

04.02.2019 - 09:15 Uhr

## En 2018, le nombre d'appels à la hotline suisse a considérablement augmenté: Tél 143 a sonné un quart de million de fois

Zürich (ots) -

En 2018, les douze postes régionaux de La Main Tendue ont enregistré un total de 241'359 appels. Il s'agit d'une augmentation de 8,6 % par rapport à 2017. L'aide en ligne a connu une croissance à deux chiffres. Les quelque 640 bénévoles de Tél 143, répartis dans toute la Suisse, couvrent un besoin croissant.

L'année dernière, 174'217 entretiens ont été menés, soit 8,2 % de plus qu'en 2017; il s'agit donc d'une augmentation particulièrement forte. Les sept postes de Suisse alémanique qui ont augmenté leurs capacités ont même connu une croissance de 12%. Cette expérience le montre : si La Main Tendue offre plus, elle est également davantage sollicitée.

La grande différence entre les appels et les entretiens s'explique par le fait que toutes les conversations ne peuvent pas être acceptées lorsqu'il y a une forte demande et que les appelants doivent être priés de rappeler plus tard. Ainsi, environ 42'000 appels ont donc dû être reportés.

La souffrance psychique au premier plan

Les appels des hommes ont légèrement diminué en 2018 (31,6 %, contre 33,2 % l'année précédente). Depuis des temps immémoriaux, environ deux fois plus de femmes que d'hommes sollicitent le soutien de Tél 143. Le rapport d'un tiers aux deux tiers est assez constant. Une fois de plus, les chiffres confirment que la grande majorité des appelants sont d'âge moyen et plus âgés. Moins d'1% n'avait pas encore 18 ans - environ un cinquième avait plus de 65 ans. Environ 80% des conversations ont eu lieu avec des personnes qui ont appelé à plusieurs reprises. Avec plus d'un quart des appels (25,8%), la souffrance psychique a encore une fois dominé les sujets abordés, suivie par la gestion du quotidien (22,1 %). Un bon 17% des conversations a porté sur des sujets relationnels et 10% sur la solitude - toutefois, si la solitude n'est pas toujours évoquée pendant l'entretien, elle demeure bien souvent en toile de fond dans la vie de la personne ou pour faire face à sa problématique.

Tchat de plus en plus sollicité

Le nombre de contacts en ligne a augmenté de 11,8% pour atteindre 6'884 en 2018, dont deux tiers de tchats et un tiers de mails. La demande de tchats n'a cessé d'augmenter ces dernières années; c'est pourquoi l'offre se développe. Une fois de plus, il a été confirmé que l'aide en ligne est utilisée par un public beaucoup plus jeune. Seulement environ 10 % des utilisateurs et utilisatrices avaient plus de 40 ans. Parmi les sujets abordés, le suicide qui représente environ 7 % de tous les contacts, est beaucoup plus important dans l'aide en ligne que par téléphone (1,4 %). Cela correspond aux nombreuses années d'expérience qui montrent que les sujets davantage stigmatisés sont plus fréquents dans l'aide en ligne encore plus anonyme que le téléphone.

Projet de coopération avec le sponsor Swisscom

Swisscom est le sponsor principal de l'association suisse de Tél 143 depuis de nombreuses années et soutient l'organisation faitière des 12 postes régionaux par des contributions en nature et une contribution financière annuelle. Swisscom s'engage également depuis de nombreuses années en faveur d'une utilisation saine et responsable des médias par les jeunes. Bon nombre de parents sont submergés par l'éducation aux médias à la maison. C'est pourquoi Swisscom et Tél 143 entament au printemps une coopération pour soutenir les parents dans ce domaine. Tél 143 offre une oreille ouverte et attentive ainsi qu'une première orientation selon la devise : « Si vous avez des problèmes avec l'éducation aux médias - appelez Tél 143. » La Main Tendue est une organisation à but non lucratif, apolitique, de confession neutre, certifiée Zewo, dont 40 % sont financés par des contributions institutionnelles et 60 % par des dons. Le service de premier secours émotionnel est gratuit, anonyme et disponible 24 heures sur 24.

Contact:

Franco Baumgartner, Secrétaire général  
Tél. 031 301 91 91, Tél. 079 357 18 95, verband@143.ch, www.143.ch