

Principaux points à retenir

En 2021, les membres de notre ligne d'assistance aux enfants ont reçu

13,835,892 contacts

Il est important de différencier les contacts pour lesquels un service d'aide à l'enfance a pu fournir une assistance à l'appelant-e (**contacts de soutien**) et les contacts pour lesquels il ne l'a pas été en raison de la nature du contact (**contacts sans soutien**).

Les **contacts de soutien** sont des situations où une ligne d'assistance aux enfants a pu fournir une assistance à l'appelant-e.

Les **contacts sans soutien** incluent (sans s'y limiter) les appels silencieux, les appels abusifs, les appels tests, les appels manqués et les demandes d'information.

10,910,650 contacts sans soutien

2,925,242 contacts de soutien

RAISONS PRINCIPALES DE CONTACT DANS LE MONDE

En 2021, le raison principale de contact au niveau mondial était **la santé mentale** des enfants et des jeunes (28,9% de tous les contacts de soutien). Les problèmes spécifiques soulevés lors de ces contacts étaient la détresse émotionnelle (peur/anxiété et problèmes d'humeur), ainsi que les tendances autodestructrices (pensées suicidaires et tentatives de suicide ; comportements d'automutilation).

Le deuxième raison principale de contact était **la violence** (23,1%). Ces contacts concernaient souvent la violence physique, la violence mentale/émotionnelle ou la négligence (mauvais traitement). De nombreux enfants ont également été victimes de harcèlement ou de violence sexuelle.

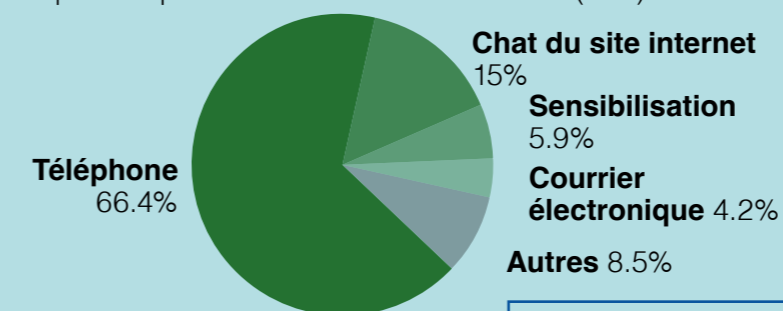
Les **relations familiales** étaient également une raison importante, représentant 11,3% de tous les contacts, émergeant comme l'une des principales raisons de contact dans les cinq régions.

3 RAISONS PRINCIPALES DE CONTACT RÉGIONAL

Afrique	1. Violence 2. Santé physique 3. Relations entre pairs
Amériques et les Caraïbes	1. Violence 2. Santé mentale 3. Relations familiales
Asie-Pacifique	1. Accès à des services 2. Violence 3. Santé mentale
Europe	1. Santé mentale 2. Violence 3. Relations familiales
MENA	1. Violence 2. Santé mentale 3. Relations familiales

MÉTHODES DE CONTACT

Dans le monde entier, **la majorité des contacts avec les lignes d'assistance aux enfants ont été établis par téléphone** (66,4%). Le deuxième moyen de contact le plus fréquent était le chat du site internet (15%).



QUI APPELLE ?

47.8%

des contacts établis avec les lignes d'assistance aux enfants provenaient **d'enfants et de jeunes directement**. Viennent ensuite les adultes (40,3 %), y compris ceux qui prennent contact au nom d'un-e enfant ou d'un-e jeune et les personnes en position de responsabilité.

QUE S'EST-IL PASSÉ DEPUIS LE DÉBUT DE LA PANDÉMIE DE CORONAVIRUS ?

Il y a eu une

augmentation de 5%

des contacts de soutien avec les lignes d'assistance aux enfants entre 2020 et 2021. En revanche, le **nombre de contacts sans soutien a diminué** de 12,5 %.

Données basées sur 80 lignes d'assistance aux enfants qui ont soumis des données pour 2020 et 2021.

Près d'un contact sur trois concernait la santé mentale

Santé mentale
28.9%

Violence
23.1%

Relations familiales
11.3%

Toutes autres raisons
36.7%

Santé mentale

Détresse émotionnelle - problèmes d'humeur	17.6%
Détresse émotionnelle - peur et d'anxiété	17.4%
Pensées suicidaires et tentatives de suicide	17.4%
Comportements d'automutilation	7.9%
Préoccupations concernant le soi	7.8%
Toutes autres raisons	31.9%

Violence

Violence physique	24.6%
Violence mentale/émotionnelle	19.6%
Négligence (ou mauvais traitement)	12.9%
Harcèlement	10.9%
Violence sexuelle	10.1%
Toutes autres raisons	22%

Relations familiales

Relation avec la personne responsable	34.1%
Santé et bien-être de la famille	23.2%
Adoption, placement en famille d'accueil et placement dans la famille élargie	8.8%
Relation avec le-s frère-s ou sœur-s	8.7%
Non spécifié/autre	25.2%

Données basées sur 91 lignes d'assistance aux enfants dans 5 régions, sauf indication contraire.

Principales recommandations

#1

Chaque enfant et chaque jeune doit avoir un accès libre et gratuit aux services d'assistance aux enfants

Données sur le statut de gratuité

Nous avons obtenu des informations concernant le statut de gratuité des lignes d'assistance aux enfants (données basées sur 90 lignes d'assistance aux enfants).

Lignes fixes :

Gratuites pour l'enfant et pour la ligne d'assistance (56%)

Gratuites pour l'enfant mais pas pour la ligne d'assistance (40%)

Non gratuites (2%)

Lignes mobiles :

Gratuites pour l'enfant et pour la ligne d'assistance (48%)

Gratuites pour l'enfant mais pas pour la ligne d'assistance (37%)

Non gratuites (7%)

Les gouvernements et le secteur des TIC devraient promouvoir les droits de l'enfant en soutenant les lignes d'assistance aux enfants afin qu'elles puissent améliorer leur portée et leur accessibilité pour tous les enfants et les jeunes. En particulier, les groupes vulnérables d'enfants et de jeunes - ainsi que leurs besoins spécifiques et les obstacles aux services - doivent être pris en compte dans les efforts visant à améliorer l'accessibilité des lignes d'assistance aux enfants, en veillant à ce que ces services soient toujours gratuits et offrent une variété de méthodes de contact appropriées.

Les lignes d'assistance aux enfants devraient être renforcées par des investissements dans l'infrastructure et les nouvelles fonctionnalités, par la compensation des coûts de service, et par la recherche et l'analyse concernant l'accessibilité. Il convient également d'élargir les modes de contact, les langues de service proposées et les heures d'ouverture des lignes d'assistance aux enfants.

Financements et soutiens devraient être mis à disposition pour faire connaître les lignes d'assistance aux enfants d'une manière adaptée aux enfants. Cela permettrait aux enfants et aux jeunes de savoir comment utiliser les lignes d'assistance aux enfants et ce qu'ils peuvent en attendre. La promotion de numéros d'assistance aux enfants harmonisés au niveau régional a un rôle essentiel à jouer dans la sensibilisation du public aux lignes d'assistance aux enfants et dans la facilitation de l'accès aux enfants et aux jeunes, où qu'ils se trouvent dans le monde.

#2

La qualité et la pérennité des lignes d'assistance aux enfants sont essentielles à l'assurance des droits de l'enfant

Les lignes d'assistance aux enfants ont besoin d'un financement fiable à long terme pour maintenir et développer leurs opérations, et pour améliorer constamment la qualité des services offerts aux enfants et aux jeunes ayant besoin de soutien et de protection. Les lignes d'assistance aux enfants fournissent un service social essentiel aux enfants et aux jeunes au sein des juridictions nationales, tout en contribuant à la réalisation élargie des droits de l'enfant. Les gouvernements devraient donc prévoir des sources de financement à long terme afin de faciliter la mise en place de lignes d'assistance aux enfants pérennes et de haute qualité. Les sociétés de télécommunication et l'industrie des TIC devraient renoncer aux coûts lorsque cela est possible.

Les lignes d'assistance aux enfants devraient recevoir un financement et un soutien pour la mise en œuvre de pratiques de bonne gouvernance, la récolte et l'analyse efficaces de données, des programmes de formation complets pour le personnel et les bénévoles qui interagissent avec les enfants et les jeunes, et des plans d'urgence pour aider à maintenir les lignes d'assistance aux enfants opérationnelles lors des urgences nationales et des défaillances technologiques ou infrastructurelles, entre autres besoins.

Child Helpline International a développé un cadre d'assurance qualité solide pour les lignes d'assistance aux enfants. Les gouvernements et les autres acteurs doivent aider les lignes d'assistance aux enfants à mettre en œuvre les normes de qualité, et à contrôler et évaluer la scène élargie des services sociaux disponibles pour les enfants et les jeunes en tant que réseau de soutien. Un soutien et des mesures spécifiques, telles que des formations, sont nécessaires pour que les lignes d'assistance aux enfants du monde entier puissent traiter le grand nombre de ces cas de manière appropriée.

Principales recommandations

#3

Les données des lignes d'assistance aux enfants et la participation de la jeunesse doivent informer les politiques et les décisions qui affectent les vies des enfants et des jeunes

Chaque enfant et chaque jeune a le droit d'être entendu, et c'est la responsabilité des lignes d'assistance aux enfants, des gouvernements et des autres acteurs de la protection de l'enfance d'écouter les opinions et les besoins des enfants et des jeunes et d'y donner suite. La voix des enfants doit non seulement jouer un rôle dans l'élaboration des lignes d'assistance aux enfants, mais doit également influencer la prise de décision aux plus hauts niveaux. Les gouvernements, les ONGI et les autres acteurs doivent mettre en œuvre des pratiques efficaces de participation des enfants et des jeunes afin de s'assurer que les services et les politiques qui touchent les jeunes soient adaptés à leur vie et défendent leurs intérêts supérieurs tel qu'il est inscrit dans la CNUDE.

Child Helpline International et les lignes d'assistance aux enfants offrent une mine de données sur les questions et les tendances qui touchent le plus les enfants et les jeunes dans des contextes locaux, régionaux et internationaux. Étant donné que la santé psychosociale et mentale est l'une des principales raisons pour lesquelles les lignes d'assistance aux enfants sont contactées dans le monde entier, les gouvernements et les décideurs politiques devraient se pencher sur l'accès des enfants et des jeunes à des services de santé mentale de haute qualité, ou sur leur absence. Ces données précieuses offrent un aperçu qu'il ne faut pas gaspiller, éclairant des problèmes qui affectent la vie des enfants et des jeunes ainsi que leurs droits.

Les gouvernements, les ONG internationales et les acteurs concernés doivent agir sur les voix des enfants et des jeunes et sur les données des lignes d'assistance aux enfants pour mettre en œuvre les types de changements dont les enfants et les jeunes ont besoin dans la société. Ils devraient signer et contrôler la mise en œuvre de conventions internationales, telles que la CNUDE, protégeant un climat politique favorable aux droits de l'enfant et au travail des lignes d'assistance aux enfants.

#4

Des partenariats structurés sont nécessaires pour éradiquer la violence contre tous les enfants et les jeunes



La mise en œuvre et le suivi de l'Objectif de Développement Durable 16.2 visant à mettre fin à la maltraitance, à l'exploitation, à la traite et à toutes les formes de violence à l'encontre des enfants relèvent de la responsabilité de tous les gouvernements et acteurs de la protection de l'enfant. Les lignes d'assistance aux enfants jouent un rôle décisif dans la sécurité des enfants, car elles sont souvent le premier point de contact pour les enfants et les jeunes confrontés à la violence, et fournissent des services de conseil essentiels et des orientations vers le réseau élargi de protection de l'enfance.

Les gouvernements, les agences de protection de l'enfance et les organisations d'experts thématiques doivent travailler avec les lignes d'assistance aux enfants afin de mettre en place un réseau de services hautement intégré sur lequel les enfants et les jeunes peuvent compter.

Des partenariats structurés sont nécessaires pour établir des voies d'orientation claires et un échange efficace de connaissances sur des sujets pertinents pour la vie des enfants et des jeunes, ainsi que pour informer les interventions prises pour protéger les enfants et les jeunes.

Des fonds devraient être mis à disposition dans le cadre de partenariats de collaboration afin de renforcer la récolte de données des lignes d'assistance aux enfants et la qualité des services de première ligne offerts.

Les besoins divers des enfants et des jeunes devraient être pris en compte. En particulier, les groupes d'enfants et de jeunes vulnérables et sous-représentés ont tout à gagner d'une coordination accrue entre les lignes d'assistance aux enfants et les autres acteurs.