

05.02.2018 - 09:05 Uhr

La Main Tendue continue sa progression - 222'263 appels au Tél 143

Zürich (ots) -

Le numéro d'urgence suisse de première aide émotionnelle a sonné plus de 220'000 fois en 2017 (plus 1.8%). Les 640 bénévoles des 12 postes régionaux ont mené 160'988 entretiens, soit 3.2% de plus que l'année précédente. L'aide sur internet a augmenté de 14.8%.

La différence entre appels et entretiens s'explique avant tout par les «appels reportés à plus tard»: les appelants sont priés de rappeler plus tard en raison d'une surcharge momentanée. Ces appels reportés se montaient à 40'000 en 2016 et ils n'ont pas augmenté en 2017. Ceci, en raison d'un projet pilote lancé en Suisse alémanique: en cas de surcharge, les appels sont transférés vers d'autres postes régionaux. Les premières expériences montrent que plus d'entretiens peuvent ainsi avoir lieu et que les 4 postes concernés par ce projet ont vu le nombre d'appels reportés à plus tard diminuer. En 2017, le nombre d'entretiens avec des hommes a augmenté de 10% (à 53'433), faisant passer la proportion des hommes à un tiers des appelants (de 30.2% à 33.2%) - ce qui est réjouissant. 80% des appelants avaient plus de 40 ans. Comme chaque année, la catégorie d'âge la plus représentée, correspondant à la moitié des appelants, est celle des 41 à 65 ans.

Les personnes souffrant de problèmes psychiques et celles qui peinent à surmonter les soucis du quotidien représentent à nouveau la moitié de tous les appels. La solitude comme thème principal de l'appel représente 10% des appels (2016: 11%). Un cinquième des entretiens était relatif à des problèmes relationnels comme le couple, la famille ou les relations en général. Le thème du suicide a été évoqué dans 3'600 appels, soit dans 1.5% de tous les entretiens.

En 2017, l'aide sur internet a connu une nette augmentation de 14.8%, se montant à 6'158 contacts. Contrairement aux années précédentes, cette augmentation n'est pas liée seulement au tchat mais aussi à l'aide par mail. L'expérience des années précédentes démontre que c'est majoritairement la jeune génération qui fait appel au tchat et que les thèmes plus tabous, tels que le suicide, sont plus fréquents.

Les préjugés mis en lumière

Les jugements sont généralement beaucoup plus faciles à réfuter que les préjugés, dit-on dans le langage populaire - et c'est vrai. Les préjugés, dommageables pour la vie en communauté, sont une particularité intrinsèquement humaine dont nous sommes tous porteurs. En 2018, La Main Tendue se concentre sur ce thème: une attitude ouverte et sans préjugés est une condition sine qua non pour un entretien. C'est ainsi que, par exemple, le Congrès national des bénévoles, qui a lieu tous les 3 ans, traitera cette thématique. À plus large échelle, La Main Tendue aimerait également sensibiliser tout un chacun à cette problématique et commence de suite avec les préjugés concernant son offre. En effet, on considère encore et toujours qu'il ne faut appeler le 143 que lorsqu'on est à bout, qu'on aimerait en finir, qu'on ne sait plus quoi faire. Or, dans les faits, beaucoup de personnes s'adressent au Tél 143 avec des soucis divers, petits ou grands, comme un problème relationnel ou des difficultés au travail. Il s'agit pour ces personnes d'obtenir un point de vue neutre ou de clarifier les choses au cours d'un entretien avec des professionnels de l'écoute.

La Main Tendue est apolitique et non confessionnelle. ONG certifiée Zewo, elle se finance à 40% avec des contributions institutionnelles (églises, cantons) et à 60% par des dons. Ce sont 640 bénévoles, bien formés et encadrés par des professionnels qui oeuvrent dans les 12 postes régionaux répartis dans toutes les régions linguistiques. L'offre est gratuite, anonyme et disponible 24/24 tous les jours.

Contact:

Franco Baumgartner, secrétaire général, association suisse La Main Tendue
Tél. 031 301 91 91, portable 079 357 18 95, email: verband@143.ch