

## Objectif du kit de démarrage

Ce kit de démarrage est principalement destiné aux professionnels, aux représentants de gouvernement et aux employés d'une ONG/ONGI qui sont en en voie d'établir ou étudient la possibilité d'installer une ligne d'assistance aux enfants. Le kit de démarrage peut également être utilisé par des donateurs et des représentants de groupe de coordination d'action humanitaire ou de gouvernement qui souhaitent mieux comprendre le processus.

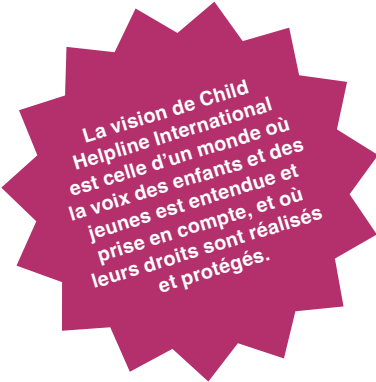
Ce kit de démarrage comprend deux parties qui révèlent les considérations nécessaires avant de créer une ligne d'assistance, et indiquent les étapes requises et les ressources disponibles pour soutenir ce processus.

Ce kit de démarrage a été développé par Child Helpline International et s'appuie sur une expérience de plus de 15 ans dans la mise en place et le développement de lignes d'assistance aux enfants en collaboration avec nos membres et partenaires. Pour plus de renseignements, veuillez visiter [www.childhelplineinternational.org](http://www.childhelplineinternational.org)

## Questions clés avant la création d'une ligne d'assistance aux enfants

### QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE UNE LIGNE D'ASSISTANCE D'URGENCE (HOTLINE) ET UNE LIGNE D'ASSISTANCE AUX ENFANTS ?

Ces deux termes sont parfois utilisés de manière interchangeable mais il est important de faire une distinction entre les lignes d'assistance d'urgence, qui sont principalement utilisées à des fins de signalement et d'affichage (bien qu'elles puissent également fournir quelques conseils et informations) et les lignes d'assistance aux enfants qui fournissent généralement un soutien plus actif, y compris des services d'écoute active/de conseil et le référencement des cas signalés par les enfants et les adultes, tels que les cas de violence, d'abus et de négligence.<sup>1</sup>



La vision de Child Helpline International est celle d'un monde où la voix des enfants et des jeunes est entendue et prise en compte, et où leurs droits sont réalisés et protégés.

### UNE NOUVELLE LIGNE D'ASSISTANCE AUX ENFANTS EST-ELLE NÉCESSAIRE ?

C'est une question évidente, mais importante. Y-a-t-il un service d'assistance aux enfants ou aux victimes de violence sexiste existant avec lequel il serait possible d'établir un partenariat et qui, grâce à une meilleure coordination et une meilleure assistance, pourrait élargir leurs services afin de renvoyer et canaliser les cas pour un soutien supplémentaire ? D'autres acteurs envisagent-ils de mettre en place une ligne d'assistance aux enfants qui pourrait être partagée ou dirigée conjointement afin de maximiser l'utilisation des ressources ? La technologie (et notamment les téléphones portables) est-elle disponible et accessible ? Un autre service de proximité est-il plus approprié lorsque les téléphones portables sont peu utilisés ? Ces méthodes pourraient inclure la radio, le service postal, ou, si possible, des caravanes itinérantes d'assistance pour enfants/services mobiles de protection de l'enfance (PE) mobiles ou des travailleurs communautaires de proximité.<sup>2</sup>

### EST-CE LE BON MOMENT POUR LANCER UNE NOUVELLE LIGNE D'ASSISTANCE ?

La création d'une ligne d'assistance aux enfants qui soit durable nécessite un certain temps, des ressources humaines et financières et une planification rigoureuse. Le début d'une crise, ou le pic d'une pandémie, n'est pas forcément le meilleur moment de l'envisager. L'accent devrait plutôt être mis sur la manière dont un service existant peut fournir ou étendre son assistance téléphonique ou en ligne pour répondre aux besoins actuels. En effet, il faut mettre en place des dispositions transitoires qui pourraient à l'avenir servir de base pour une ligne d'assistance permanente pour les enfants lorsque ce sera plus réalisable.<sup>3</sup>

### QUELLES RESSOURCES SONT-ELLES NÉCESSAIRES ?

Un coordonnateur dédié ayant des connaissances suffisantes du contexte local et des sensibilités politiques ainsi qu'une capacité de mobiliser et d'intervenir auprès des parties prenantes sera nécessaire pour diriger la mise en place d'une ligne d'assistance aux enfants. Idéalement, le coordonnateur doit être disponible au moins un an pour pouvoir superviser tout le processus. Ceci demandera l'obtention de moyens financiers suffisants au commencement du processus.

# Kit de démarrage de ligne d'assistance aux enfants

## OBJECTIF

Le kit de démarrage est destiné à toute personne qui est en voie d'établir ou étudie la possibilité d'installer une ligne d'assistance aux enfants. Le kit de démarrage peut également être utilisé par les donateurs et les représentants de groupe de coordination d'action humanitaire ou de gouvernement qui souhaitent mieux comprendre le processus.



### RECENSER LES RESSOURCES

Recenser les lignes d'assistance téléphonique, les lignes téléphoniques d'urgence et les acteurs principaux

1

mois 1-5



### ÉVALUER ET COORDONNER

Réaliser une étude de faisabilité et d'évaluation des besoins et coordonner avec les acteurs principaux, notamment les enfants

2

mois 1-5



### DÉVELOPPER UN PLAN D'AFFAIRES

Élaborer un plan d'affaires (y compris une mobilisation des ressources et une stratégie de sensibilisation et de communication)

3

mois 5



### OBTENIR UN NUMÉRO GRATUIT

Obtenir un numéro court à 3 ou 4 chiffres facile à retenir

4

mois 6-8



### DÉVELOPPER DES OUTILS

Identifier des canaux de référencement et développer des outils pratiques et des procédures opérationnelles normalisées

5

mois 6-10



### METTRE EN PLACE UNE INFRASTRUCTURE ET UNE ÉQUIPE

Mettre en place un centre d'appel et former des conseillers

6

mois 9-13



### PROMOUVOIR LA LIGNE D'ASSISTANCE AUX ENFANTS

Lancer une campagne de sensibilisation

7

mois 14-15



### LANCER VOTRE LIGNE D'ASSISTANCE AUX ENFANTS !

8

mois 14-15



### RÉCOLTER DES DONNÉES

Compiler des données pour identifier les tendances et les besoins pour un feedback

9

À partir du mois 14



### CONSOLIDER ET ÉLARGIR

Échanger les bonnes pratiques avec les pairs et consolider/élargir les services

10

À partir du mois 15

# Quelles sont les étapes minimums pour créer une ligne d'assistance aux enfants ?

**NOTE :** Ceci est un résumé des étapes minimums à suivre et n'est pas une liste exhaustive. Le calendrier est à titre indicatif et dépendra du contexte et de l'engagement des acteurs concernés.

## 1. RECENSER LES RESSOURCES : MOIS 1-5

- Recenser toutes les lignes d'assistance téléphonique et les lignes téléphoniques d'urgence (hotlines) et identifier leurs services rendus, y compris les lacunes.
- Recenser les acteurs importants (p. ex., les forces de l'ordre, les organismes communautaires, les dirigeants religieux et traditionnels) et réaliser une analyse des parties prenantes.
- **Considérer :** les liens avec les lignes d'assistance téléphonique à l'échelon sous national, le potentiel de synergie et d'expansion des lignes d'assistance téléphonique et des lignes téléphoniques d'urgence (p. ex., la violence sexiste)

## 2. ÉVALUER ET COORDONNER : MOIS 1-5

- Réaliser une étude de faisabilité comprenant l'analyse du contexte local et politique, une évaluation des besoins, et identifier une structure possible pour la ligne d'assistance aux enfants ainsi que l'architecture du centre d'appel et les outils technologiques et les autres ressources nécessaires.
- Organiser une réunion avec les acteurs principaux pour étudier la faisabilité, les canaux de référencement et solliciter un retour d'information, y compris auprès des enfants,<sup>4</sup> des représentants des autorités locales, des dirigeants religieux et traditionnels, du secteur des médias et privé, y compris des plateformes de réseaux sociaux, le cas échéant.
- **Considérer :** la couverture de téléphone et les options de service de proximité, les protocoles de sécurité générale et de données qui devront être développés, le ministère sous lequel la ligne d'assistance sera catégorisée en cas d'une ligne d'assistance dirigée par le gouvernement, les liens avec les groupes de coordination pour la protection de l'enfance ainsi que des mécanismes de coordination d'urgence aux niveaux national et sous national, s'assurer que les groupes marginalisés et vulnérables soient consultés.

## 3. DÉVELOPPER UN PLAN D'AFFAIRES : MOIS 5

- Développer un plan d'affaires avec coûts indiquant un calendrier et des objectifs clairs, une mobilisation de ressources, et une stratégie de sensibilisation et de communication.
- **Considérer :** le choix des technologies et ses implications pour l'avenir (p. ex., un logiciel gratuit qui devra être mis à jour à un coût ou un logiciel ouvert pour la collecte et la gestion des données), des sources de financement durable, l'acceptabilité et l'accessibilité d'une ligne d'assistance téléphonique existante ou future,<sup>5</sup> et la manière dont le plan d'affaires peut être utilisé à des fins de promotion.

## 4. OBTENIR UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE GRATUIT : MOIS 6-8

- S'assurer que les autorités réglementaires des télécommunications (ou le département/ministère responsable des télécommunications) ou les entreprises privées de télécommunications soient impliquées dans les stages initiaux de planification de la ligne d'assistance aux enfants.
- Intervenir auprès de l'autorité réglementaire ou le ministère concerné pour désigner la ligne d'assistance aux enfants comme un numéro d'urgence.
- Intervenir auprès du secteur des télécommunications pour opérationnaliser le numéro gratuit pour que les enfants puissent utiliser gratuitement la ligne d'assistance aux enfants.
- Obtenir un numéro court à 3 ou 4 chiffres facile à retenir.<sup>6</sup> Vérifier s'il y a déjà un numéro harmonisé dans votre région.<sup>7</sup>
- **Considérer :** dans la plupart des pays, l'autorité réglementaire requiert une demande officielle par écrit pour l'obtention d'un numéro gratuit, qui peut être soutenue par des lettres d'engagement des entreprises privées de télécommunications. Child Helpline International peut également fournir une assistance dans ce processus.<sup>8</sup>

## 5. DÉVELOPPER DES OUTILS : MOIS 6-10

- Identifier des canaux de référencement et des protocoles pour les services que la ligne d'assistance ne pourra pas fournir.
- Développer une politique de sauvegarde pour la ligne d'assistance et des protocoles de sécurité de données, notamment en ce qui concerne l'utilisation des réseaux sociaux.
- Développer des procédures opérationnelles normalisées pour les opérations de la ligne d'assistance aux enfants, notamment ce qu'il faut en cas d'un référencement urgent, d'une violation de confidentialité, la manière dont il faut opérer en cas de circonstances extraordinaires comme le confinement ou les troubles civils par exemple.

- Créer en collaboration avec les enfants et les jeunes un logo et un nom pour la ligne d'assistance aux enfants.
- **Considérer** : développer des plans de contingence et des plans de développement et soutien pour le personnel. Consulter le personnel à propos des questions pratiques qui pourraient avoir été omises (p. ex., le transport aux et des bureaux aux heures tardives, l'accès aux bureaux pour les personnes ayant des besoins spécifiques).

## 6. METTRE EN PLACE UNE INFRASTRUCTURE ET UNE ÉQUIPE : MOIS 9-13

- Créer un centre d'appel ayant l'infrastructure et l'équipement nécessaires pour le fonctionnement d'une ligne d'assistance aux enfants.
- Recruter du personnel et des conseillers d'une diversité d'expérience et de genre.<sup>9</sup>
- Former les conseillers sur la politique de sauvegarde, les procédures opérationnelles normalisées, les normes minimums pour la protection de l'enfance, la réponse aux appels, la gestion des cas, la récolte des données et l'utilisation du logiciel.
- Identifier les besoins futurs en matière de formation.
- **Considérer** : le différent niveau de connaissance et d'expérience des conseillers, la diversité du personnel, notamment les langues, pour s'assurer que les groupes minoritaires et marginalisés (p. ex., les enfants migrants) aient également accès et bénéficient de la ligne d'assistance aux enfants.

## 7. PROMOUVOIR LA LIGNE D'ASSISTANCE AUX ENFANTS : MOIS 14-15

- Lancer une campagne de sensibilisation correspondant à la stratégie de communication, en utilisant différents moyens et langues.
- Intervenir auprès du secteur privé pour qu'il soutienne la campagne.
- **Considérer** : compter sur le secteur éducatif pour promouvoir la ligne d'assistance aux enfants et les partenaires de la protection d'enfance, notamment les groupes de coordination en situations humanitaires. Considérer une campagne à plusieurs étapes après le lancement de la ligne d'assistance avec un système de surveillance pour faire des changements au fil du temps si nécessaire.

## 8. LANCER LA LIGNE D'ASSISTANCE AUX ENFANTS : MOIS 14-15

- Lancer officiellement la ligne d'assistance, de préférence sous l'égide du gouvernement ou d'un champion.
- **Considérer** : un lancement discret avant le lancement officiel pour piloter, tester et modifier les services de la ligne d'assistance pendant quelques mois. Surveiller la qualité des services et des référencement ainsi que l'accès à la ligne d'assistance. Considérer devenir un membre de Child Helpline International pour bénéficier du soutien ciblé et de l'expérience, des connaissances et de la richesse d'un réseau diversifié de lignes d'assistance aux enfants nationales.<sup>10</sup>

## 9. RÉCOLTER DES DONNÉES : À PARTIR DU MOIS 14

- Compiler les données sur chaque contact reçu par les services de la ligne d'assistance aux enfants, subdivisées par âge, genre, région et type de problème pour identifier les lacunes et les tendances en matière de protection de l'enfance.
- Analyser les données et modifier les pratiques de conseil si nécessaire en fonction des besoins identifiés (volume et types de contacts).
- Partager les tendances avec les partenaires concernés, notamment les groupes de coordination de protection des enfants dans des contextes humanitaires.
- **Considérer**: si le système que vous avez établi est le plus adapté à vos besoins. Identifier les lacunes pour améliorer la récolte des données, notamment les besoins de formation supplémentaire.

## 10. CONSOLIDER ET ÉLARGIR : À PARTIR DU MOIS 15

- Continuer la révision, la surveillance et l'évaluation des services de la ligne d'assistance aux enfants afin de la modifier et de l'élargir en coopération avec les autres prestataires de service, les partenaires et les enfants/utilisateurs finaux.
- Identifier le potentiel pour une extension et/ou de nouveaux services (p. ex., chat en ligne).
- Contribuer aux efforts régionaux, nationaux, ou internationaux pour surveiller et faire un rapport sur les droits des enfants en continuant de partager les tendances avec les partenaires et plaider en faveur des droits des enfants.
- Continuer de plaider en faveur de ressources appropriées pour les opérations de la ligne d'assistance aux enfants, notamment en cas d'urgence.
- **Considérer** : la participation dans des échanges avec d'autres lignes d'assistance aux enfants et contribuer au réseau de Child Helpline International en partageant votre expérience.

Pour plus de soutien ou d'information, veuillez contacter Child Helpline International à :  
[info@childhelplineinternational.org](mailto:info@childhelplineinternational.org)

## Ressources disponibles

RESSOURCE (CLIQUEZ SUR LE LIEN)	ANNÉE	TYPE*
<a href="#">Lignes directrices concernant la procédure opérationnelle d'une ligne d'assistance aux enfants en zones de situation d'urgence</a>	2012	lignes directrices
<a href="#">Guide pratique d'assistance</a>	2009	manuel
<a href="#">Child Helplines and Mobile Operators: Working together to protect children's rights</a>	2018	manuel
<a href="#">Outils de collaboration avec les médias</a>	2016	outils
<a href="#">What happens when you phone a child helpline?</a>	2016	vidéo
<a href="#">Child Helplines and Telecoms: A toolkit to assist your child helpline to advocate for a free of costs telephone number</a>	2012	outils
<a href="#">Child Online Protection for Child Helplines</a>	2018	contenu en ligne
<a href="#">Supporting and responding to forcibly displaced children: Training Module for Child Helpline Counsellor</a>	2017	manuel
<a href="#">Note technique : les lignes d'assistance aux les enfants et la protection des enfants pendant la pandémie de covid-19</a>	2020	lignes directrices
<a href="#">Non-Discrimination, Social Norms and Accessibility</a>	2019	contenu en ligne
<a href="#">Inclusive Practice: Children in Migration</a>	2020	contenu en ligne
<a href="#">Counselling Skills for Child Helplines: Introduction</a>	2021	contenu en ligne
<a href="#">Counselling Skills for Child Helplines: Good Practices During Emergency Situations</a>	2021	contenu en ligne
<a href="#">Inclusive Practice: Sexual Orientation, Gender Identity and Expression and Sexual Characteristics (SOGIESC)</a>	2019	contenu en ligne
<a href="#">Inclusive Practice: Gender Toolkit</a>	2015	contenu en ligne
<a href="#">Data Management</a>	2020	contenu en ligne

### NOTES

<sup>1</sup> Note technique : les lignes d'assistance aux les enfants et la protection des enfants pendant la pandémie de covid-19, Child Helpline International, l'AoR de protection de l'enfance et l'UNICEF, mai 2020, p. 1

<sup>2</sup> Idem, p. 5

<sup>3</sup> Ibidem, p. 5. Voir, par exemple, la ligne d'assistance aux enfants AGUIAS 116 de Guinée

<sup>4</sup> Pour plus d'outils sur la participation des enfants, voir la compilation des ressources importantes [ici](#)

<sup>5</sup> Voir [Availability, Accessibility, Acceptability and Quality framework: A tool to identify potential barriers to accessing services in humanitarian settings](#), UNICEF, 2019

<sup>6</sup> Voir [E. 164 : Guide concernant le choix des numéros pour les lignes téléphoniques d'assistance aux enfants \(itu.int\)](#)

<sup>7</sup> e.g. 116 en Afrique, 116 111 en Europe, 1098 en Asie Sud-Est ou 150 en Asie centrale

<sup>8</sup> Construire votre ligne d'assistance téléphonique aux enfants, Child Helpline International, 2011, pp. 57-58

<sup>9</sup> Child Helpline International peut fournir un soutien sur la position clé pour considérer et des modèles de description de poste

<sup>10</sup> Pour plus d'information pour devenir un membre : [Join us! Child Helpline International](#)

\* Pour l'accès à l'apprentissage en ligne, veuillez envoyer un courriel à [Child Helpline International](#) pour discuter de votre adhésion