité pour ces jeunes.

Depuis 6 ans, Trajectoires est partenaire aiRe d'ados ! Et comme à notre habitude, nous nous efforçons d'être dans l'action, pour être plus qu'un simple nom sur une liste. Car chez Trajectoires, on le sait bien, le lien ça se travaille et ça s'entretient ! C'est ainsi que notre vice-présidente Clémence Bidaud a participé à 2 cellules de coordination, en tant que représentante du pôle santé. Concrètement, elle a suivi deux situations de jeunes ayant bénéficiés du filet aiRe d'ados, en les rencontrant eux et leur entourage sur plusieurs années, afin d'aider ces jeunes à retrouver un projet et permettre à leur réseau de reprendre corps.

Ce fut pour Trajectoires une chance de collaborer à ce projet et d'être présent pour les adolescent-e-s, population que nous souhaitons toujours plus accompagner et sensibiliser.

Perspectives 2021

• Optimisation de l'accueil des demandes qui sont adressées à Trajectoires

Dans un souci d'efficacité mais surtout de disponibilité, Trajectoires augmente le temps consacré à répondre aux demandes par téléphone. Pour permettre aux personnes de bénéficier d'un accueil de qualité, l'équipe de Trajectoires répond désormais aux appels 4/5 jours durant une heure et demie.

• Redéfinition des Fonds de solidarité en faveur des jeunes

Le «Fonds adolescent-e-s» tel qu'il était défini jusque là, était destiné à offrir l'entière gratuité des entretiens aux adolescent-e-s qui consultent sans le soutien de leurs parents. A partir de 2021, tous les jeunes de moins de 25 ans qui ont peu de moyens financiers et pour qui nous adaptons le tarif des entretiens bénéficieront également de ce Fonds renommé alors «Fonds jeunes».

• Développement du projet «ateliers de sensibilisation» - 2021/2022

Dans leur travail, un grand nombre de personnes se trouve être en première ligne pour repérer la manifestation des signes de souffrance psychique (assistant-e-s sociaux, travailleurs-euses sociaux, conseillers-ères scolaires, responsables des ressources humaines, etc.). Trajectoires souhaite développer et co-construire les ateliers de sensibilisation afin de pouvoir s'adresser à ces différents professionnel-le-s.

Equipe 2020

- Sandra Solai, directrice clinique
- Diane Sulliger, directrice administrative/projets
- Nadine Fuchs-Carreras, Psychologue

- Nadia Leuzzi-Boaretto, Psychologue
- Daria Michel-Scotti, Psychologue
- Alicia Ségui, Secrétaire-coordinatrice

Equivalent temps plein : 230%.

L'association réunit 84 membres dont 3 associations.

Comité 2020

- Président : Jean Zufferey
- Vice-Présidente : Clémence Bidaud
- Trésorier : Kornel Malhstein
- Recherche de fonds : Elena Doudenkova
- Relations réseau : Myriam Aïssaoui
- Communication : Maurine Junod
- Anca Siclusan
- Sandra Carlucci

Vérificatrices aux comptes :

- Aïda Guarin
- Nathalie Grimard

En 2020, les membres du comité de l'association ont travaillé bénévolement pour un total de 772 heures.

Remerciements à nos soutiens

Toute notre reconnaissance et gratitude s'adressent à l'ensemble de nos donateurs et donatrices en 2020 :

- en particulier la République et Canton de Genève, la Fondation Alfred & Eugénie Baur, SwissLife Fondation «Perspectives», Teamco Foundation Schweiz, Fondation André & Cyprien, Fondation Philanthropique Famille Sandoz, Fondation Assura, Société Coopérative Migros Genève, deux organisations anonymes privées ;
- les communes d'Anières, Bardonnex, Bernex, Chêne Bourg, Collonge-Bellerive, Genthod, Grand-Saconnex, Meinier, Onex, Perly-Certoux, Plan-les-Ouates, Satigny, Thônex, Vandoeuvres, Vernier et Versoix ;
- nos donateurs privés et nos membres cotisants.

| PERTES & PROFITS 2020 | | | |
|--|-------------------|---|-------------------|
| RECETTES | | CHARGES | |
| Financement externe | 165 016,2 | Charges de personnel | 192 409,35 |
| Subventions publiques | 66 450,00 | Autres charges d'exploitation | 68 547,33 |
| - Etat Genève | 50 000,00 | Charges de locaux | 20 932,40 |
| - Communes | 16 450,00 | Charges associatives | 27 631,85 |
| Soutiens financiers privés | 66 500,00 | - Fonds de solidarité «adultes» | 20 579,00 |
| - Donateur anonyme 1 | 5 500,00 | - Fonds de solidarité adolescent•e•s | 2 100,00 |
| - Fondation Alfred & Eugénie Baur | 10 000,00 | - Autres | 4 952,85 |
| - Fondation Assura | 10 000,00 | Autres assurances | 1 306,5 |
| - Teamco Foundation Schweiz | 4 000,00 | Charges administration et informatique | 17 724,20 |
| - Swisslife - Fondation «Perspectives» | 5 000,00 | Communication | 314,50 |
| - Fondation André & Cyprien | 10 000,00 | Résultat financier | 232,88 |
| - Donateur anonyme 2 | 10 000,00 | Amortissements | 405,00 |
| - Fondation Philanthropique Famille Sandoz | 10 000,00 | | |
| - Société Coopérative Migros Genève | 2 000,00 | | |
| Dons privés | 32 066,20 | | |
| Financement interne | 116 280,00 | | |
| Consultations | 107 530,00 | | |
| - Ordinaires | 40 800,00 | | |
| - Conseil Œcuménique des Eglises | 550,00 | | |
| - Consultations Hospice Général | 32 820,00 | | |
| - Convention ABA-CIR | 2 520,00 | | |
| - Fonds de solidarité «adultes» | 28 740,00 | | |
| - Fonds de solidarité adolescent•e•s | 2 100,00 | | |
| Cotisations | 8 750,00 | | |
| TOTAL PRODUITS | 281 296,20 | TOTAL CHARGES | 260 956,68 |
| RÉSULTAT DE L'EXERCICE | 20 339,52 | | |

Nous remercions également nos partenaires :

- l'Hospice Général ;
- l'Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants (ABA) ;
- l'AGPsy (Association genevoise des psy-

chologues) ;

- ainsi que tou•te•s les membres du réseau santé-social de Genève avec qui nous avons pu collaborer cette année et qui nous côtoient dans notre mission d'aide à la population genevoise.