



Bien ancré et connecté

Rapport annuel 2003

Sommaire:

Page 2.....	Editorial Dr. Kurt Meyer, président
Page 3.....	Partenariats Bruno Erni, directeur
Page 4.....	Accroissement significatif de l'efficacité Domaine de la consultation
Page 10.....	Un résultat maximal avec peu de moyens Domaine de la prévention Jeu excessif : notre mémoire se joue de nous !
Page 12.....	Réseaux et ancrage régionaux Rapport des quatre centres régionaux
Page 18.....	Comptes annuels Bilan / Pertes et Profits
Page 20.....	Contacts Adresses des quatre centres régionaux

L'intervention dans le domaine des dépendances une efficacité globale et durable

Le verre d'alcool un peu trop régulier, la cigarette inhalée profondément, la drogue sous toutes ses formes, la dépendance aux médicaments, l'automate de jeu dans le bistrot du coin, le monde virtuel d'Internet, la dépendance au sexe: tous ces phénomènes occasionnent de gros problèmes à de nombreuses personnes ainsi qu'à leurs proches.

La prévention et les consultations en matière de dépendance font entre autres partie des prestations de Santé bernoise. La prévention doit se faire de manière globale et durable dans le cadre de la promotion de la santé si l'on veut que la délicate petite plante devienne un arbre vigoureux.

Mais les consultations en matière de dépendance doivent aussi être à jour. Or il n'est pas vraiment judicieux de créer de nouvelles institutions pour chaque nouvelle forme de dépendance. Les consultations en matière de dépendance doivent suivre l'évolution tout en renonçant à ce qui n'est plus actuel. Suite à cette constatation et grâce à leur expérience, les spécialistes de Santé bernoise parviendront à obtenir des effets à long terme dans le cadre des consultations en matière de dépendance. Afin que Santé bernoise puisse atteindre ses objectifs, il lui faut un nombre suffisant de collaborateurs motivés qui soient prêts à mettre en oeuvre et à compléter en permanence leur expérience. Par ailleurs, il faut une volonté politique claire de s'engager sur cette voie et de rendre ce travail possible.

Dr Kurt Meyer, Président

Le partenariat, la recette de notre succès

Chère lectrice, cher lecteur,

La demande sans cesse croissante de consultations en matière de prévention et de dépendance confirme que le concept de couverture régionale de Santé bernoise avec ses quatre centres régionaux et ses antennes de consultation locales répond de manière optimale aux besoins de la population du canton de Berne. Le taux de réservation très élevé dans les antennes de consultation, particulièrement dans les régions périphériques, le prouve très clairement.

Des écoliers, des parents, des enseignants ainsi que des personnes concernées directement ou indirectement par des comportements de dépendance viennent s'informer auprès de nos centres au sujet des addictions, des mesures de prévention et de promotion de la santé, ou profitent de nos services en matière de formation, de consultation ou de travail en groupe. Un tel système de couverture réduit les seuils d'inhibition et les peurs initiales – une condition très importante pour que la prévention et le traitement précoce des comportements de dépendance puissent être améliorés de manière décisive. Le fait que d'autres organisations aient entre-temps choisi d'emprunter une voie similaire confirme que notre cap est le bon.

A l'intérieur et à l'extérieur du canton de Berne, Santé bernoise travaille étroitement avec des particuliers, des organisations ainsi qu'avec les autorités communales et cantonales. Cet engagement commun constitue justement la recette de notre succès. Aucun doute n'est permis: à l'avenir également, nous continuerons à miser sur cette façon de faire.

Bruno Erni, directeur

Domaine de la consultation

Accroissement significatif de l'efficacité

En août 1998 paraissait le rapport «Contrôle de l'efficacité des Services médico-sociaux (SMS) du canton de Berne»; ce rapport avait été rédigé par l'office d'analyse scientifique sur mandat de la Direction cantonale de la santé publique et de la prévoyance sociale. Ce contrôle d'efficacité se référait à des données comparables de 1995 provenant des 22 Services médico-sociaux indépendants de l'époque installés dans leur ancienne structure.

Une des questions traitées portait sur l'efficacité et comparait les frais de personnel de chaque SMS avec le nombre de nouvelles inscriptions (moyenne sur dix ans de 1986 – 1995). Résultat: les coûts par nouvelle annonce les plus élevés se montaient à Fr. 9'500.-, les coûts les plus bas à Fr. 4'250.-.

Suite à cette analyse, le Conseil d'Etat édictait des directives et recommandations à la Fondation Santé bernoise qui regroupe depuis janvier 1998 19 des 22 services de consultation ambulatoires. En ce qui concerne l'efficacité, la recommandation était la suivante:

« Compte tenu des différences énormes en matière de coût moyen par cas et par service, une discussion devrait avoir lieu parmi les responsables de SB quant aux raisons de cet état de fait et quant aux possibilités d'amélioration. L'objectif devrait être de réduire les coûts par cas du service le plus coûteux à la valeur moyenne actuelle de tous les services (Fr. 6'500.-). »

Durant les années 1998 – 2002, Santé bernoise a dû faire face à une réduction des subventions d'environ 1,7 millions de francs. Durant cette période, les départs naturels de personnel dans le domaine de la consultation n'ont pas été remplacés. Dix emplois à plein temps ont ainsi disparu. Le nombre des nouvelles inscriptions annuelles par contre a passé de 755 (moyenne des 10 dernières années de tous les SMS) à 1'320 l'an passé.

Cela signifie que nous avons non seulement atteint mais même dépassé l'objectif fixé par le Conseil d'Etat. Les frais de personnel par nouveau cas se montaient en 2003 à Fr. 3'230.-!

Les chiffres et les faits 2003

En juillet 2001, le domaine de la consultation introduisait le système de documentation et de controlling *effecta*. En avril 2002 et en mai 2003 suivaient deux nouvelles versions, élargies et améliorées. Entre-temps, toutes les prestations définies dans la convention de prestations établie avec la Direction de la santé publique et des affaires sociales ainsi que le temps de travail global des conseillères et conseillers sont saisis par le biais d'*effecta*. Pour nous tous, l'emploi de cet instrument sans cesse amélioré constitue une tâche d'autant plus exigeante que le temps disponible pour se former aux versions qui se succèdent rapidement est très réduit. Et cette tâche a dû être menée à bien en parallèle aux activités de consultation et de thérapie proprement dites. Comme le démontrent l'analyse des données *effecta* et le sondage effectué auprès des clients, ni la quantité, ni la qualité du travail effectué n'ont cependant dû souffrir de cet état de fait. Cela ne va pas de soi et il convient de féliciter pour cela les collaborateurs du domaine de la consultation.

Nous reproduisons ci-après une sélection de chiffres et de faits quantitatifs et qualitatifs (satisfaction des clients) extraits d'une grande quantité de données saisies.

	2002	2003
Nouvelles inscriptions Le critère pour l'enregistrement d'une nouvelle inscription est le suivant: «Une date d'entretien a été convenue.»	1'277	1'320
Premiers entretiens Le client est présent physiquement pour la première fois. La prise en charge est saisie dans <i>effecta</i> .	*943	1'163
Entretiens L'enregistrement d'un entretien nécessite la présence physique du client.	*11'436	10'125
Cas traités Le client a profité durant l'année courante d'une prestation dans le domaine de la consultation / thérapie.	*1'991	2'155

* A l'exception des nouvelles inscriptions qui sont saisis depuis quelques années sur la base des mêmes critères, les comparaisons annuelles se basent encore sur des données extrapolées. En 2002, les premiers entretiens, le nombre d'entretiens et les cas traités n'ont été saisis que pendant neuf mois. Les chiffres correspondants ont été recalculés proportionnellement sur une année.

Les principaux motifs pour lesquels un premier entretien est mené (plusieurs réponses possibles)	2002	2003
Consommation de produits pouvant rendre dépendant	68.4%	77.4%
Relations sociales Relations familiales, questions d'éducation, partenariat, autres relations sociales	33.2%	28.6%
Santé Bien-être psychique, santé physique, troubles alimentaires	21.0%	22.8%
Consommation de produits ou comportement de dépendance d'un proche	11.0%	10.6%
Maîtrise des tâches de la vie quotidienne	7.6%	9.6%
Comportements de dépendance non liés à une substance (entre autres le jeu excessif)	10.6%	8.7%

Les principales substances problématiques	2002	2003
Alcool	79.3%	77.3%
Jeu excessif	4.6%	8.2%
Nicotine	7.0%	8.1%
Cannabis	0.9%	1.1%
Médicaments	1.3%	0.9%

Satisfaction des clients

La satisfaction des clients a été évaluée pour la première fois par l'ensemble des trois grandes institutions qui ont mis au point *effecta* et qui travaillent avec ce système (Croix-Bleue, Réseau Contact, Santé bernoise).

Pour les trois institutions, cinq questions et l'échelle d'évaluation étaient identiques. Tous les clients ayant terminé leur consultation/thérapie en cours d'année et tous ceux suivant une consultation/thérapie (minimum deux entretiens) ont été contactés.

	Total	Total %
Nombre de questionnaires envoyés	1'488	100%
Nombre de questionnaires retournés	568	38.18%

L'analyse des trois questions ou critères d'évaluation suivants a permis de déterminer la satisfaction de nos clients:

Echelle d'évaluation: 6 = correspond entièrement; 1 = ne correspond pas du tout

Globalement, les consultations m'ont été utiles

Echelle	6	5	4	3	2	1	Ne sait pas	Total
Nombre	380	129	31	12	0	5	6	563
Pour cent	67.5%	22.9%	5.5%	2.1%	0.0%	0.9%	1.1%	100%

Grâce à ces séances, ma situation s'est améliorée

Echelle	6	5	4	3	2	1	Ne sait pas	Total
Nombre	217	133	104	28	14	15	10	521
Pour cent	41.7%	25.5%	20.0%	5.4%	2.7%	2.9%	1.9%	100%

Grâce à ces séances, je me sens en mesure de résoudre moi-même mes problèmes

(Réponse provenant uniquement de clients dont la consultation est terminée)

Echelle	6	5	4	3	2	1	Ne sait pas	Total
Nombre	98	75	52	12	4	8	18	267
Pour cent	36.7%	28.1%	19.5%	4.5%	1.5%	3.0%	6.7%	100%

La satisfaction des clients quant à la consultation, respectivement le déroulement de la consultation, est calculée par le regroupement des trois critères susmentionnés selon l'évaluation suivante de l'échelle (moyenne arithmétique):

6 = 100%; 5 = 80%; 4 = 60%; 3 = 40%; 2 = 20%; 1 = 0%;

ne sait pas = n'est pas pris en considération

Echelle	6	5	4	3	2	1	Total
Nombre	695	337	187	52	18	28	1'317
Pour cent	52.8%	25.6%	14.2%	3.9%	2.1%	1.4	100%
Satisfaction des clients quant à la consultation (moyenne arithmétique)							83.6%

La même méthode (moyenne arithmétique) a été employée pour déterminer le niveau de satisfaction des clients quant à la personne qui menait la consultation et pour savoir si ces personnes recommanderaient Santé bernoise:

Satisfaction quant à la personne ayant mené la consultation (moyenne arithmétique)	93.1%
--	--------------

Je recommanderais Santé bernoise à des connaissances si ces dernières avaient besoin d'aide (moyenne arithmétique)	95.1%
---	--------------

Les résultats des sondages effectués auprès des clients sont réjouissants mais ne doivent pas être surestimés ou mener à de fausses conclusions. Une satisfaction élevée est l'expression d'un déroulement positif de la consultation et n'est pas forcément en corrélation avec l'atteinte des objectifs de la consultation ou de la thérapie. Néanmoins, la satisfaction constitue certainement **un** indicateur de la qualité du travail de consultation.

Processus d'analyse des données *effecta*

La responsable qualité analyse chaque année les données saisies d'une part pour l'élaboration des rapports destinés à la Direction cantonale de la santé publique et de la prévoyance sociale et d'autre part pour le processus d'analyse interne. Dans une première étape, les données sont analysées et discutées au sein des équipes spécialisées régionales; chaque région établit alors un rapport destiné au groupe de controlling. Sur la base de ces quatre rapports régionaux et de sa propre analyse des données, le groupe de controlling, composé de la responsable qualité, des directeurs régionaux et du responsable du domaine de la consultation, rédige à l'attention de la direction un rapport comportant un plan de mesures pour l'année courante. Les mesures proposées sont examinées, complétées et adoptées avec les objectifs correspondant aux quatre centres régionaux.

Le rapport de prestations destiné à la Direction cantonale de la santé publique et de la prévoyance sociale est rédigé sur la base des rapports élaborés jusqu'ici et des résultats du processus d'analyse. Ce rapport motive le dépassement ou le respect des objectifs en matière de prestations dans les divers domaines, documente les mesures correspondantes ainsi que les développements dans les traitements ambulatoires.

«Problèmes de dépendance en milieu professionnel – Rentabilité et responsabilité de la direction» – un symposium couronné de succès

Ce symposium a été organisé à l'occasion de la 7^{ème} Journée nationale de solidarité avec les personnes dépendantes de l'alcool du 13 novembre 2003 par neuf institutions actives dans le canton de Berne dans les domaines ambulatoire, semi-stationnaire et stationnaire d'aide aux personnes dépendantes. La clinique «südhang» à Kirchlindach et Santé bernoise en ont assuré la direction. Malgré des agendas surchargés, 150 cadres ainsi que 50 spécialistes des addictions ont participé à cette conférence. Ils ont bien compris l'importance du problème et l'urgence à trouver des mesures pour y répondre. Il en va de même pour les médias. En effet, les médias locaux et la presse spécialisée ont traité le sujet bien avant le début du symposium. La couverture de la manifestation et les articles parus au terme du symposium ont ainsi trouvé un écho correspondant. Le fait que le rédacteur en chef du «Berner Bund», Hanspeter Spörri, ait accepté de jouer le rôle d'animateur au symposium aura certainement contribué à ce très large écho.

« Aborder le sujet en vaut la peine ! » Avec cette exhortation, la directrice de l'économie publique Elisabeth Zölch a inauguré le symposium. Les quatre intervenants ont démontré qu'il vaut effectivement la peine d'agir face aux comportements de dépendance dans une entreprise. Il faut que les employeurs et les supérieurs hiérarchiques aient le courage de constater l'existence de problèmes de dépendance, d'y rendre attentifs les employés et de formuler clairement leurs attentes en matière de problèmes de travail et de comportements de dépendance. Les supérieurs hiérarchiques n'ont pas à faire de diagnostic de dépendance, mais à formuler des exigences en matière de performance. Les consultations en matière de dépendance peuvent être confiées aux spécialistes de Santé bernoise. Pour atteindre un objectif face à des comportements de dépendance, il est indispensable de procéder de manière responsable et systématique.

Les sujets abordés par les quatre intervenants:

- L'alcool – une ressource de l'entreprise? De la responsabilité de la direction en matière de consommation de produits pouvant entraîner une dépendance; *Peter Stämpfli, délégué du conseil d'administration de la société Stämpfli AG, Berne*
- Les comportements de dépendance au sein de l'entreprise: destin ou problème de management? *Dr phil. Urs Tschanz, psychologue FSP, directeur diacova AG, psychologie d'entreprise, Berne*
- Le travail et la consommation d'alcool, de tabac et de drogues illégales. Ce qu'en disent la science et la recherche. *Prof. Dr phil. Jürgen Rehm, responsable de l'Institut für Suchtforschung, Zurich*
- Expériences concrètes relatives à la manière d'aborder les comportements de dépendance à la place de travail – une analyse coûts/bénéfices. *Erwin Lätsch, responsable du personnel et membre de la direction BLS Lötschbergbahn AG, Thoun*

Les neuf institutions qui ont organisé ce symposium présentaient en outre leurs prestations dans le foyer de l'Hôtel de Ville. Il était ainsi possible d'échanger points de vue et expériences entre les participants au symposium et les spécialistes du domaine des dépendances.

Pour Santé bernoise, ce symposium aura constitué la plate-forme idéale pour lancer son offre «Programme de formation pour employeurs et cadres» et son nouveau dépliant.

Perspectives

Nous le savons tous: nous vivons une époque bouleversée. Ce qui est important aujourd'hui sera déjà oublié demain. La mode de demain chasse la mode d'aujourd'hui. Un flux d'informations infini nous submerge. Le danger est grand de vouloir prendre n'importe quel train en marche, de dépenser ses forces en pure perte et de gaspiller des ressources rares.

Nous entendons précisément agir de manière inverse.

Nous avons mis en place des structures et une organisation qui empêchent que persévérance ne devienne entêtement, que continuité ne rime avec esprit borné et que stabilité ne mène à une attitude sécuritaire. En gardant l'esprit ouvert et toujours à la recherche des meilleures solutions, nous poursuivons systématiquement les objectifs fixés, contrôlons en permanence s'ils se justifient encore et les adaptons si nécessaire. De cette manière, nous entendons être et rester un partenaire fiable aussi bien pour nos clients que pour notre mandant.

Pour le domaine de la consultation, cela signifie que nous ne présentons pas chaque année quelque chose de tout à fait nouveau en abandonnant dans les rayons les moyens et objectifs présentés comme nouveaux l'année précédente.

En 2004, nous continuons de perfectionner les méthodes ainsi que les cours de formation continue correspondants suivants:

- Les offres coordonnées au niveau suprarégional de **consultation et de thérapie de groupe** seront encore intensifiées. Ces offres de travail en groupe se sont accrues en 2003 de 50%, mais le rapport de 93% de consultation / thérapie individuelle et de systèmes contre 7% de travail en groupe reste encore insuffisant.
- Les méthodes de consultation s'orientant aux déficits et aux problèmes sont remplacées peu à peu par les méthodes **s'orientant aux ressources et aux solutions**. Nous mettons à disposition les moyens financiers et le temps pour la formation continue correspondante. Le transfert de savoir interne dans ce domaine se poursuit au niveau régional.
- La mise en place d'offres dans le domaine «**consommation contrôlée**» se poursuit. Un groupe sera proposé et la formation complémentaire pour le «Programme individuel de consommation contrôlée» sera planifiée et mise en oeuvre. Les mesures de recrutement auprès du public-cible sont intensifiées.
Objectif: que les personnes dont la consommation d'alcool est critique, respectivement comporte de gros risques, profitent des offres proposées.

Ueli Sommer
Responsable du domaine de la consultation

Domaine de la prévention

Un résultat maximal avec peu de moyens

Au niveau politique, l'importance de la prévention est clairement reconnue. Il n'en demeure pas moins que seuls 3% des fonds dépensés en Suisse pour la lutte contre les drogues et les comportements de dépendance ne profitent à la prévention. Le montant le plus important profite de très loin à la répression (environ 53%). Environ 24% sont réservés à la consultation et aux mesures thérapeutiques en matière de dépendances alors que la réduction des risques (offres d'encadrement, remise de matériel d'injection) profite d'environ 20%.

Dans le domaine de la prévention, Santé bernoise mise dès lors sur une utilisation aussi efficace et ciblée que possible de ces moyens. Pour nous, cela signifie que nous travaillons selon le principe de la multiplication, que nous tentons de nous rattacher avec nos clients à des ressources et à des structures déjà existantes et que nous réalisons de cette façon des actions durables sur mesure. Nous illustrons cette stratégie au moyen de quelques exemples datant de l'année dernière.

La prévention dans les communes

En 2003, nous avons participé à deux projets nationaux concernant la prévention dans les communes et nous avons déjà effectué des manifestations et des séances de consultation dans de nombreuses communes: Thoune, Spiez, Interlaken, Thierachern, Höfen, Amsoldingen, Uebeschi, Forst-Längenbühl, Attiswil, Worb et Ins. En 2004, nous intensifions et élargissons encore la collaboration avec les communes.

Parents

Les parents veulent agir au mieux pour leurs enfants. Mais ils ne sont pas toujours bien outillés, ni très sûrs d'eux pour la tâche éducative. Santé bernoise propose des rencontres pour une dizaine de parents autour d'un jeu de table. Il permet d'échanger autour de thèmes comme les relations à l'intérieur de la famille, les interactions avec l'école ou le développement des enfants, dans une ambiance détendue et sans jugements de valeur.

Pour des associations de parents, Santé bernoise offre aussi des cours de formation dans les domaines de la prévention des dépendances et de la promotion de la santé.

Médiathèques dans les quatre centres

Chacun de nos quatre centres dispose d'une médiathèque. Nous proposons le plus grand assortiment de supports d'enseignement, de brochures, de manuels et de vidéos relatifs aux problèmes de dépendance et de santé. Globalement, nous avons distribué en 2003 plus de 15'000 brochures et prêté plus de 1'300 médias. En comparaison avec les chiffres de l'année précédente, cela correspond à une augmentation de plus de 35% pour les brochures et de plus de 25% pour les médias. (Plus d'infos à ce sujet en page 13)

Clients satisfaits

Nous tentons également de mesurer la satisfaction de nos clients du domaine de la prévention. L'an dernier, 89.8% (moyenne arithmétique) de nos clients étaient satisfaits de nos prestations et 84.8% ont déclaré avoir atteint les objectifs qu'ils s'étaient fixés auparavant. Bien conscients que ces taux de satisfaction très élevés ne permettent pas de tirer des conclusions directes quant au succès effectif des mesures de prévention, Santé bernoise considère néanmoins ces résultats comme des indicateurs importants pour un travail de prévention de qualité.

Jeu excessif : notre mémoire se joue de nous !

Actuellement, les scientifiques s'intéressent au fonctionnement de la mémoire. Une recherche récente a permis de comprendre la fonction de tri de la mémoire, liée à la « molécule de l'oubli » (Science & Vie No 1023, sept. 2003).

Savez-vous ce que vous avez fait jeudi 5 février ? Pour ceux qui répondent spontanément oui, il s'agit soit d'un jour bien particulier, où ils ont vécu un événement important, soit d'une date importante, anniversaire ou autre. Les autres par contre vont mettre en activité leurs capacités cognitives : le jeudi, je fais habituellement mes courses, en février il fait encore froid, voyons ce que j'ai dans mon agenda, etc. pour peu à peu reconstruire les éléments qui réactiveront un éventuel souvenir.

Notre mémoire à long terme ne peut (heureusement) pas emmagasiner toutes les informations que le cerveau perçoit, donc elle trie ce qui en vaut la peine : les événements liés à une émotion agréable vont mieux s'ancrer que les souvenirs inutiles ou liés à des émotions désagréables. De même, des actions régulières et répétitives n'ont pas de raison d'être mémorisées, les capacités cognitives et réflexives suffisent.

Dans le cas des joueurs excessifs, ce fonctionnement se révèle être un piège : le souvenir agréable et excitant d'un « big win », c'est-à-dire un gain important par rapport à la mise, mobilise à la fois la capacité mnésique et la mémoire émotionnelle. Les périodes de pertes d'argent qui s'ensuivent, perçues comme désagréables, ne laissent que peu d'empreintes dans la mémoire. Le joueur excessif tentera donc de revivre le moment agréable du « big win », comme l'héroïnomane qui cherche à revivre le « big shoot ».

La recherche scientifique nous aide à comprendre le fonctionnement de notre cerveau, et donne parfois des indications utiles dans le travail de consultation et de prévention. Un enfant qui aura vécu des moments excitants et agréables, p.ex. dans le cadre d'une activité de promotion de la santé, gardera toute sa vie cette empreinte comme un souvenir, une ressource où il peut puiser du bonheur. Avec les personnes qui ont développé un comportement de dépendance, il s'agit aussi de leur aider à retrouver des activités et des instants agréables, afin de contrecarrer les effets de la molécule de l'oubli.

Jürg Fassbind

Responsable du domaine de la prévention et des projets

Rapport des quatre centres régionaux

Ancrage et réseau régionaux

L'ensemble de l'offre de consultation de Santé bernoise est proposé à la population dans les centres régionaux de Berne, Bienne, Berthoud et Thoun. L'an dernier, 10'125 consultations ont été menées avec des particuliers, des couples ou des familles dont 18,2 pour cent de manière décentralisée. Outre les quatre centres régionaux, Santé bernoise dispose de 16 antennes de consultation. L'année précédente, 16,3 pour cent des consultations ont eu lieu dans les antennes. Cette proportion montre que nous sommes de mieux en mieux ancrés dans les régions et que les consultations décentralisées correspondent à un véritable besoin.

<< La réalité est aujourd'hui un fleuve impétueux dans lequel se débattent un grand nombre de non-nageurs (T. Williams). Grâce à vos consultations, j'ai enfin appris à nager! >> (R.T.)*

Outre l'ancrage régional, nous vouons une grande importance à la collaboration avec les médecins et les institutions sociales. La présence de certaines antennes au sein des hôpitaux, en particulier dans le Jura bernois et dans l'Oberland, nous permet de traiter de nouvelles demandes rapidement et sans complication bureaucratique. Lorsque le premier contact entre le futur client et Santé bernoise s'établit avant même la sortie de l'hôpital, les conditions sont idéales pour mettre en place une consultation/thérapie. De cette manière, il est possible de réduire les craintes initiales et d'engager les mesures thérapeutiques individuelles qui s'avèrent nécessaires. Dans le travail en réseau, la présence dans les régions et le contact personnel jouent un rôle important. L'an passé, les directions régionales ont intensifié leur collaboration avec les services sociaux. Ceux-ci assument une fonction importante en identifiant suffisamment tôt des problèmes de dépendance, en les thématissant et en mettant les personnes concernées en contact avec nos services. Une séparation claire des tâches et des rôles ainsi que la formulation d'objectifs contribuent à éviter les doublons et les interventions inadéquates.

Dans le domaine de la prévention, la collaboration avec d'autres institutions a également été intensifiée au niveau régional. En parallèle, Santé bernoise a accru sa présence dans les médias. En comparaison avec l'année précédente, le nombre de demandes concernant la prévention (provenant d'enseignants, de parents, d'autorités) s'est nettement accru dans les quatre centres régionaux.

<< Je vous réitère mes remerciements pour vos conseils par téléphone. J'ai suivi vos conseils et j'ai pu mener une excellente discussion avec mon fils. Depuis, il se donne beaucoup de peine pour me convaincre que mes craintes ne sont pas fondées. >> (Une mère)

<< Les attentes de l'équipe étaient très grandes. Nous tenons à vous remercier encore une fois pour votre engagement en faveur de notre formation continue. Je suis certaine que cette formation aura un effet durable dans notre équipe. >> (Equipe de pédagogues sociaux)*

*) Toutes les citations sont extraites du sondage effectué auprès des clients.

En règle générale, les personnes intéressées ont des questions concrètes relatives aux drogues, à la violence ou aux conflits. En fonction des besoins, de telles demandes débouchent sur des manifestations, des formations, des projets ou des processus de plus ou moins grande ampleur visant par exemple à améliorer l'ambiance au sein d'une école. Les spécialistes de la prévention de Santé bernoise ne mettent pas eux-mêmes sur pied des projets, mais soutiennent et informent tous ceux qui entendent fournir une contribution à la prévention des dépendances et à la promotion de la santé. Le plus souvent, des entretiens d'information ou de

consultation relativement courts ou une visite de la médiathèque suffisent (en cas de besoin avec des conseils en matière de prévention).

<< Grâce à vos informations sur les drogues à la mode, mon exposé a obtenu une bonne note (la meilleure). Un grand merci et meilleures salutations. >> (élève d'une école professionnelle)*

Santé bernoise dispose aujourd'hui de la médiathèque la plus complète dans le domaine de la promotion de la santé et de la prévention des dépendances. Cette médiathèque n'est pas centralisée en un seul endroit mais à disposition dans les quatre centres régionaux. Elle comprend environ 1000 médias audiovisuels relatifs aux questions de dépendance et de santé. Les ouvrages de référence, les supports d'enseignement, les brochures, les CD-roms et les vidéos y sont classés par thèmes:

- alimentation/consommation
- compétences sociales
- amour/sexualité
- Sida
- troubles alimentaires
- violence/conflits
- suicide
- drogues illégales
- drogues légales (alcool, tabac, médicaments etc.)
- télévision/vidéo/ordinateur
- jeu excessif

Dans les quatre centres, le nombre de médias empruntés et de brochures distribuées s'est accru. A partir de l'été 2004, les personnes intéressées pourront également visiter la médiathèque sur Internet en dehors des heures d'ouverture.

<< J'ai obtenu ce dont j'avais besoin, à savoir une brève présentation des divers supports d'enseignement et des médias. Je vais profiter de cette offre et la recommander à d'autres! >> (enseignant)*

Une offre – avec des variations régionales

Avec ses quatre centres régionaux, Santé bernoise permet à l'ensemble de la population du canton de Berne d'avoir accès à des prestations complètes en matière de consultation et de thérapie pour les comportements de dépendance ainsi que pour la prévention et la promotion de la santé. Les directeurs régionaux collaborent étroitement, ce qui permet d'améliorer et d'adapter en permanence les offres et les méthodes.

Toutefois, nous ne nous contentons pas de tirer profit de synergies mais nous tenons également compte des besoins et particularités régionaux. C'est pourquoi il subsiste également des différences régionales sur le plan des prestations. C'est particulièrement dans le domaine de la prévention que les prestations sont adaptées aux demandes ou aux besoins concrets, par exemple les cours destinés aux parents à Berne.

Exemple de la région de Berne: *Sous le titre «Parents forts – enfants forts, le plus tôt sera le mieux», nous avons organisé sur mandat du service de santé de la ville de Berne un cours destiné aux parents. Bien que dans le reste de la Suisse, les cours destinés aux parents ne suscitent pas beaucoup d'intérêt, plus de 200 parents se sont inscrits à ces cours à Berne. A l'origine, nous avions prévu deux cours mais en raison de l'intérêt suscité, nous en avons finalement organisé sept.*

Les cours destinés aux parents permettent aux personnes chargées de l'autorité parentale d'identifier suffisamment tôt un comportement de dépendance de leurs enfants, de le prévenir, de réagir comme il convient tout en tenant compte de leur propre santé. Ici aussi, il y a de l'espoir: dans le cadre de ce cours, les parents investissent pas moins de huit heures pour développer leurs compétences éducatives car nous y avons traité des sujets qui sont brûlants pour eux. Le feed-back des parents: «Nous nous sentons plus sûrs. Nous savons où commencent les problèmes, ce qu'il faut entendre par comportement judicieux et nous savons où nous pouvons trouver au bon moment de l'aide auprès de professionnels.» Grâce à ce succès et à l'excellent feed-back, plusieurs activités subséquentes se sont déjà mises en place et il est désormais évident que nous proposerons un module complémentaire.

En novembre dernier, le séminaire régional pour enseignants, responsables scolaires et autorités scolaires a été organisé pour la 7ème fois au centre de congrès Seepark à Thoun. Il traitait cette année « Le mobbing et la violence à l'école ». Le grand intérêt suscité par cette manifestation démontre qu'il y a non seulement une augmentation des cas de violence et de mobbing dans les écoles mais également une augmentation de l'intérêt pour la prévention (de la violence) et les solutions.

Exemple de la région de l'Oberland: 530 personnes du monde scolaire de l'Oberland s'étaient inscrites à cette conférence, dont 130 ont dû être refusées, faute de place. 400 personnes ont discuté de manière intensive de ce sujet et ont constaté à l'unanimité qu'une prévention efficace va de pair avec une identification systématique des problèmes et la volonté de prendre des mesures en commun. Cette conférence a également permis de constater que l'augmentation des cas de violence et de mobbing dans les écoles ne peut pas uniquement s'expliquer par la proportion d'élèves étrangers. Les causes de ce phénomène se situent en particulier dans l'évolution de la société. La situation difficile qui prévaut au sein de nombreuses familles, parfois la violence domestique sous les formes les plus diverses mènent souvent à des comportements déviants à l'école. Après de telles expériences, les enfants peuvent devenir aussi bien bourreaux que victimes. La prévention de la violence dans le domaine de la formation est de ce fait très important.

Afin de pouvoir soutenir les enseignants dans leur travail exigeant au terme de cette conférence, le centre Oberland met à leur disposition une valise-médias comportant des supports d'information actuels et éprouvés pour la prévention de la violence. En fonction des besoins, les enseignants peuvent également profiter de conseils et d'un accompagnement individualisés. La valise-médias est devenue entre-temps une prestation souvent mise à contribution.

Le concept de la conférence de Thoun sera repris en 2004 dans les autres régions. D'autres exemples de reprise et de développement d'activités dans les centres régionaux se retrouvent dans le domaine des consultations pour comportements de dépendance. Le projet «Finito» a permis de tirer profit d'expériences faites dans le centre Emmental-Oberaargau et de développer les consultations pour fumeurs proposées actuellement par Santé bernoise.

Exemple de la région Emmental-Oberaargau: Voici deux ans que Santé bernoise propose avec succès une consultation pour fumeurs. Une majorité de personnes qui s'engagent grâce à « Finito » dans une vie sans fumée réussissent à atteindre leur objectif: réduire leur consommation de tabac ou cesser complètement de fumer. Les consultations pour fumeurs «Finito» constituent une offre modulaire. Les

diverses séances sont clairement structurées. Le premier module est constitué d'un entretien d'information. Les différentes méthodes permettant de cesser de fumer sont présentées et la personne choisit son propre programme. Ceux qui se décident en faveur de « Finito » peuvent choisir s'ils veulent réduire leur consommation dans l'intervalle de 3 séances, ou plutôt arrêter en 4 ou en 8 séances et devenir non-fumeurs. En guise de soutien complémentaire, les personnes concernées peuvent s'inscrire à des entretiens individuels ou à des « groupes sans fumée ». Récemment, le centre Emmental-Oberaargau a introduit le module « Finito Sei » pour tous ceux qui voudraient modifier leur comportement de fumeur au sein d'un groupe.

L'offre de consultation et de thérapie en groupe a doublé l'an dernier. Le centre Jura bernois – Seeland mise depuis des années sur le travail en groupe.

Exemple de la région Jura bernois – Seeland: *Voici plus de dix ans que notre méthode du travail en groupe fait ses preuves. Entre six et douze personnes participent à chaque soirée.*

Nos groupes de discussion offrent la possibilité de recueillir et d'échanger des expériences. Constaté que «je ne suis pas le seul à avoir ce problème» peut aider certaines personnes à se sentir soutenues et à reprendre courage. Les participants peuvent identifier et apprendre à accepter leurs propres faiblesses. Ils élargissent leurs compétences comportementales pour mieux gérer leur situation. Le groupe offre un cadre protégé pour oser entreprendre quelque chose de nouveau afin de mieux vivre le quotidien. Les groupes de discussion sont à chaque fois animés par un ou deux professionnels.

En 2003, nous avons organisé un total de sept offres de groupe, c'est-à-dire 70 soirées, à savoir:

- *pour les femmes et les hommes qui désirent s'affranchir de l'alcool*
- *pour les femmes dont le partenaire boit*
- *pour les femmes et les hommes qui se sont vus retirer le permis de conduire pour conduite en état d'ébriété.*

Entre-temps, de tels groupes sont proposés dans nos quatre centres. Les employeurs bénéficient, eux aussi, d'un soutien spécifique dans tous les centres. Ces expériences sont intégrées et développées dans le cadre du projet «Win-win».

Exemple de la région de Berne: *Le grand succès rencontré par la conférence de novembre 2003 destinée aux cadres et dédiée aux «Problèmes de dépendance en milieu professionnel – rentabilité et responsabilité de la direction » montre que la consommation de drogues au lieu de travail constitue un problème majeur (plus d'infos au sujet de cette conférence en page 8). Les cadres et les employeurs ont réalisé que les problèmes d'addiction ne sont pas seulement une affaire privée mais bien une tâche de direction. C'est pourquoi les cadres constitueront ces prochaines années une clientèle importante de Santé bernoise. Nous voulons soutenir les gens souffrant d'une dépendance tant qu'ils sont encore intégrés au travail. Les cadres et les employeurs constituent dès lors pour nous d'importants relais et partenaires parce qu'ils sont en mesure d'identifier très tôt des comportements de dépendance. C'est la raison pour laquelle nous sensibiliserons, formerons et encadrerons davantage les milieux professionnels à l'avenir.*

En matière de prévention et de promotion de la santé, les médias jouent un rôle très important. Chaque article dans un journal, chaque émission de radio et de télévision permet de sensibiliser le public. Les uns se voient confortés dans leur comportement, d'autres commencent à réfléchir, voire à agir. C'est la raison pour laquelle l'équipe du centre Oberland collabore depuis deux ans avec la radio locale BeO. Deux à quatre fois par an, l'équipe produit en collaboration avec la rédaction une émission d'une heure diffusée aux heures de forte écoute, à savoir le dimanche à 18h00.

Exemple de la région Oberland: *En 2003, nous avons produit deux émissions. Au printemps, l'émission portait sur le projet «Finito», la consultation de Santé bernoise destinée aux fumeurs. Nous avons parlé de tabac et de la décision de réduire la consommation ou de cesser de fumer. Entre autres, quatre fumeurs défendant des avis différents ont participé à la discussion: un fumeur convaincu, un fumeur déclarant apprécier la fumée, une fumeuse qui désirait réduire sa consommation et une fumeuse qui voulait cesser de fumer. L'émission a eu tellement de succès auprès de la rédaction de Radio BeO qu'elle a été retransmise une seconde fois. En guise de service public, nous avons abordé en juin le sujet des «0,5 ‰». A ce moment-là, le sujet était d'une actualité brûlante. Le TCS et le bureau pour la prévention des accidents bpa ont également participé à l'émission. Tous ensemble, nous avons recommandé aux auditeurs de bien planifier leurs excursions et de former des communautés de conducteurs.*

L'évolution sociale actuelle, à savoir la tendance des adolescents à se saouler ou le recours rapide à la violence, constitue également un défi pour les communes qui doivent y trouver des solutions. Santé bernoise entend conseiller et soutenir des personnes clés au niveau communal en ce qui concerne la planification, la mise en oeuvre et l'analyse de mesures de prévention.

Exemple de la région Jura bernois – Seeland: *Dans une commune du Seeland, nous avons organisé trois ateliers qui ont réuni 20 personnes clés des domaines de la politique, des autorités, de l'école, des conseils de parents, de la formation, du travail avec la jeunesse et de la police. Deux problématiques principales sont apparues:*

- *l'identification précoce des problèmes de dépendance et d'autres évolutions critiques*
- *Le rôle exemplaire des parents – comment les soutenir?*

Une première étape prévoit de mettre sur pied un groupe de coordination qui devrait permettre d'aborder à l'avenir de tels sujets de manière efficace. Ce groupe se réfèrera à un cahier des charges afin de garantir la continuité indispensable. Un groupe de travail préliminaire planche sur le mode de fonctionnement de cette plate-forme et sur les personnes qui y participeront. Il est prévu d'optimiser l'échange d'informations, la coordination et la rédaction de rapports pour être en mesure de réagir rapidement aux développements les plus récents. La prévention au niveau communal continuera d'être l'un de nos piliers.

Roger Gernet, Direction régionale, Centre Berne

Benno Huber, Direction régionale, Centre Emmental-Oberaargau

Irène Affolter-Fringeli, Direction régionale, Centre Jura bernois – Seeland

Heinz Rätz, Direction régionale, Centre Oberland

Bilan

ACTIF	31.12.2003	31.12.2002
	Fr.	Fr.
Liquidités	3'971'681.99	3'655'112.32
Créances	22'553.35	16'174.00
TOTAL ACTIF CIRCULANT	3'994'235.34	3'671'286.32
PLACEMENTS	98'002.00	129'502.00
TOTAL ACTIF	4'092'237.34	3'800'788.32
PASSIF		
Capital étranger		
Capital étranger à court terme	269'805.20	149'447.00
Fonds liés à des projets	1'062'347.20	848'032.50
TOTAL DU CAPITAL ÉTRANGER	1'332'152.40	997'479.50
Capital de la Fondation	10'000.00	10'000.00
Capital propre disponible	2'793'308.82	2'636'160.30
Bénéfice de l'exercice	-43'223.88	157'148.52
TOTAL DU CAPITAL PROPRE	2'760'084.94	2'803'308.82
TOTAL PASSIF	4'092'237.34	3'800'788.32

Comptes d'exploitation

PRODUITS	1.1. - 31.12.2003 Fr.	1.1. - 31.12.2002 Fr.
TOTAL DES PRODUITS	<u>7'724'970.18</u>	<u>7'520'658.80</u>
CHARGES		
Prestations externes	<u>277'200.00</u>	<u>275'000.00</u>
Charges de personnel	<u>5'955'749.25</u>	<u>5'608'648.95</u>
Divers frais d'exploitation	562'825.50	598'997.55
Frais administratifs	341'271.30	353'106.95
Frais liés aux projets	604'510.81	498'020.63
Autres charges	<u>26'637.20</u>	<u>29'736.20</u>
Total autres charges	<u>1'535'244.81</u>	<u>1'479'861.33</u>
Total charges d'exploitation	<u>7'768'194.06</u>	<u>7'363'510.28</u>
BENEFICE DE L'EXERCICE	<u><u>-43'223.88</u></u>	<u><u>157'148.52</u></u>

Adresses

Avec ses quatre centres et ses 16 antennes de consultation, Santé bernoise est représentée dans tout le canton de Berne.

Centre Berne

Eigerstrasse 80, case postale, 3000 Berne 23

Tél. 031 370 70 70

Fax 031 370 70 71

E-Mail: bern@beges.ch

Antennes de consultation à: Belp, Moosseedorf et Schwarzenburg

Consultations sur rendez-vous.

Centre Jura bernois - Seeland

18, rue J. Verresius, case postale, 2501 Bienne

Tél. 032 329 33 73

Fax 032 329 33 71

E-Mail: jurabernois.seeland@beges.ch

Antennes de consultation à: Moutier, St.Imier, Tavannes, Ins et Lyss

Consultations sur rendez-vous

Centre Emmental - Oberaargau

Bahnhofstrasse 90, 3400 Berthoud

Tél. 034 427 70 70

Fax 034 427 70 71

E-Mail: emmental.oberaargau@beges.ch

Antennes de consultation à: Langenthal, Langnau et Worb.

Consultations sur rendez-vous.

Centre Oberland

Krankenhausstrasse 14E, 3600 Thoune

Tél. 033 225 44 00

Fax 033 225 44 01

E-Mail: oberland@beges.ch

Antennes de consultation à: Erlenbach, Frutigen, Interlaken, Meiringen et Zweisimmen.

Consultations sur rendez-vous.

Centres de consultation autonomes:

Centre de consultation

Stapfenstr. 13, 3098 Köniz

Tél. 031 970 94 14, fax 031 970 94 07

Services sociaux de Saanen

Consultation en matière d'alcoolisme et de dépendance

Gemeindehaus, 3792 Saanen

Tél. 033 748 92 70, fax 033 748 92 11