

Résumé

Child Helpline International est une organisation à impact collectif qui compte **168 membres conduisant des lignes d'assistance aux enfants dans 139 pays et territoires dans le monde**. Nous coordonnons la collecte des informations, points de vue, connaissances et données issues de nos membres, de nos partenaires et de sources externes. Cette **ressource exceptionnelle** que constitue les données est utilisée pour aider et soutenir le renforcement des systèmes de protection de l'enfance et au renforcement de la protection de l'enfance tant au niveau national, régional et mondial, et pour aider nos membres à défendre les droits des enfants et à amplifier leur voix.

Les lignes d'assistance aux enfants jouent un **rôle crucial dans la protection des enfants**. Elles écoutent activement les enfants et les jeunes et, aident à prévenir la violence, les abus et autres formes de violence à leur rencontre. En **fin de compte, elles donnent aux enfants les moyens de s'aider eux-mêmes**. Les lignes d'assistance aux enfants sont également des acteurs essentiels de la transformation des systèmes, que ce soit dans les pays où les systèmes de protection de l'enfance sont faibles ou inexistantes, ou dans les pays où ces systèmes sont plus solides et plus sophistiqués.

Le présent rapport présente les contacts que nos membres ligne d'assistance aux enfants ont reçus en 2019. Les données présentées ici ont été obtenues sur la base du questionnaire de collecte de données annuelle de Child Helpline International et sont rapportées telles que collectées par les lignes d'assistance aux enfants. Ces données ont été collectées auprès de 82 lignes d'assistance aux enfants opérant dans 72 pays et territoires dans le monde.

Principales conclusions

Les données de 2019 confirment malheureusement que la **violence** est un sujet de préoccupation majeur. Elle est **la première ou la deuxième raison la plus fréquente pour laquelle les enfants et les jeunes contactent une ligne d'assistance aux enfants** dans les cinq régions. Ce qui signifie que, dans le monde entier, une fois sur quatre, un enfant ou un jeune contacte une ligne d'assistance aux enfants, en raison d'une préoccupation liée à la violence. Au niveau mondial, 19,5 % des contacts dans cette catégorie concernaient la violence physique et 11,2 % la violence sexuelle.

Un autre grand sujet de préoccupation concerne la **santé mentale**. Cette question était le **principal motif de contact au niveau mondial** et figurait parmi les quatre principaux motifs de contact dans chacune des cinq régions. **Un contact sur quatre reçu par les lignes d'assistance aux enfants dans le monde en 2019 concernait un problème de santé mentale**.

Les questions d'**accessibilité** aux divers services, notamment à l'éducation ou aux autres services essentiels, figuraient également parmi les cinq premières raisons pour lesquelles les enfants et les jeunes entraient en contact avec les lignes d'assistance aux enfants dans la plupart des régions.

Une des questions majeures issues des données de 2019 concerne les **enfants à la maison**. Selon ces données, la majorité des questions que les enfants et les jeunes ont voulu aborder lors de leur contact avec une ligne d'assistance aux enfants concernaient quelque chose qui **avait lieu à la maison** (ceci concerne plus de la moitié des contacts, au niveau mondial). La grande majorité des enfants et des jeunes qui ont contacté une ligne d'assistance aux enfants à ce sujet semblent **vivre actuellement dans le même domicile que leur parent ou leur tuteur légal** (près de 9 enfants et jeunes sur 10). Les données ont également révélé que **la majorité des questions que les enfants et les jeunes souhaitaient aborder étaient également liées d'une manière ou d'une autre à leur parent ou à leur tuteur** (deux contacts sur trois dans le monde).

Dans le contexte Mondial actuel lié à l'émergence de la pandémie liée à la Covid-19 et, des mesures restrictives et le confinement mises en œuvre dans de nombreux pays du monde, le rôle crucial que jouent les lignes d'assistance aux enfants est mis en exergue. **De par leur nature même, les lignes d'assistance aux enfants sont à même de proposer et fournir des services à distance et apparaissent comme l'un des seuls services accessibles aux enfants et aux jeunes en quête de soins et de protection**.

Recommandations clés

Sur la base de l'analyse des données et de l'expérience de Child Helpline International, nous formulons **quatre recommandations clés** qui visent toutes à garantir que les droits et le bien-être des enfants soient protégés dans le monde entier grâce au travail des lignes d'assistance aux enfants.

La première recommandation est que **chaque enfant devrait avoir un accès gratuit et illimité aux lignes d'assistance aux enfants et aux services qu'elles offrent**. Cette recommandation s'avère encore plus vraie aujourd'hui. La pandémie liée à la Covid-19 a particulièrement mis en évidence la nécessité de mettre en place des services adaptés aux enfants et accessibles à distance. Les lignes d'assistance aux enfants devraient à cet effet bénéficier de plus de ressources visant à renforcer leurs infrastructures et pour la mise en place de nouvelles fonctionnalités, tout en compensant les coûts des services et en adoptant des pratiques inclusives fondées sur des données disponibles. En outre, des fonds et un soutien devraient être mis à disposition pour sensibiliser les enfants sur les services offerts par les lignes d'assistance aux enfants ceci en tenant compte de leur spécificité et de leurs besoins, afin de garantir que les enfants et les jeunes sachent comment entrer en contact avec les lignes d'assistance aux enfants et ce à quoi ils peuvent s'attendre.

La deuxième recommandation vise à **améliorer la qualité des services et la pérennité des lignes d'assistance aux enfants, afin qu'elles puissent accomplir leur travail crucial pour garantir que les droits des enfants soient respectés et mis en œuvre**. Les lignes d'assistance aux enfants devraient bénéficier d'un financement et d'appuis divers pour, entre autres, la mise en œuvre de bonnes pratiques en matière de gouvernance ; l'amélioration de la collecte et l'analyse efficaces de données ; la mise en place de programmes de formation complets pour le personnel et les bénévoles en contact avec les enfants et les jeunes ; ainsi que l'élaboration des plans d'urgence pour aider à maintenir les lignes d'assistance aux enfants opérationnelles en cas de défaillance technologique ou infrastructurelle, et en cas d'urgence nationale et mondiale, comme l'a durement mis en évidence la pandémie de la Covid-19.

La troisième recommandation vise à **renforcer les partenariats structurels, car ils ont un rôle crucial à jouer dans l'éradication de la violence contre tous les enfants**. Les gouvernements, les organismes de protection de l'enfance et les organisations travaillant dans des domaines thématiques de la protection de l'enfance devraient travailler avec les lignes d'assistance aux enfants afin de promouvoir leurs services en tant que point d'entrée vers les systèmes nationaux de protection de l'enfance. Des partenariats structurels sont nécessaires pour établir les mécanismes de référencement clairs et des interventions visant à protéger les enfants, et pour créer un environnement propice aux échanges et partages de connaissances sur des sujets en rapport avec la vie des enfants.

Enfin, la quatrième recommandation est que la **voix des enfants**, issue des données collectées par les lignes d'assistance aux enfants et à grâce à la participation des jeunes, **devrait aider dans l'élaboration des politiques et dans la prise des décisions qui affectent la vie des enfants**. La voix des enfants ne devrait pas seulement jouer un rôle au moment de la mise en place des lignes d'assistance aux enfants, mais devrait également aider dans la prise de décision au plus haut niveau.