

## HELPLINE MAURITIUS : Service d'écoute gratuit, Pas moins de 2 085 cas traités en un an d'opération

ARTICLE PARU DANS LE MAURICIEN | 21 SEPTEMBER, 2013 - 10:30



L'heure est au bilan pour l'Ong Halley Movement un an après la mise en opération de son service de 'Online counselling' « Helpline Mauritius », dédié aux enfants et aux jeunes en difficulté souhaitant s'entretenir avec un conseiller à travers un chat, par e-mail ou par téléphone. Ce sont ainsi 2 085 cas qui ont été traités depuis juillet 2012 à ce jour, ce qui constitue un signe encourageant pour l'Ong. Mais les ressources, financières et logistiques, font toutefois défaut. D'où l'appel lancé aux autorités et aux sponsors pour soutenir le projet.

Ce service gratuit, lancé l'année dernière sur une base pilote, propose aux Mauriciens et aux Rodriguais qui souhaitent s'entretenir avec un conseiller, de le faire à travers une ligne verte (134), par courriel

([info@helplinemauritius.org](mailto:info@helplinemauritius.org)) ou via un chat instantané ([www.helplinemauritius.org](http://www.helplinemauritius.org)).

Violences, abus physiques, sexuels ou émotionnels, négligences... Les raisons pour faire appel à ce service sont diverses. Le bullying est aussi un phénomène très répandu chez les jeunes, constate l'Ong. Les affaires ayant trait aux relations familiales font aussi régulièrement l'objet de cas enregistrés : divorce, relations tendues entre parents et enfants, problèmes découlant de l'utilisation de l'Internet, des réseaux sociaux... On se souvient que l'Ong est intervenue cette année auprès de la maison mère de Facebook pour supprimer le compte d'un adolescent faisant chanter son ex-petite amie en la menaçant de poster des photos compromettantes.

« La plupart de ceux ayant utilisé notre service au cours de ces 12 derniers mois sont des adolescents. Nous avons aussi des cas de gens âgés de plus de 29 ans, dont des mères et des pères de famille », explique Mahendranath Busgopaul, secrétaire général du Halley Movement. « Le service Helpline est ouvert à tout type de questions ou de problèmes qu'un enfant peut rencontrer. Nous avons constaté que le fait que le service soit anonyme et en ligne encourage les gens à exprimer librement leurs points de vue et leurs problèmes qui, autrement, seraient restés non partagés ou non rapportés », avance Mahendranath Busgopaul. Certains enfants ou jeunes, se sentant intimidés ou réticents à l'idée de se confier aux adultes – de peur d'être jugés ou que le contenu de l'échange soit divulgué à d'autres –, préfèrent avoir recours au service d'écoute, ajoute pour sa part

Karishma Mulhem, membre de l'advocacy team du projet, avant de souligner les aspects de la conservation de l'anonymat et de la confidentialité des échanges.

### 3 028 visiteurs en un an

Le site web [www.helplinemauritius.org](http://www.helplinemauritius.org) a enregistré un nombre de 3 028 visiteurs de juillet au 13 septembre dernier. Nirmal Busgopaul, Programme Coordinator, analysant les tendances en matière de navigation sur le site, relève que celui-ci a reçu beaucoup de visiteurs en août et décembre 2012, ainsi qu'en avril, juillet et août 2013, ce qui correspond à la période des vacances scolaires. Quelque 1 110 e-mails ont été traités pour cette même période. La plupart des questions avaient trait à la sexualité et la santé, aux relations familiales ou encore la violence et les différentes formes d'abus. Le nombre moyen de courriels par utilisateurs est de trois et certains cas traités par e-mail ont donné suite à du counselling par téléphone. Au sujet des cas traités à travers le chat, le nombre s'élève à 825. La tendance observée est que les internautes ont recours à ce moyen de counselling essentiellement l'après-midi ainsi que les samedis. Le service d'écoute par téléphone, à travers la ligne verte « 134 », a pour sa part comptabilisé un total de 150 appels. L'Ong constate que la majeure partie des appels reçus proviennent de jeunes enfants. Certaines mères interviennent aussi au nom de leurs enfants pour obtenir des conseils.

### Difficultés et obstacles

Après un an d'opération, l'Ong – qui a recruté 23 conseillers – dresse un bilan positif du service et évoque les défis qu'elle aura à relever pour assurer la continuité du service et y apporter les améliorations nécessaires. Elle évoque notamment des ressources techniques et financières limitées. D'où l'appel qu'elle lance à des partenaires pour soutenir le projet. « Différents ministères et institutions ont déjà été contactés. Nous lançons un appel afin que les choses s'accélèrent et d'obtenir un soutien supplémentaire à ce service gratuit », lance Mahendranath Busgopaul. Le Halley Movement s'est par ailleurs heurté à l'obstacle de la bureaucratie. A plusieurs reprises, elle a en effet eu à renvoyer aux institutions la même correspondance alors qu'un cas devait être traité dans l'urgence, ce qui a fait traîner les choses.

Le Halley Movement entreprendra une étude en octobre pour évaluer l'impact de l'internet mobile chez les enfants et les jeunes. Cette étude, qui ciblera 600 personnes, sera menée pendant six mois. Les résultats de cette enquête permettront de déterminer si

le counselling par SMS peut être lancé en 2014.

L'Ong a par ailleurs mené une campagne d'informations à travers Maurice et Rodrigues, en ciblant essentiellement les écoles et collèges. Trente sessions d'informations ont ainsi été menées en un an et plus de 2 000 jeunes ciblés. L'Ong continue à communiquer également à travers sa page Facebook et son compte Twitter.

**RELATED TERMS:** Société Le Mauricien Facebook Mahendranath Busgopaul