

**Communiqué de presse du 21.02.2014**

## **Nouveau service d'aide en ligne SOS OnlineHelp**

SOS Détresse – Aide par téléphone s'ouvre aux nouveaux médias

*Luxembourg* – **Toujours plus de personnes recherchent sur le Web des réponses à des interrogations personnelles ou un soutien en temps de crise. À l'ère où l'Internet s'est imposé comme le média incontournable, l'asbl SOS Détresse lance le service d'aide par mail SOS OnlineHelp.**

### **Totalement anonyme**

L'aide en ligne est une offre gratuite, facile d'accès et totalement anonyme. L'utilisateur ne nécessite pas de donner son nom ou son adresse e-mail. L'anonymat fournit ainsi une forme de protection que beaucoup de personnes ont besoin pour parler de leurs problèmes et est de ce fait particulièrement important.

« Bien-sûr, l'offre est surtout intéressante pour la génération des jeunes adultes qui se sentent à l'aise avec Internet. Mais en principe, elle s'adresse à toute personne qui aime s'exprimer par l'écrit à travers ce moyen de communication ou qui souhaite rester entièrement anonyme. Nous espérons aussi pouvoir atteindre les personnes qui, pour cause d'obligations familiales et professionnelles, manquent de temps ou qui, pour des raisons individuelles, ne souhaitent pas recourir à une consultation en personne ou par téléphone », explique Marcelle Walch, psychologue et chargée de direction de SOS Détresse.

L'offre SOS OnlineHelp est accessible sur le site [www.454545.lu](http://www.454545.lu). En vue de protéger les données personnelles, les utilisateurs doivent d'abord créer un compte, à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, fonctionnant telle une boîte aux lettres personnelle et sécurisée. Ils peuvent ensuite y formuler leur demande et obtiennent une réponse endéans les deux jours ouvrés. Le service est

continuellement disponible, de façon à ce que toute personne qui éprouve le besoin de s'exprimer puisse à n'importe quel moment mettre ses soucis ou ses émotions en mots.

## Jusqu'à 3000 appels par an

SOS Détresse – Hëllef iwwer Telefon reçoit jusqu'à 3000 appels par an. Parmi les sujets les plus abordés figurent l'isolement, les problèmes familiaux et conjugaux ainsi que les maladies physiques et mentales. Des pensées suicidaires et des expériences de violence font également partie des problématiques qui amènent les personnes à composer le 454545. Les appelants sont alors écoutés et soutenus par des bénévoles ayant été préparés à cet exigeant rôle par le biais d'une formation d'un an.

Les personnes recourant à l'aide en ligne sont actuellement conseillées par des psychologues et psychothérapeutes. Ceci dit, un groupe de bénévoles sera à l'avenir spécialement constitué et formé pour l'aide en ligne. « L'aide par courriel est une forme particulière de consultation. Contrairement aux entretiens téléphoniques où il y a le contact vocal, dans les messages écrits il faut pouvoir lire entre les lignes, ce qui nécessite des compétences spécifiques », note Julia Lieske, chargée du projet SOS OnlineHelp.

*A l'étranger, de nombreux centres de consultation ont déjà, ces dernières années, fait l'expérience de ce type d'aide par Internet. Leurs expériences ont montré que, pour les personnes en situation de détresse et aimant s'exprimer à l'écrit, cette forme de contact a un effet soulageant et peut redonner du courage.*

### **Contacts:**

Julia Lieske, psychologue diplômée responsable de projet SOS OnlineHelp

Pour des renseignements en français:

Susana Campos, psychologue diplômée

[onlinehelp@sosdetresse.lu](mailto:onlinehelp@sosdetresse.lu)

