Child Helpline International

Lignes d'assistance aux enfants - Données 2014

# Voix d'enfants et adolescents en Europe

Entendre les enfants et les adolescents partout dans le monde

En 2014, presque cinq millions d'enfants et d'adolescents en Europe ont contacté une ligne d'assistance.

# Table des matières


5 Messages

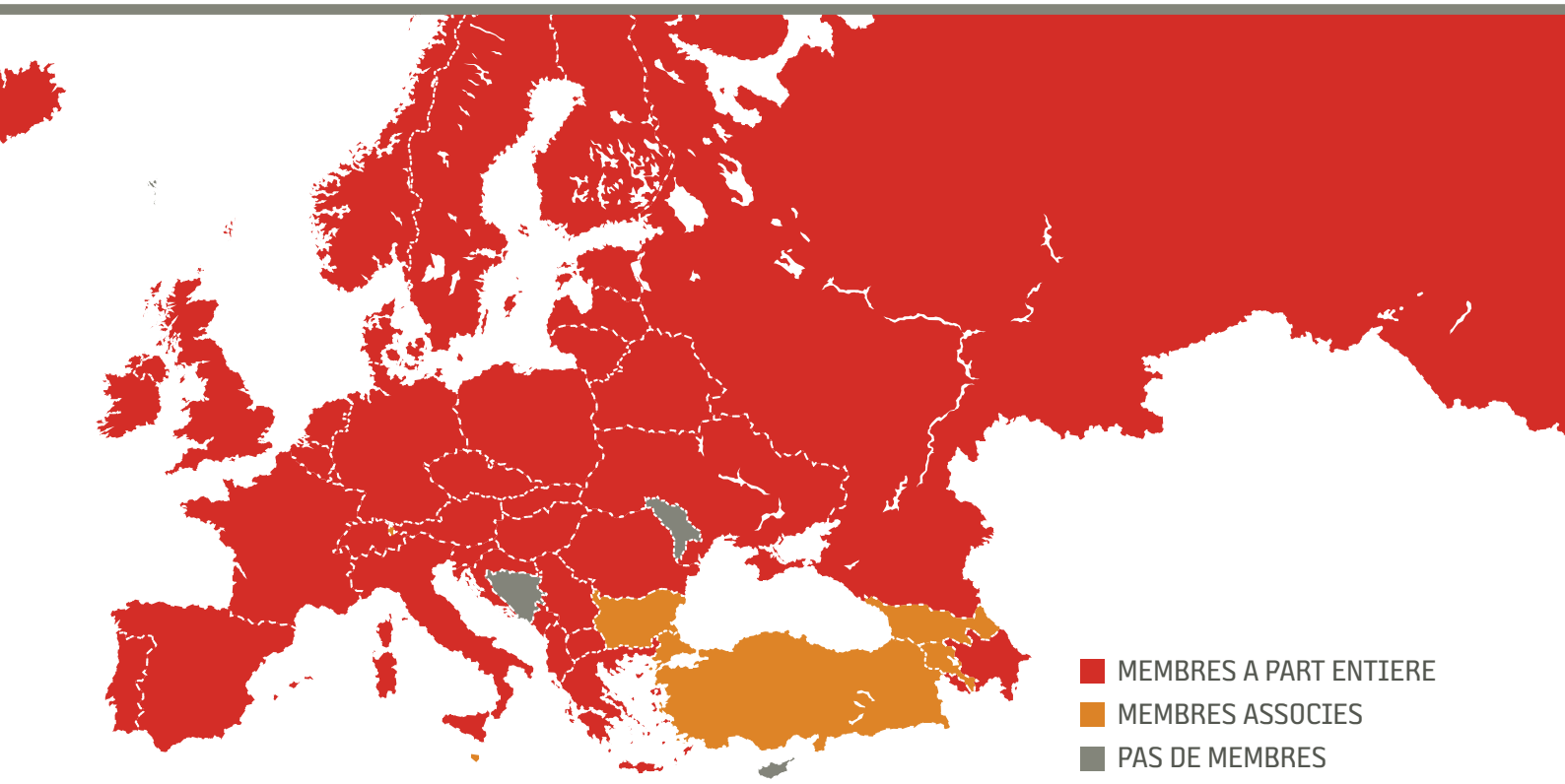
6 Vue d'ensemble par région : Europe

8 Vue d'ensemble par pays :
Union européenne

9 Allemagne
10 Autriche
11 Belgique
12 Croatie
13 Danemark
14 Espagne
15 Estonie
16 Finlande
17 France
18 Grèce
19 Hongrie
20 Irlande
21 Italie
22 Lettonie
23 Lituanie
24 Luxembourg
25 Pays-Bas
26 Pologne
27 Portugal
28 République Tchèque
29 Roumanie
30 Royaume-Uni
33 Slovaquie
34 Slovénie
35 Suède

36 Achevé d'imprimer et avertissement

# Membres du réseau CHI en Europe




## 43 membres à part entière dans 37 pays

| | |
|---|---|
| Albania | • ALO 116 - Linja Kombëtare e Telefonit për Fëmijë |
| Allemagne | • Kinder- und Jugendtelefon |
| Autriche | • 147 Rat auf Draht |
| Azerbaïdjan | • Azerbaijan Child Helpline Service |
| Belgique | • Awel |
| Belarus | • Ponimanie |
| Croatie | • Hrabri telefon |
| Danemark | • Børns Vilkår |
| Espagne | • Teléfono ANAR |
| Estonie | • Lapsemure |
| Finlande | • Lasten ja nuorten puhelin |
| France | • 119 Allô Enfance En Danger |
| Grèce | • SOS 1056 |
| Hongrie | • Kék Vonal |
| Irlande | • ISPCC Childline |
| Islande | • Icelandic Red Cross Helpline 1717 |
| Israël | • NATAL Hot Line |
| | • ERAN |
| Italie | • Telefono Azzurro |
| Lettonie | • Uzticibas talrunis |
| | • Bernu un jauniešu uzticibas talrunis * |
| Lituanie | • Vaikų linija |
| Luxembourg | • Kanner-Jugendtelefon |
| Macédoine | • SOS Phone for Children and Youth |
| Monténégro | • Children First |
| Norvège | • Alarmtelefonen for Barn og Unge |
| | • Kors på halsen |
| Pays-Bas | • De Kindertelefoon |
| Pologne | • Telefon zaufania dla dzieci i młodziezy |
| Portugal | • SOS Criança |
| Royaume-Uni | • NSPCC - ChildLine 0800 1111 |
| | • Get Connected |
| | • Missing People |
| | • Muslim Youth Helpline - MYH * |
| République tchèque | • Linka bezpecí |
| Roumanie | • Telefonul Copilului |
| Russie | • The National Foundation for the Prevention of Cruelty to Children - NFPCC |
| Serbie | • Nacionalna Decija Linija - NADEL |
| Slovaquie | • Linka detskej istoty - LDI |
| Slovénie | • Telefon za otroke in mladostnike - TOM |
| Suède | • Barnens Rätt i Samhället - BRIS |
| Suisse | • Pro Juventute Beratung + Hilfe 147 |
| Ucrania | • La Strada Ukraine |

** Lignes d'assistance aux enfants n'ayant pas présenté de données pour le présent rapport.*

## 8 membres associés dans 7 pays

| | |
|---|---|
| Arménie | • Children's Reception and Orientation Center |
| Biélorussie | • Smorgon Information Centre on Children and Human Rights Education |
| Bulgarie | • The Bulgarian National Helpline for Children |
| Géorgie | • Public Health and Medicine Development Fund - PHMDF |
| Liechtenstein | • Sorgentelefon für Kinder und Jugendliche |
| Malte | • Supportline 179 |
| | • Kellimni |
| Turquie | • Öz-Ge Der |

# Messages

Je me félicite de la publication par Child Helpline International de ce rapport sur les appels à l'aide d'enfants reçus par les membres de son réseau en Europe. Plus de cinq millions de contacts enregistrés pour la seule année 2014 sont la preuve que les enfants et les adolescents ont besoin du soutien psychologique et de l'aide procurés par les lignes d'assistance et leurs écoutants.

En tant que rapporteuse spéciale de l'ONU sur le trafic d'enfants, la prostitution infantile et la pornographie juvénile, le fait que 3770 enfants en Europe victimes d'exploitation mercantile, y compris la prostitution infantile, aient contacté les lignes d'assistance m'a particulièrement choquée. Sans compter plus de deux mille victimes d'exploitation sexuelle en ligne, auxquelles les lignes d'assistance sont venues en aide. Ce sont des chiffres très préoccupants. Pourtant ils ne représentent qu'une fraction des enfants dont les droits sont sauvagement violés. Nous devons faire en sorte que ces enfants puissent se faire entendre et reçoivent l'aide dont ils ont besoin, faire en sorte que les violations des droits de l'enfant appartiennent au passé.

Comme je l'ai fait tout au long de mes précédents mandats auprès du Conseil de l'Europe, je continue de plaider pour une approche globale et intégrée, afin de garantir le respect des droits de l'enfant et éradiquer la violence sous toutes ses formes à l'égard des enfants.

Ce type d'approche englobe les lignes d'assistance dédiées aux enfants, facilement accessibles, puisqu'elles font partie intégrante des systèmes de protection de l'enfance. Aussi, j'encourage les dirigeants politiques de toute l'Europe à le démontrer en créant les conditions favorables aux lignes d'assistance aux enfants, leur permettant de répondre à chaque appel au secours, à chaque appel à l'aide dont ces enfants ont désespérément besoin.

**Maud de Boer Buquicchio**
Rapporteuse spéciale de l'ONU sur le trafic d'enfants et la pornographie impliquant des mineurs

---

Depuis mes premiers pas en 2007 aux côtés des lignes d'assistance aux enfants - lorsque j'ai rejoint Fundación ANAR, en Espagne, à la tête de ses relations internationales - j'ai pu constater le rôle crucial des lignes d'assistance au sein des systèmes de protection de l'enfance et la différence qu'elles peuvent faire dans la vie d'un enfant.

À travers mon expérience auprès de la ligne d'assistance aux enfants en Espagne, j'ai aussi appris de première main à quel point la durabilité est importante. Leurs activités extrêmement précieuses sont, bien-sûr, entièrement gratuites pour les usagers, mais elles ont un coût qui doit être supporté. À défaut d'un financement assuré sur le long terme et d'être exonérées des frais de télécommunication, les lignes d'assistance aux enfants courent constamment le risque d'avoir à réduire leurs services ou même les interrompre, et décevoir ainsi l'attente des enfants et des jeunes qui ont besoin de leur aide et soutien.

Les lignes d'assistance aux enfants doivent être en mesure de se concentrer sur leurs services et de faire remonter les témoignages des enfants et adolescents qui les appellent. Certains des témoignages qu'elles apportent en appui de leur action de sensibilisation sont résumés dans ce document.  Mais leur financement dans la durée est indispensable. Elles doivent pourvoir parler et signaler les failles dans les systèmes et politiques de protection de l'enfance, sans crainte de représailles.

Si les engagements pris par les responsables politiques européens ont amené un changement positif sensible et constituent un modèle à suivre pour le reste du monde, il reste encore beaucoup à faire. Poursuivons ensemble nos efforts pour consolider les systèmes de protection de l'enfance et renforcer le rôle des lignes d'assistance aux enfants dans ces systèmes, tout en assurant leur indépendance – car c'est ainsi qu'enfants et adolescents pourront être entendus, et surtout, écoutés.

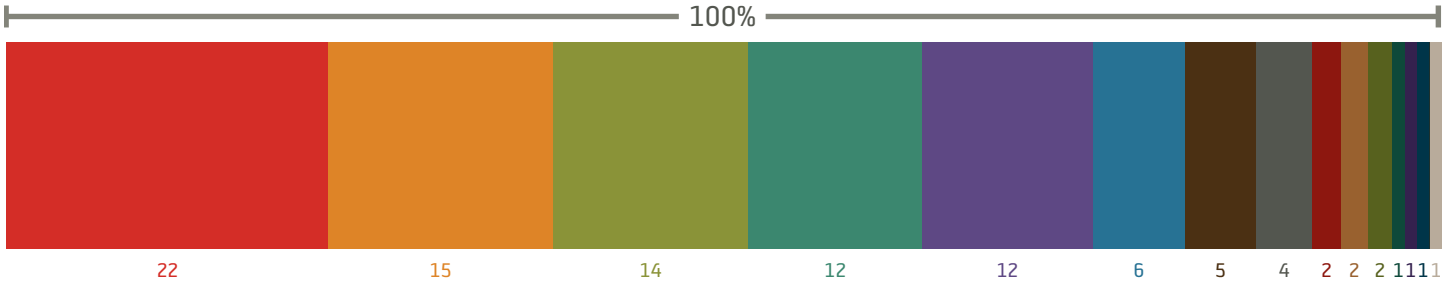
**Sheila M. Donovan**
Directrice exécutive Child Helpline International

# Vue d'ensemble par Région: Europe

| | |
|---|---|
| Prises de contact en 2014[1] | **4,786,870** |
| Contact dont les motifs sont identifiés (présentés plus bas)[2] | **1,806,048** |

Les lignes d'assistance aux enfants en Europe ayant fournis des données pour ce rapport ont répondu à presque cinq millions de contacts par des enfants et adolescents en 2014 : appels téléphoniques, SMS, courriers électroniques et autres formes de contact. Les appels téléphoniques ont constitué la grande majorité de ces contacts, mais d'autres moyens de communication – représentant plus de 500 000 contacts – ont aussi été largement employés par les enfants et les adolescents.

Contacts dont les motifs sont identifiés (dans %)




| | ♀ | ♂ | ? | TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| Santé mentale, aide psychosociale | 22% | 49% | 28% | 402,552 |
| Relations entre pairs | 30% | 49% | 22% | 279,806 |
| Sexualité et orientation sexuelle | 42% | 35% | 23% | 243,877 |
| Relations familiales | 29% | 49% | 22% | 216,477 |
| Maltraitances et violences | 34% | 42% | 24% | 213,487 |
| Demandes d'information | 40% | 30% | 30% | 114,484 |
| Harcèlement | 27% | 32% | 42% | 88,577 |
| École et éducation | 30% | 41% | 29% | 70,221 |
| Santé physique | 28% | 45% | 27% | 36,341 |
| Toxicomanie | 48% | 31% | 22% | 33,365 |
| Rôle parental et éducation des enfants | 13% | 21% | 66% | 30,691 |
| Questions juridiques et justice des mineurs | 29% | 27% | 44% | 19,943 |
| Sans-abris | 27% | 33% | 40% | 13,735 |
| Cyberharcèlement | 21% | 36% | 43% | 13,348 |
| Besoins fondamentaux | 34% | 44% | 23% | 12,615 |
| Discrimination | 27% | 28% | 46% | 7,696 |
| Exploitation | 17% | 17% | 67% | 3,770 |
| Pratiques traditionnelles dangereuses | 16% | 68% | 16% | 1,795 |
| Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA | 47% | 36% | 18% | 1,433 |
| Enfants migrants | 13% | 41% | 45% | 1,056 |
| Enfants dans les zones de conflits et sinistrées | 37% | 54% | 9% | 779 |
| **Somme Finale** | **31%** | **42%** | **27%** | 1,806,048 |

Les jeunes filles et garçons entre 13 et 15 ans représentent le groupe d'âge le plus important parmi ceux dont l'âge a été répertorié. Les données recueillies par les lignes d'assistance montrent également que les filles ont demandé plus fréquemment de l'aide que les garçons. En dehors des demandes d'informations générales, les garçons étaient plus enclins que les filles à être préoccupés par la sexualité et l'orientation sexuelle, la toxicomanie et le VIH/SIDA, comme le montre le tableau ci-dessous.

Comme les années précédentes, le motif principal des demandes d'aide en 2014 formulées par les enfants et les adolescents relevait du domaine psycho-social et de la santé mentale. Les écoutants des lignes d'assistance les ont aidé et conseillé sur des questions telles que l'angoisse et l'anxiété, la dépression, les troubles du comportement alimentaire, la solitude, le motif de contact étant identifié dans plus d'un cinquième des cas (22 %). Le problème venant en second sur lequel les enfants et adolescents ont eu besoin d'aide et de soutien concernait les relations entre pairs. Elles sont à l'origine de près de 280 000 contacts (15 %), exposés en détail ci-dessous. Viennent ensuite la contraception, l'identité sexuelle et les maladies sexuellement transmissibles – répertoriées parmi d'autres questions, dans la catégorie « sexualité et orientation sexuelle » – formant le motif principal de plus de 240 000 contacts (14 %). En quatrième et cinquième positions respectivement, les relations familiales difficiles et l'expérience traumatisante de maltraitances et de violences vécues par les enfants et les adolescents totalisent près d'un quart de tous les contacts confondus (pour une information détaillée, consulter notre rapport Violence Against Children, publié en novembre 2015).

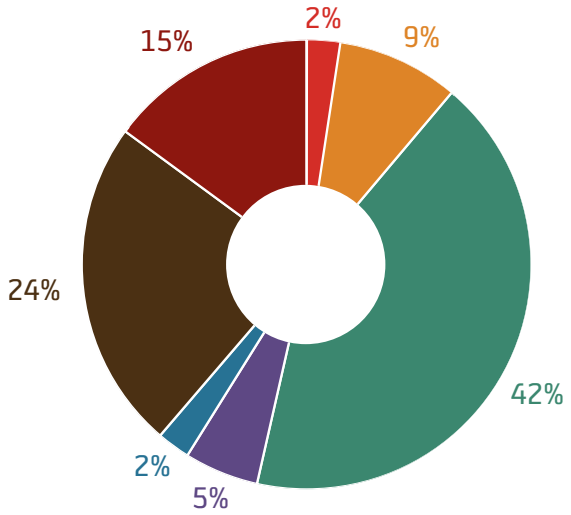
Les autres motifs d'un grand nombre de contacts ressortent clairement de la figure et des données figurant à la page précédente. Mais ces catégories ne doivent pas faire oublier les milliers d'enfants et d'adolescents confrontés à des problèmes moins visibles dans les données globales, dont les effets ne sont pas moins dévastateurs. Par exemple, en bas de l'échelle en termes de fréquence des contacts, les enfants dans les zones de conflit et les zones sinistrées. Les écoutants de la ligne d'assistance aux enfant en Ukraine – qui a reçu en très grosse part ces appels, le pays étant en proie à la violence en 2014 – ont relaté les horreurs endurées par les enfants et les adolescents. Derrière chacun des 3770 contacts en rapport avec le travail, le trafic, l'exploitation sexuelle et autres formes d'exploitation mercantile des enfants, il y a un enfant de chair et d'os qui a désespérément besoin d'aide et de soutien. Enfin et surtout, s'ils ne représentent pas même 1 % des contacts dont les motifs sont identifiés, chacun des quelque 7 700 enfants et adolescents victimes de discriminations qui ont contacté les lignes d'assistance devrait être un signal d'alarme.

[1] Le nombre total de contacts en 2014 concerne les appels téléphoniques décrochés et les contacts à travers d'autres moyens de communication. Les appels téléphoniques décrochés incluent les appels ayant amené la ligne d'assistance à procurer directement une aide ou une écoute active, ainsi que les appels tests et muets.

[2] Les contacts dont les motifs sont identifiés concernent les appels décrochés et les autres types de contacts répertoriés par les lignes d'assistance sous un motif spécifique (relations entre pairs, maltraitance et violence, harcèlement, etc.).

## Relations entre pairs en lumière

Une jeune fille est effondrée après la mort de sa meilleure amie. Une autre, âgée de 16 ans, ne veut pas retourner à l'école parce que ses anciens amis semblent la mettre à l'écart. Un adolescent de 13 ans inquiet de n'avoir que des amis virtuels… Ce ne sont que quelques exemples d'enfants et d'adolescents en bute à des difficultés dans leurs relations avec leurs pairs, qui ont reçu sympathie et soutien sans qu'il soit porté de jugement lorsqu'ils se sont tournés vers les lignes d'assistance aux enfants et leurs écoutants formés. Quatre sur dix de ces jeunes avaient besoin de parler à quelqu'un de leurs relations avec leurs camarades, près d'un quart des contacts portaient sur des problèmes avec des amis.




| | TOTAL | | | ? |
|---|---|---|---|---|
| Deuil | 4,878 | 27% | 61% | 11% |
| Se faire des amis | 26,326 | 38% | 45% | 17% |
| Manquer des amis | 521 | 33% | 59% | 9% |
| Relations avec les partenaires | 118,105 | 33% | 52% | 15% |
| Exclusion des pairs | 14,949 | 46% | 50% | 4% |
| Pression des pairs | 6,678 | 24% | 55% | 21% |
| Problèmes avec des amis | 66,590 | 25% | 52% | 23% |
| Pression sexuelle d'un partenaire | 907 | 5% | 41% | 55% |
| Non spécifié / Autre | 40,852 | 21% | 32% | 47% |
| **Total relations entre pairs** | **279,806** | **30%** | **49%** | **22%** |

Les cas concrets signalés par les lignes d'assistance aux enfants, ainsi qu'une analyse d'autres motifs de contact, confirment qu'une part croissante de la vie sociale des enfants et des adolescents se déroule en ligne. Un état de fait qui peut-être reflète ou peut même conduire à des relations difficiles dans la vie réelle, et une difficulté à développer des aptitudes sociales. Child Helpline International s'est employé avec ses membres à former des écoutants pour aider les enfants et les adolescents à faire face aux conséquences des rapides évolutions technologiques et à répondre aux défis que ces évolutions posent, notamment en vue d'assurer la protection des enfants en ligne.

# Vue d'ensemble par pays: Union européenne

Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants :
Organisation de la ligne d'assistance aux enfants :
Site internet :
Numéro de la ligne d'assistance aux enfants :
Horaires :
Année de création :

Nombre total d'appels téléphoniques décrochés et contacts par d'autres moyens de communication. Les appels téléphoniques décrochés incluent les appels ayant amené la ligne d'assistance à procurer directement une aide ou à une écoute active, ainsi que les appels tests et muets.

X,XXX,XXX
Contacts en 2014

## Contacts dont les motifs sont identifiés (total : xxxxx)

100%

Cette figure représente les appels et autres types de contacts répertoriés par les lignes d'assistance sous l'un des motifs spécifiques (énumérés ci-dessous). En raison de l'arrondissement au taux supérieur, les motifs totalisant moins de 0,5 % des contacts ne sont pas indiqués.

5% 4% 5% 5% 15% 2% 3% 4% 6% 8% 5% 2% 5% 5% 5% 5% 2% 6% 3% 2% 3%

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés

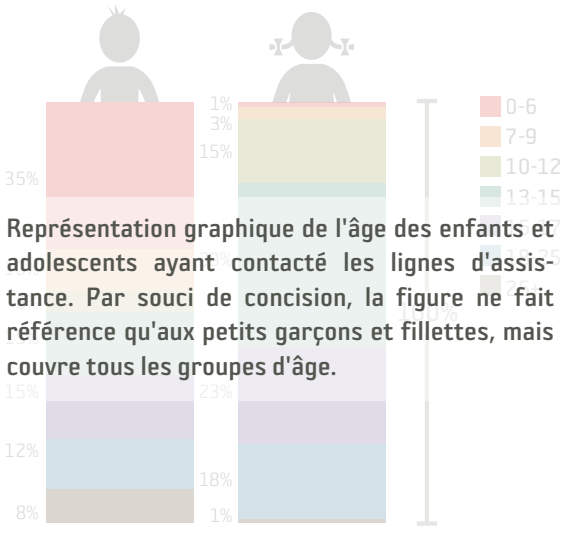
Une analyse plus détaillée de la répartition entre garçons et filles des motifs de contacts identifiés. Le total des contacts présenté ici est inférieur au total tous motifs identifiés confondus, la catégorie 'inconnu' n'étant pas incluse dans l'analyse.

## Contacts par moyen de communication (total : xxxxxx)

Nombre de lignes d'assistance pouvant être jointes par différents moyens, nous présentons ici la répartition de contacts par différents moyens de communication. Le nombre total de contacts indiqué diffère du nombre total de contacts en 2014 figurant en haut de page, car seuls les appels téléphoniques ayant amené la ligne d'assistance aux enfants à procurer directement une assistance ou une écoute active sont analysés. Les appels test ne sont pas pris en compte.

Téléphone Fax Chat SMS E-mail Sensibilisation
Postal Entrer dans / de Vive Voix Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges




Représentation graphique de l'âge des enfants et adolescents ayant contacté les lignes d'assistance. Par souci de concision, la figure ne fait référence qu'aux petits garçons et fillettes, mais couvre tous les groupes d'âge.

Pour une explication des termes utilisés, consultez notre glossaire : http://www.childhelplineinternational.org/resources/chi-glossary/

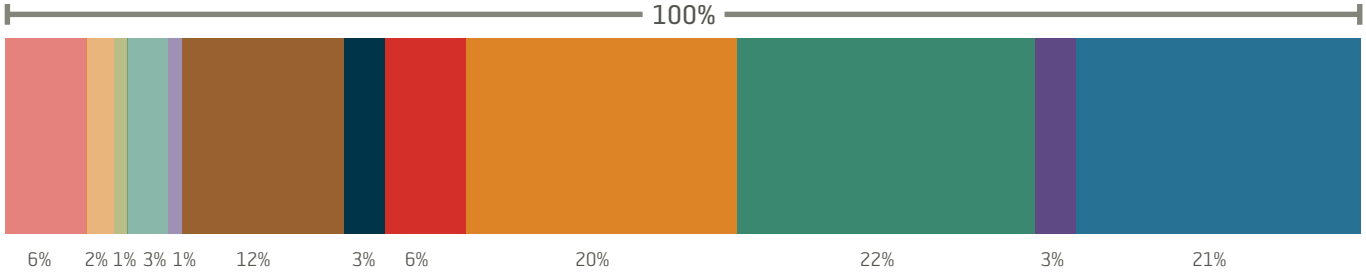
# Allemagne

| | |
|---|---|
| **Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** | Kinder und Jugendtelefon |
| **Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** | Nummer gegen Kummer e.V. |
| **Site internet:** | www.nummergegenkummer.de |
| **Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** | 116 111 |
| **Horaires:** | Lundi - samedi de 14h00 à 20h00 |
| **Année de création:** | 1980 |

Kinder- und Jugendtelefon
116111
NummergegenKummer
freecall unterstützt durch die Deutsche Telekom

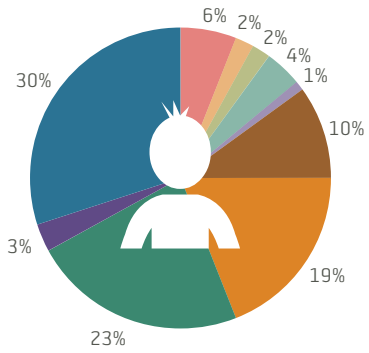
740,576
**Contacts en 2014**

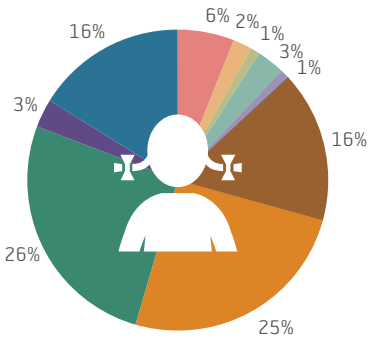
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 280,05)



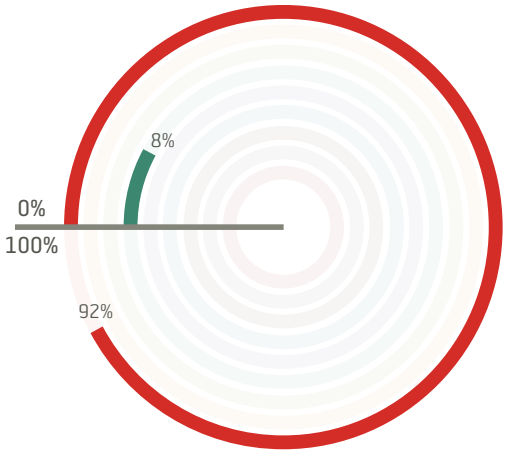

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés



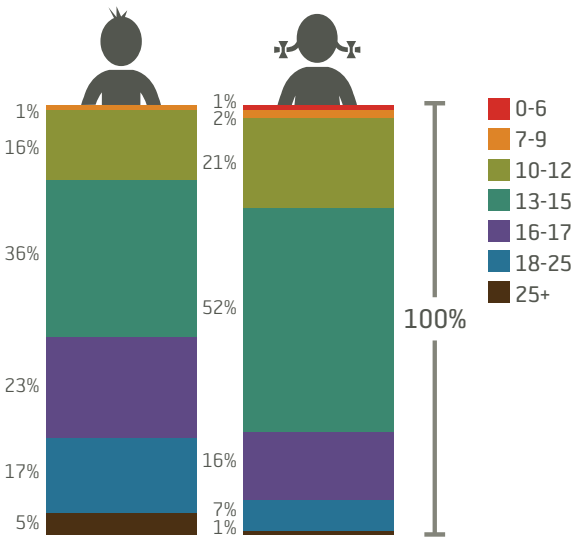




## Contacts par moyen de communication (total: 171,935)




Téléphone | Fax | Chat | SMS | E-mail | Sensibilisation | Postal | Entrer dans / de Vive Voix | Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges



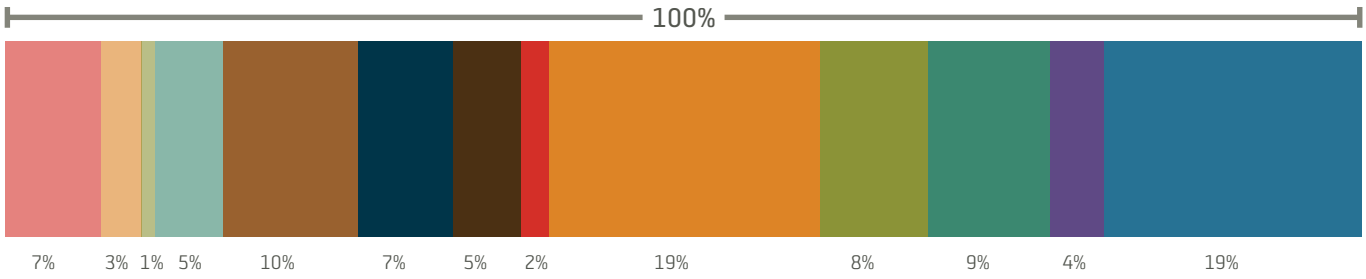
# Autriche

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** 147 Rat auf Draht
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** Österreichischer Rundfunk
**Site internet:** http://rataufdraht.orf.at
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 147
**Horaires:** 24/7
**Année de création:** 1987

147 Rat auf Draht
Notruf für Kinder, Jugendliche und deren Bezugspersonen

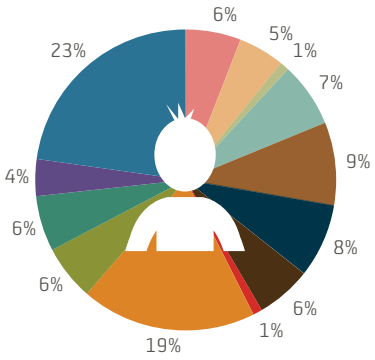
**139,529**
**Contacts en 2014**

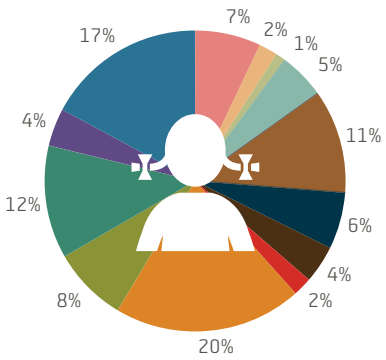
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 35,364)



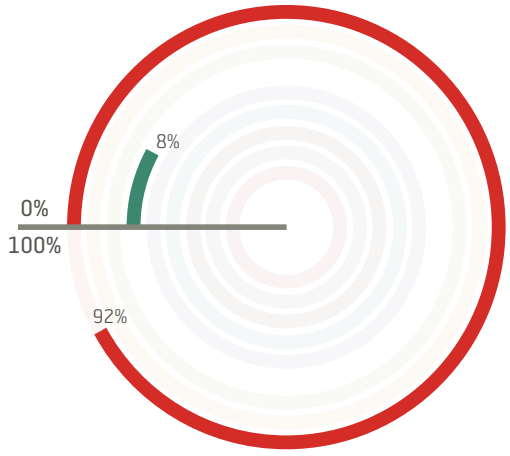

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés




## Contacts par moyen de communication (total: 53,851)




Téléphone | Fax | Chat | SMS | E-mail | Sensibilisation | Postal | Entrer dans / de Vive Voix | Post et Bulletin Board

## Résumé de Cas :

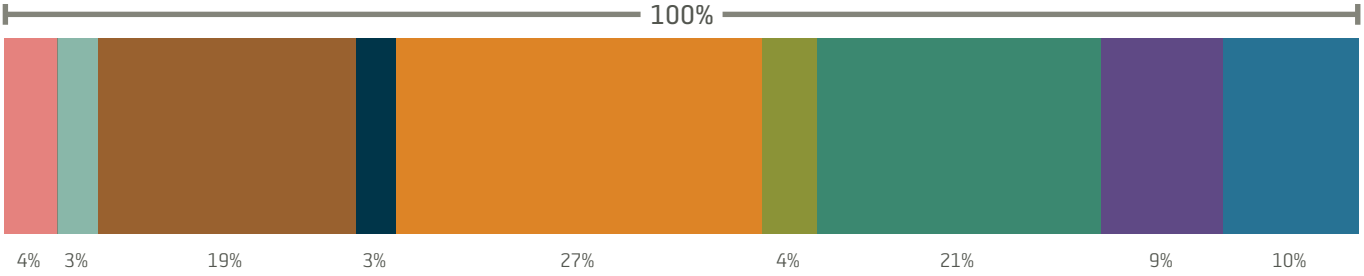
*Un garçon de 14 ans était victime d'un chantage par une jeune fille qui l'avait contacté sur Facebook. La jeune fille avait démarré un appel vidéo avec Skype, et après avoir flirté avec lui de manière poussée, avait commencé à se déshabiller et l'avait pressé de faire de même. Le garçon s'est exécuté, pour recevoir peu après un message de menace. La jeune fille exigeait 400 euros, sinon elle téléchargerait la vidéo de leur chat sur YouTube et enverrait le lien à tous ses amis et à sa famille. Le garçon se sentait profondément humilié et affirmait préférer s'enfuir plutôt que de se confier à ses parents. Il demandait conseil sur les moyens de réunir cette somme. L'écoutante lui a expliqué qu'il s'agissait d'une pratique frauduleuse largement répandue. Elle a conseillé à l'adolescent - profondément soulagé - non pas de répondre en envoyant l'argent, mais par un avertissement comme quoi il préviendrait la police. L'écoutante lui a également suggéré quelques mesures concrètes pour prévenir d'autres contacts avec cette jeune fille et utiliser l'internet de manière plus sûre à l'avenir.*

# Belgique

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** Awel
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** Awel vzw
**Site internet:** www.awel.be
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 102
**Horaires:** Tous les jours de 16h00 à 22h00
**Année de création:** 1981

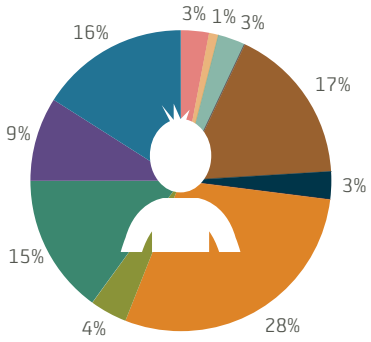
35,304
**Contacts en 2014**

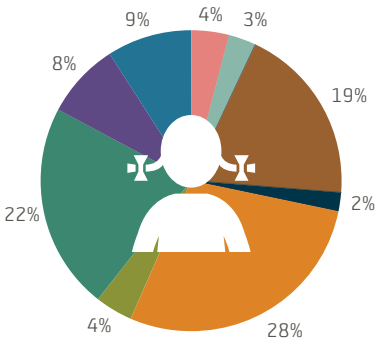
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 46,606)



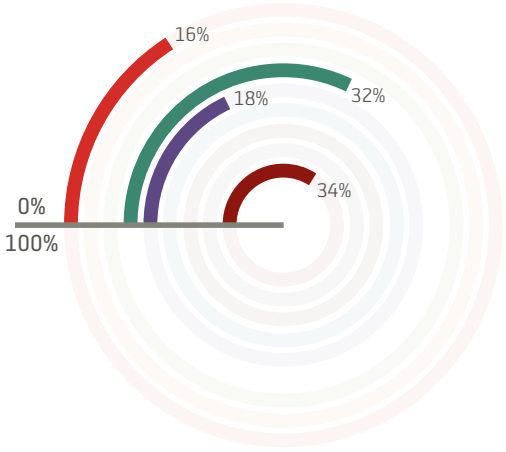

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés



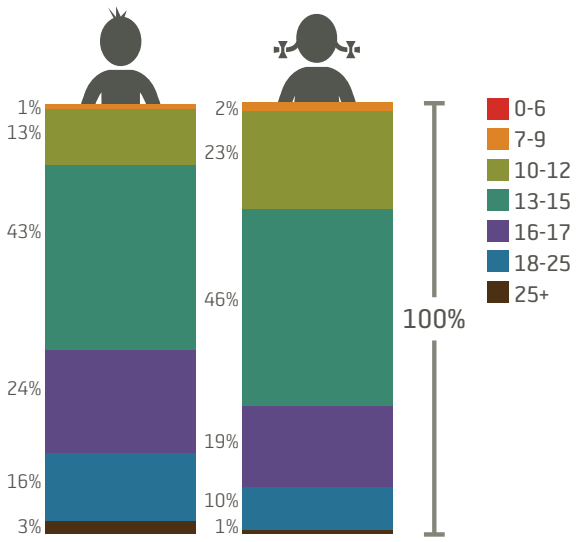




## Contacts par moyen de communication (total: 24,761)




Téléphone, Fax, Chat, SMS, E-mail, Sensibilisation, Postal, Entrer dans / de Vive Voix, Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges



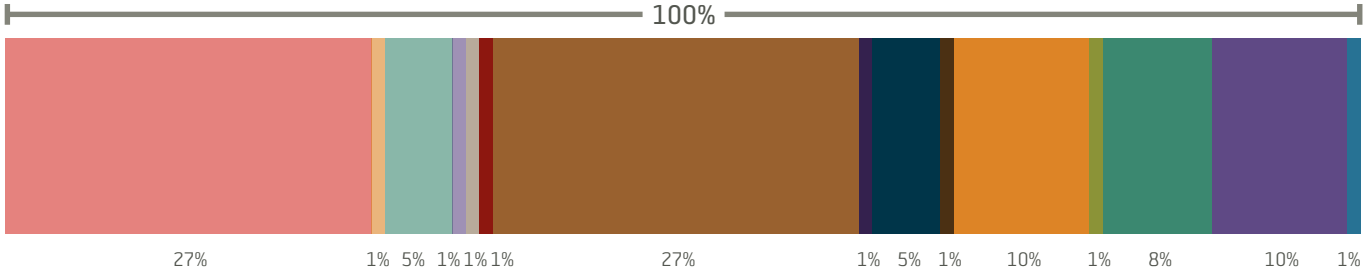
# Croatie

| | |
|---|---|
| **Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** | Hrabri telefon |
| **Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** | Hrabri telefon |
| **Site internet:** | www.hrabritelefon.hr |
| **Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** | 116 111 |
| **Horaires:** | Lundi - Vendredi de 09h00 à 20h00 |
| **Année de création:** | 1997 |

HRABRI telefon

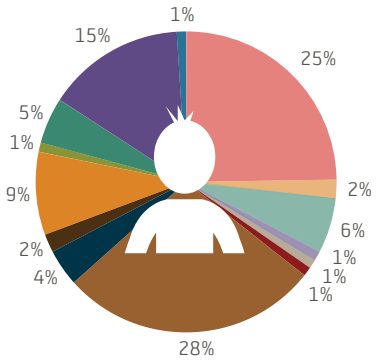
11,904
**Contacts en 2014**

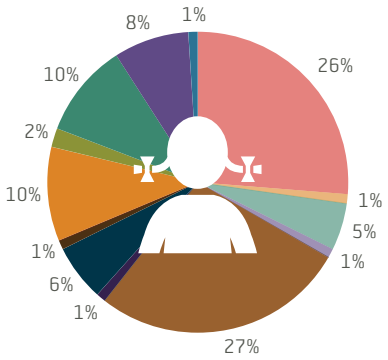
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 1,461)



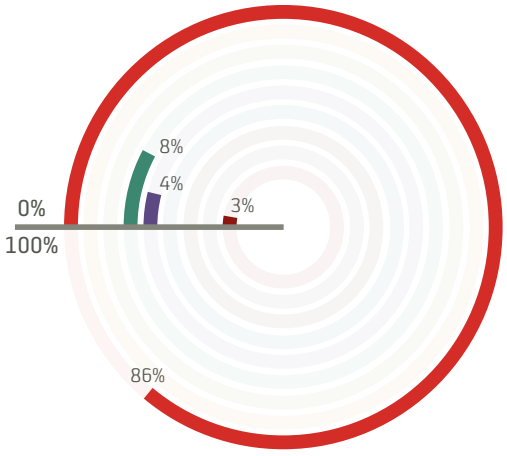

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés



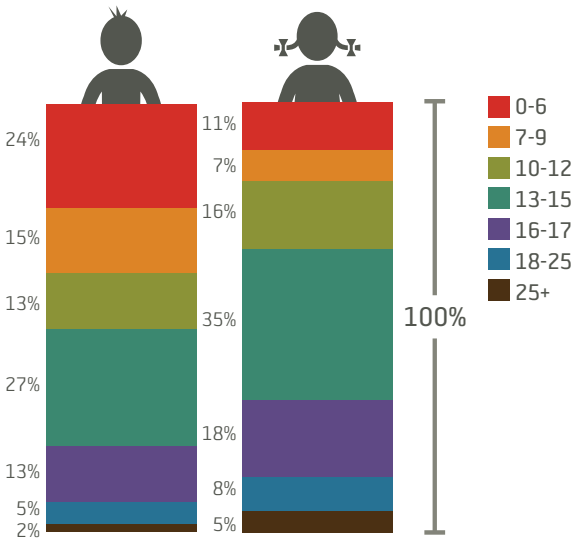




## Contacts par moyen de communication (total: 1,805)




Téléphone | Fax | Chat | SMS | E-mail | Sensibilisation | Postal | Entrer dans / de Vive Voix | Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges



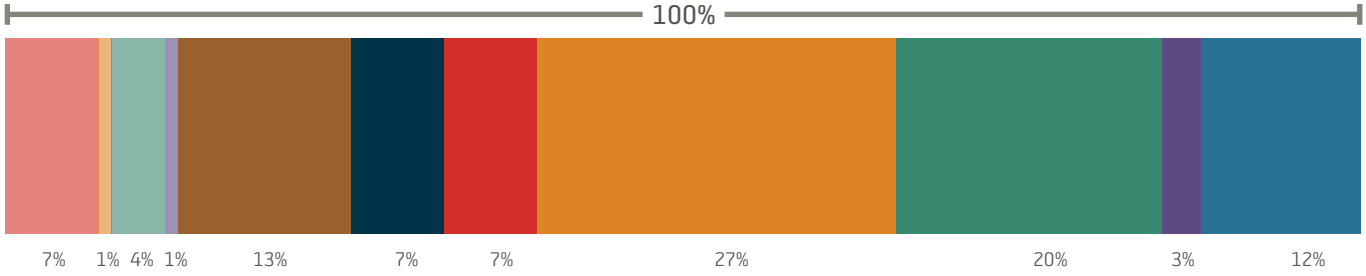
# Danemark

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** Børns Vilkår
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** Børns Vilkår
**Site internet:** www.bornsvilkar.dk
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 116 111
**Horaires:** Lundi - samedi de 11h00 à 23h00
**Année de création:** 1977

Børns Vilkår
FOR BØRN I DANMARK

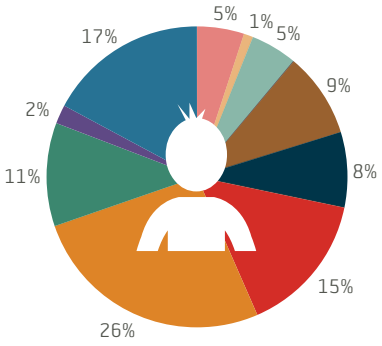
51,022
**Contacts en 2014**

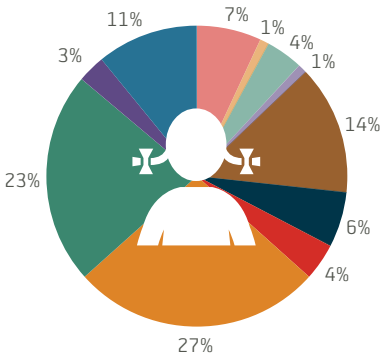
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 32,097)



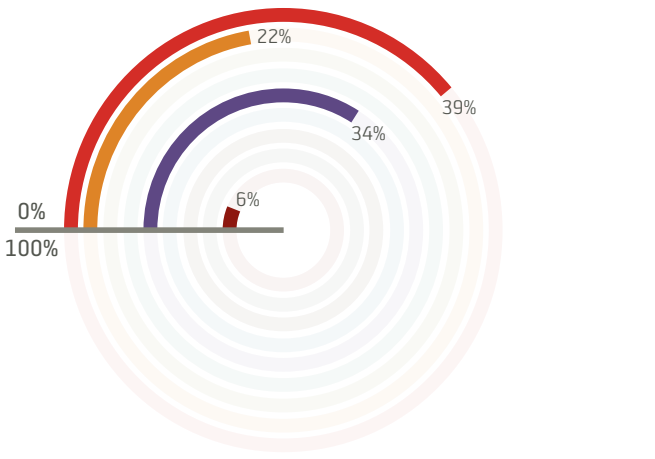

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés



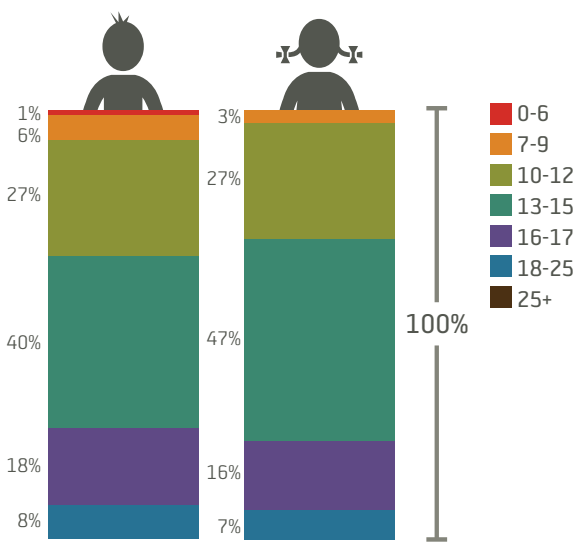




## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 29,478)




Téléphone | Fax | Chat | SMS | E-mail | Sensibilisation | Postal | Entrer dans / de Vive Voix | Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges



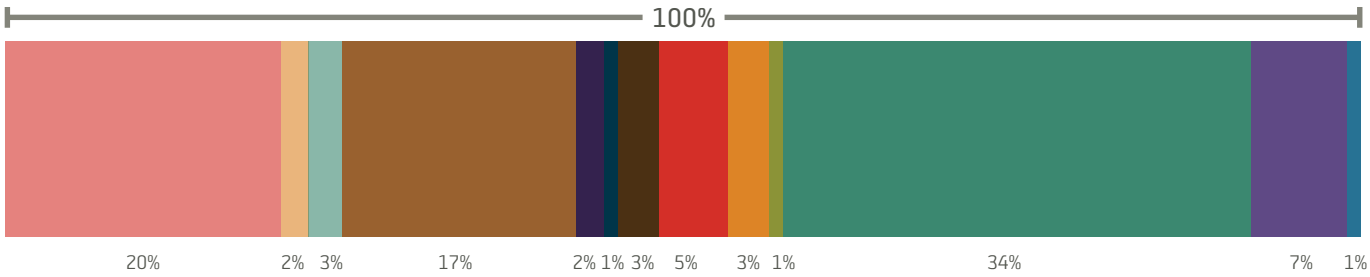
# Espagne

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** Teléfono Anar
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** Fundación Anar
**Site internet:** www.anar.org
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 900 20 20 10 et 116 111
**Horaires:** 24/7
**Année de création:** 1994

Fundación ANAR
Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo

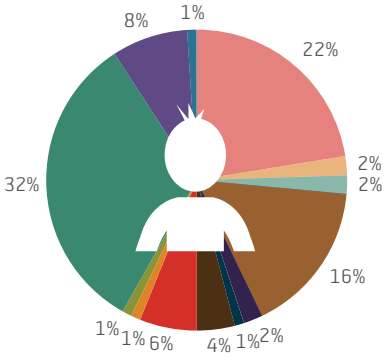
376,097
**Contacts en 2014**

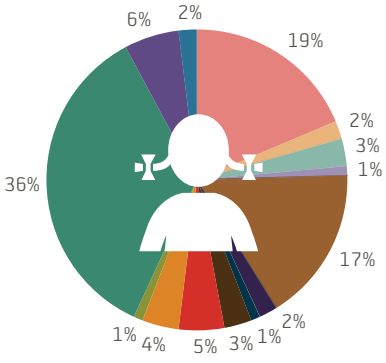
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 42,709)



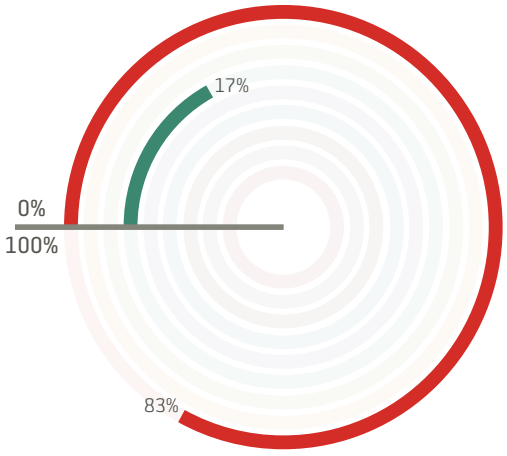

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés



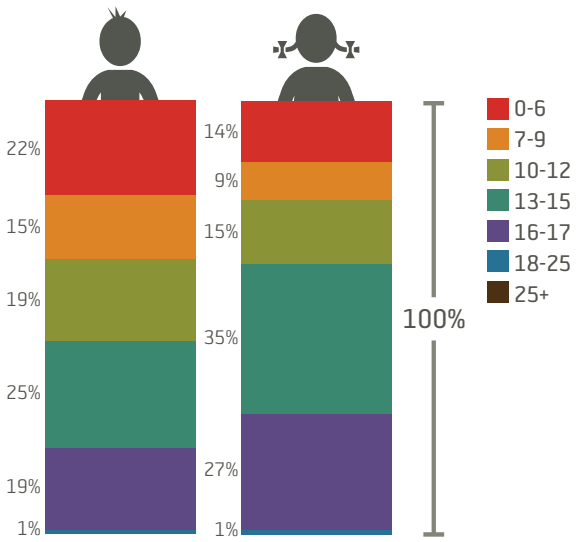




## Contacts par moyen de communication (total: 13,011)




Téléphone | Fax | Chat | SMS | E-mail | Sensibilisation | Postal | Entrer dans / de Vive Voix | Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges

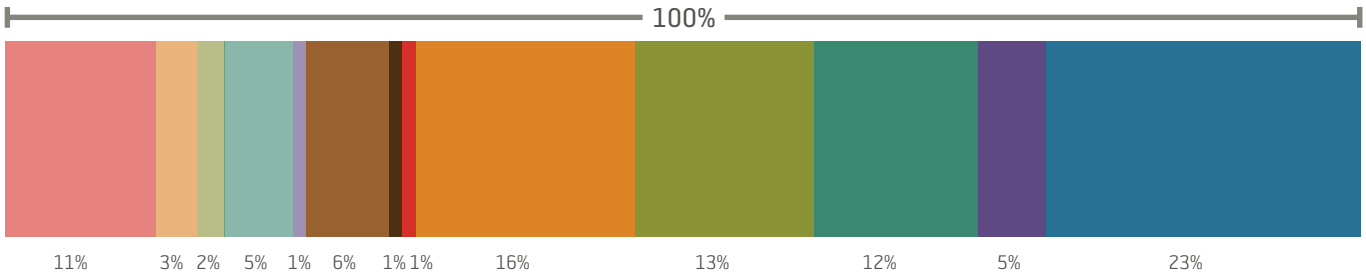


# Estonie

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** Lapsemure
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** Estonia Mental Health Society NGO
**Site internet:** www.lapsemure.ee
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 646 0770
**Horaires:** 24/7
**Année de création:** 2002

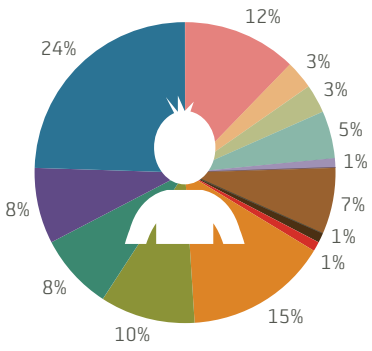
4,540
**Contacts en 2014**

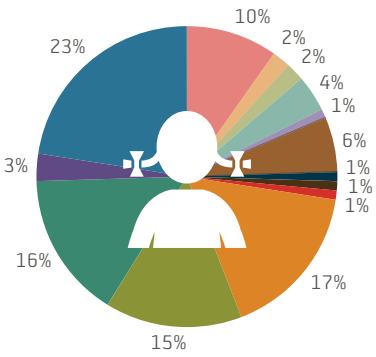
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 4,540)



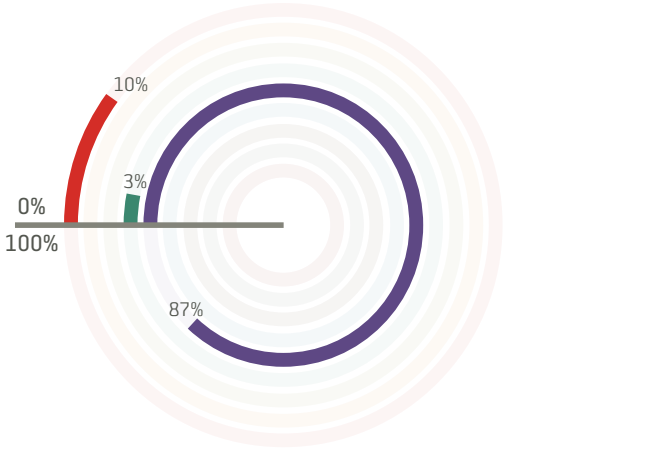

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés



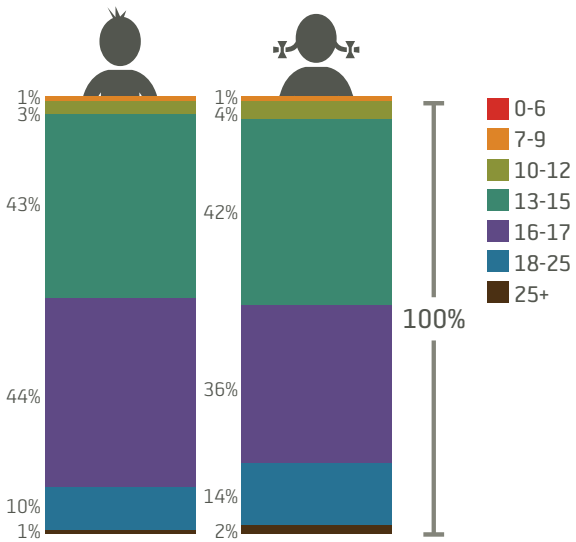




## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 4,540)




Téléphone | Fax | Chat | SMS | E-mail | Sensibilisation | Postal | Entrer dans / de Vive Voix | Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges

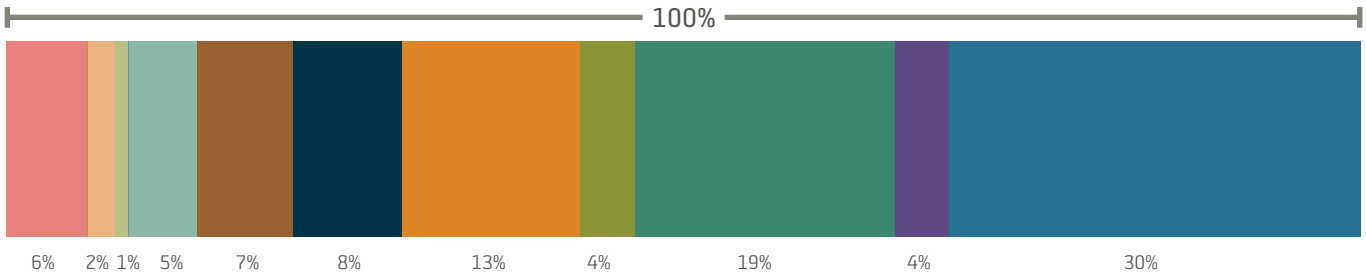


# Finlande

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** Lasten ja nuorten puhelin
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** Mannerheimin Lastensuojeluliitto - MLL
**Site internet:** www.mll.fi/nuortennetti
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 116 111
**Horaires:** Heures variables
**Année de création:** 1980

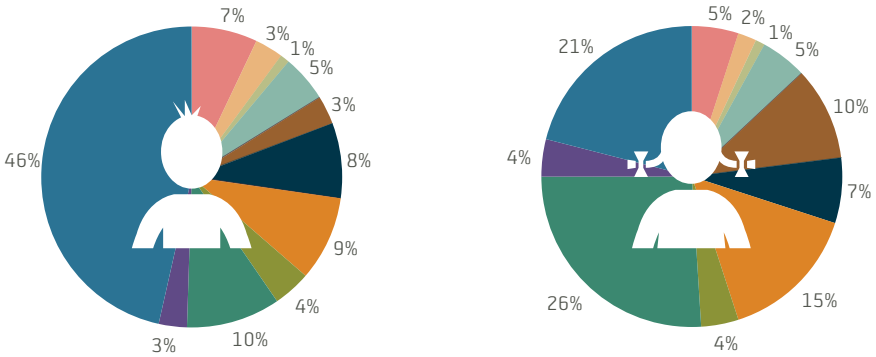
30,243
**Contacts en 2014**

## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 17,474)

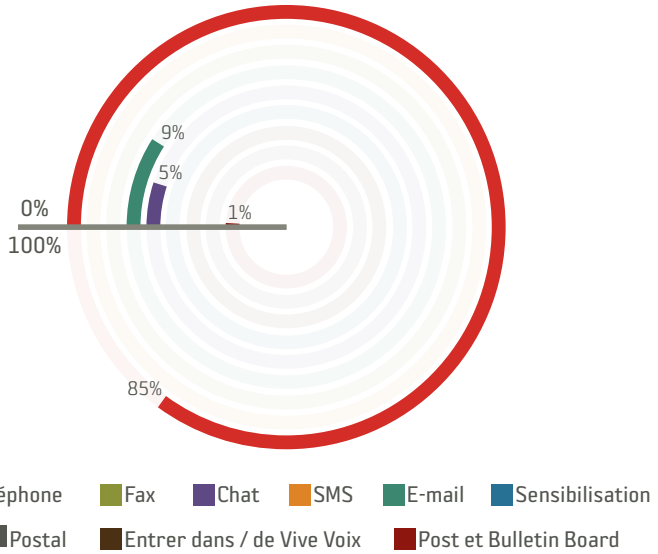



- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

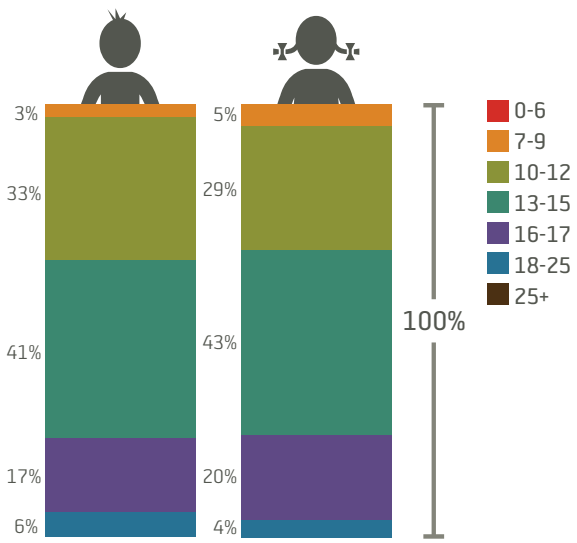
## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés

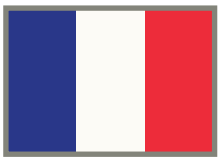



## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 20,556)




## Garçon / Fille - Groupes d'âges



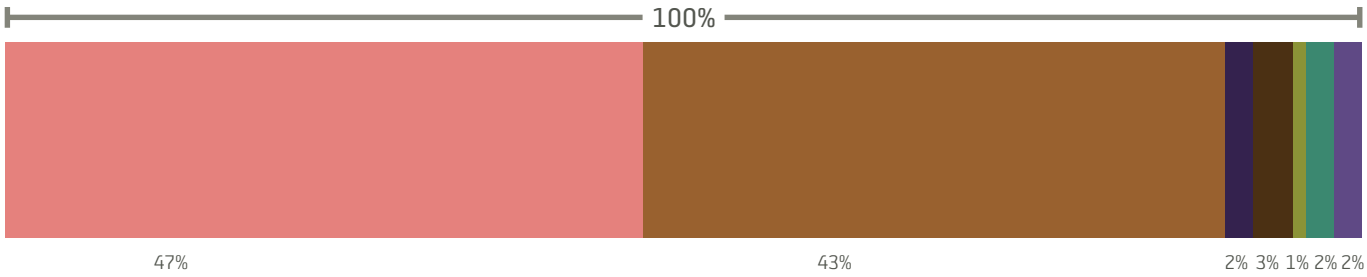


# France

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** 119 Allô Enfance en Danger
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance en Danger - SNATED
**Site internet:** www.allo119.gouv.fr
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 119
**Horaires:** 24/7
**Année de création:** 1989

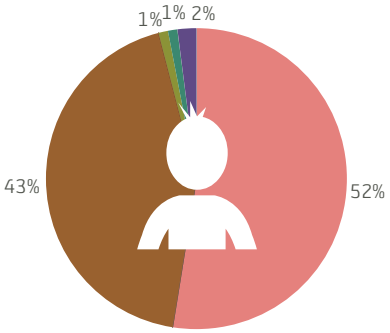
546,142
**Contacts en 2014**

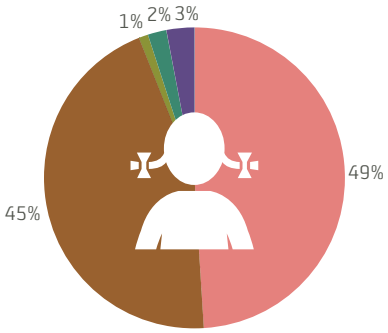
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 92,949)



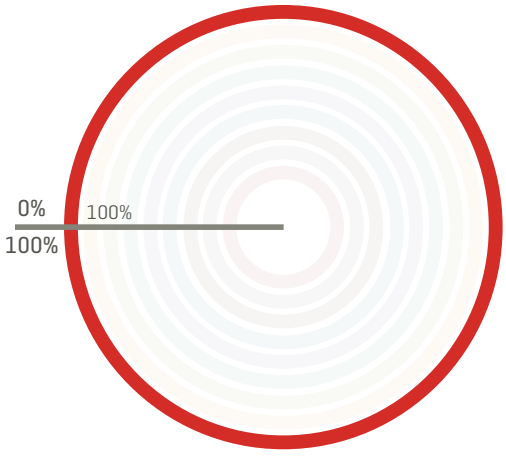

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés



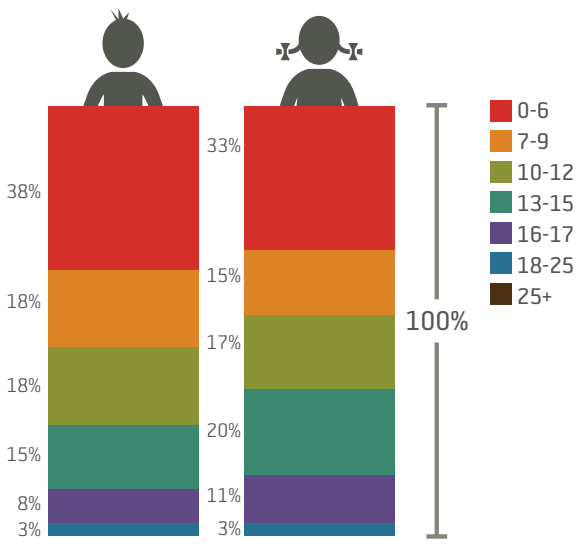




## Contacts par moyen de communication (total: 372,022)




Téléphone, Fax, Chat, SMS, E-mail, Sensibilisation, Postal, Entrer dans / de Vive Voix, Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges

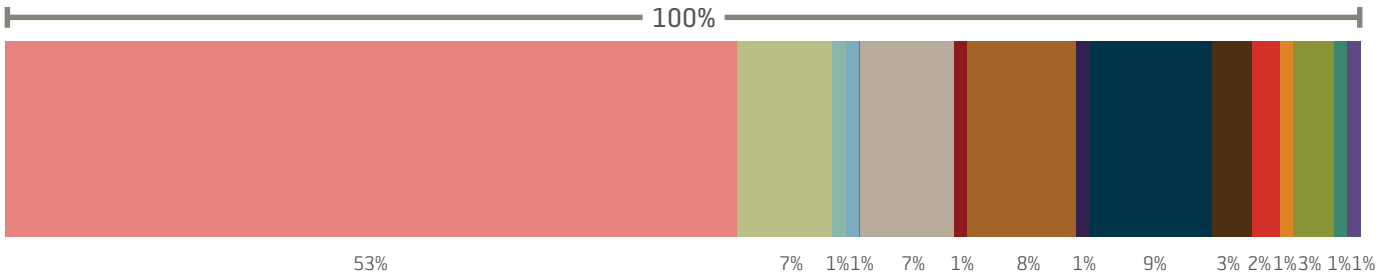


# Grèce

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** SOS 1056
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** The Smile of the Child
**Site internet:** www.hamogelo.gr
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 1056
**Horaires:** 24/7
**Année de création:** 1987

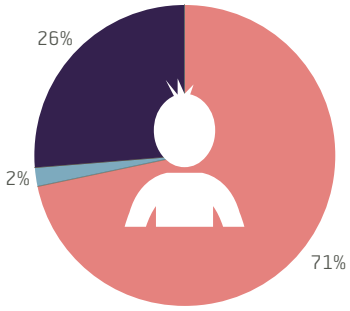
277,396
**Contacts en 2014**

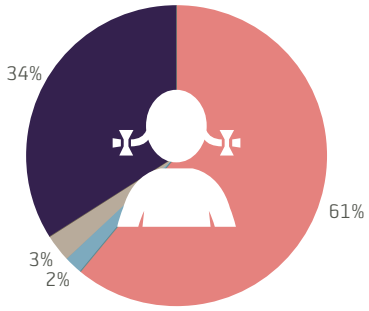
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 25,202)



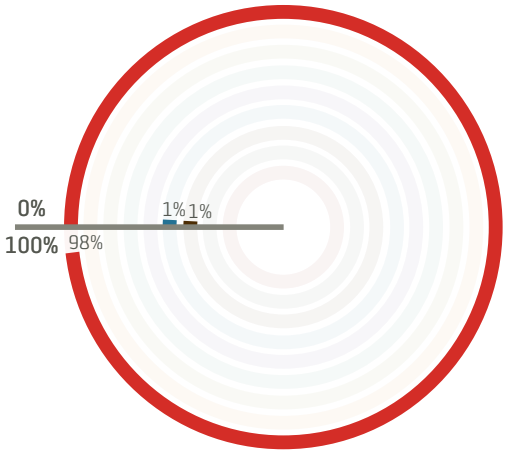

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés




## Contacts par moyen de communication (total: 35,610)




### Résumé de Cas :

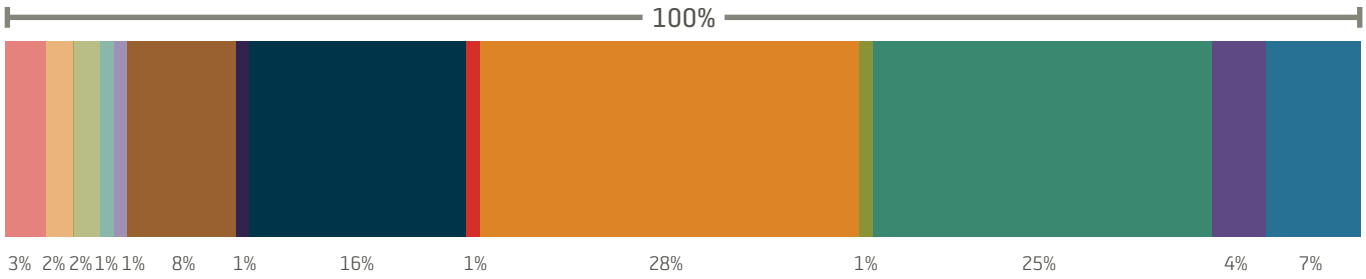
*Une jeune fille de 14 ans et son amie recevaient des propos offensant émis par une personne qu'elles avaient uniquement rencontrée sur un réseau social en ligne. La jeune fille pensait que cet « ami » virtuel avait menti sur son âge, 17 ans, et que c'était en fait un adulte. Lorsqu'elle le lui a demandé franchement, elle a reçu en réponse des messages extrêmement grossiers. Elle était très perturbée et se sentait vulnérable et sans défense. L'écoutant l'a aidée à analyser le sentiment d'avoir été trompée et d'impuissance qu'elle éprouvait et l'a conseillée sur la manière de se protéger sur le plan affectif et physiquement. L'écoutant a recommandé à la jeune fille de mettre un terme à ses contacts avec le soi-disant « ami » en ligne, et lui a suggéré de réunir les messages et d'informer éventuellement la police. Il l'a également encouragé à en parler à ses parents et à demander leur aide. Peu de temps après, l'amie de la jeune fille qui avait vécu la même expérience s'est elle aussi, tournée vers la ligne d'assistance.*

# Hongrie

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** Kék Vonal
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** Kék Vonal
**Site internet:** www.kek-vonal.hu
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 116 111
**Horaires:** 24/7
**Année de création:** 1993

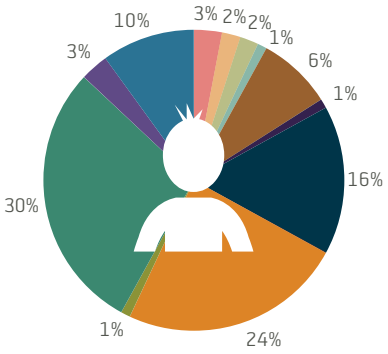
179,522
**Contacts en 2014**

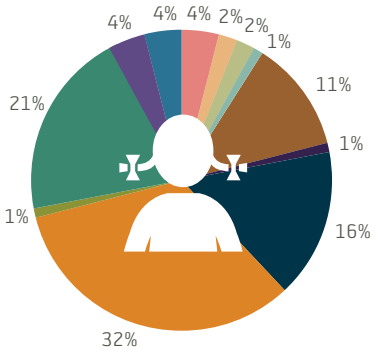
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 20,274)



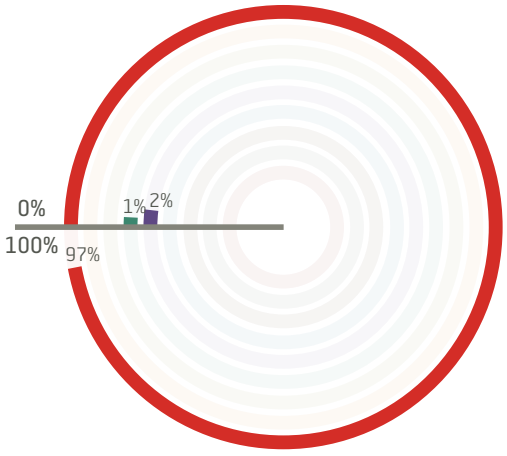

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés



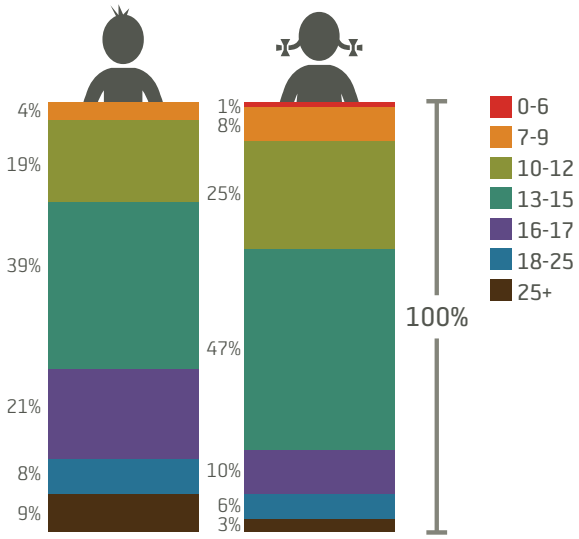




## Contacts par moyen de communication (total: 66,531)




Téléphone, Fax, Chat, SMS, E-mail, Sensibilisation, Postal, Entrer dans / de Vive Voix, Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges



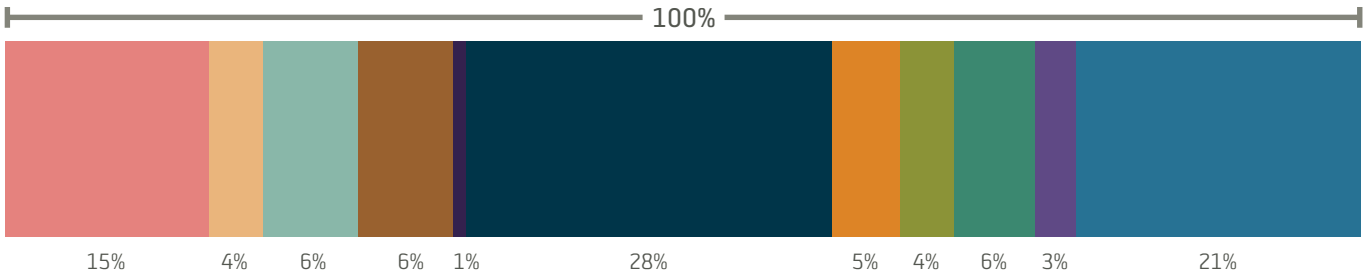
# Irlande

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** ISPCC Childline
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** Irish Society for the Prevention of Cruelty to Children - ISPCC
**Site internet:** www.childline.ie
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 1800 66 66 66
**Horaires:** 24/7
**Année de création:** 1988

Childline
Listens to Children
1800 666 666

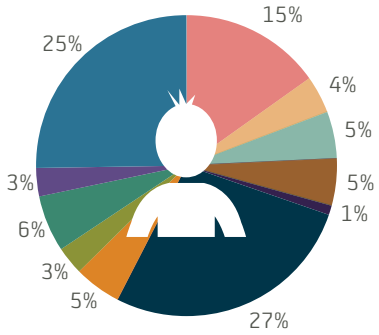
462,505
Contacts en 2014

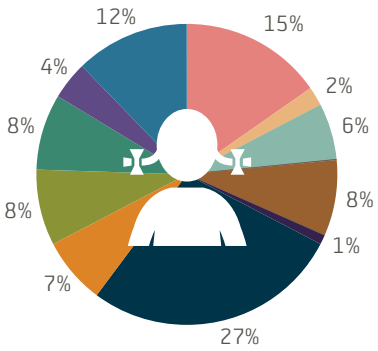
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 127,173)



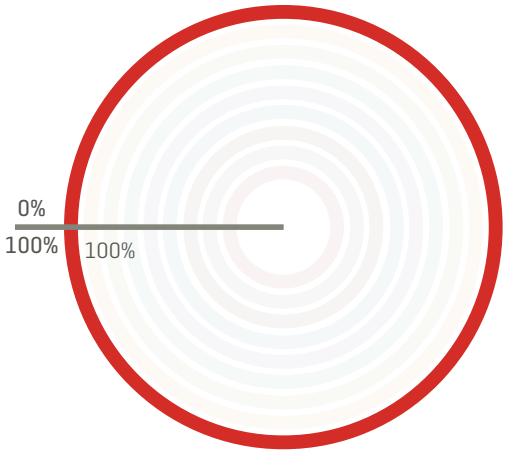

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés



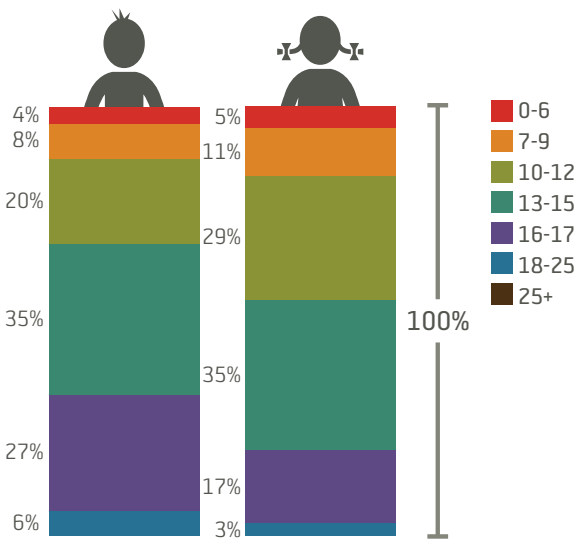



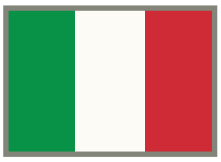

## Contacts par moyen de communication (total: 244,826)




Téléphone | Fax | Chat | SMS | E-mail | Sensibilisation | Postal | Entrer dans / de Vive Voix | Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges



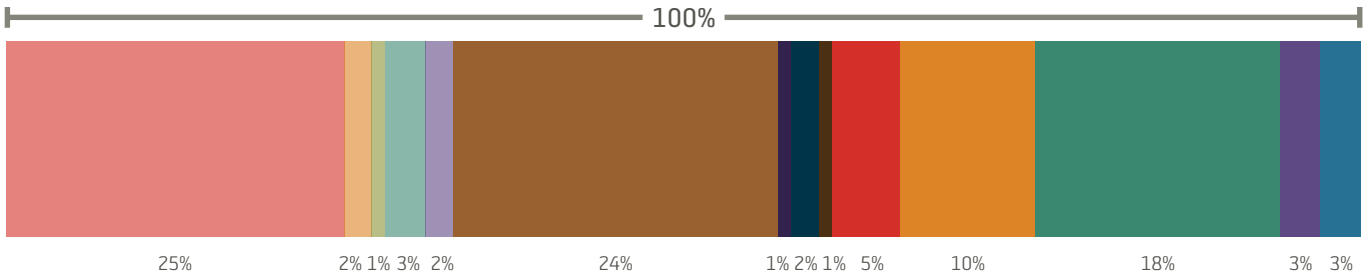


# Italie

| | |
|---|---|
| **Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** | Telefono Azzurro |
| **Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** | SOS Il Telefono Azzurro Onlus |
| **Site internet:** | www.azzurro.it |
| **Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** | 1 96 96 |
| **Horaires:** | 24/7 |
| **Année de création:** | 1987 |

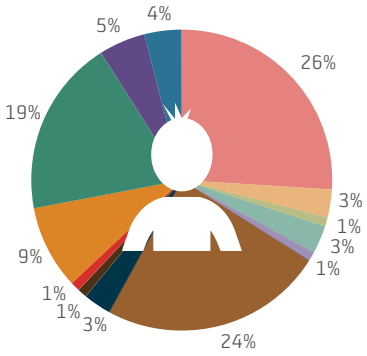
76,053
**Contacts en 2014**

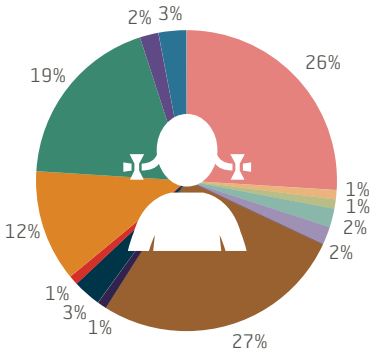
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 2,574)



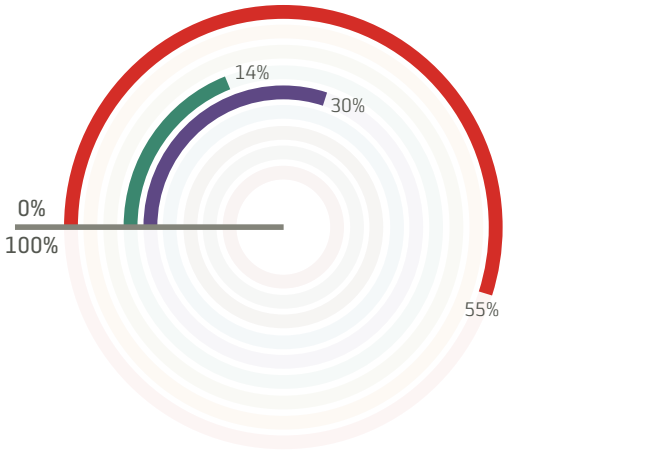

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés



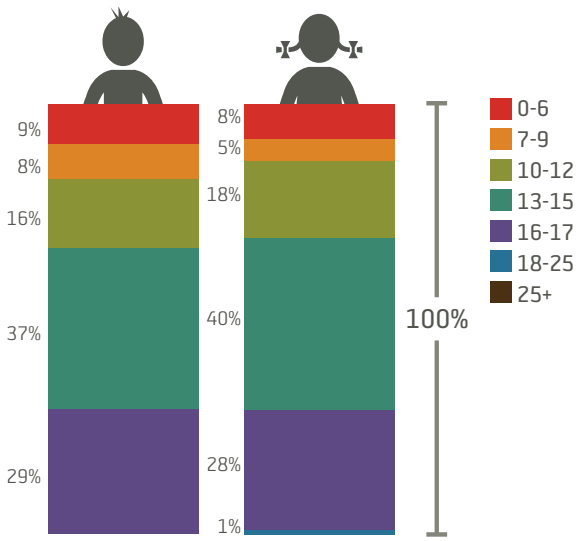




## Contacts par moyen de communication (total: 3,569)




Téléphone | Fax | Chat | SMS | E-mail | Sensibilisation | Postal | Entrer dans / de Vive Voix | Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges

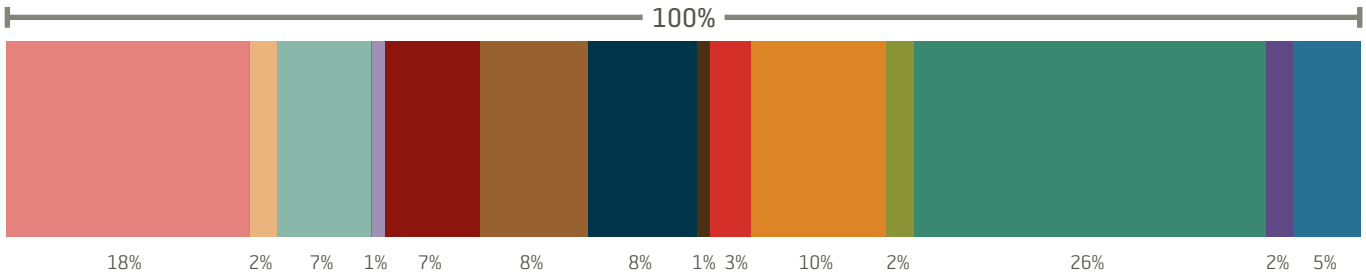


# Lettonie

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** Uzticības tālrunis
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** The State Inspectorate for Protection of Children's Rights
**Site internet:** www.bti.gov.lv
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 116 111
**Horaires:** Heures variables
**Année de création:** 2006

74,632
**Contacts en 2014**

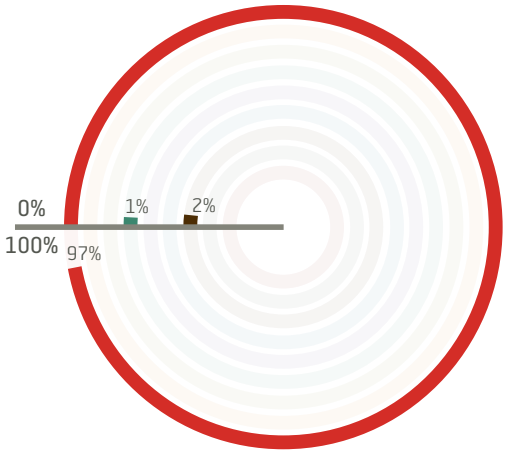
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 30,478)




- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés

## Contacts par moyen de communication (total: 10,949)




Téléphone, Fax, Chat, SMS, E-mail, Sensibilisation, Postal, Entrer dans / de Vive Voix, Post et Bulletin Board

## Résumé de Cas :

*Terrorisée par son comportement violent, une jeune fille avait peur que son père la viole si elle restait à la maison. Elle était désemparée et ne savait quoi faire. Partir de chez elle l'effrayait, elle n'osait pas non plus parler à quiconque des rapports avec son père. Mais elle voulait que cette situation difficile change. S'appuyant sur les compétences d'intervention en situation de crise, l'écoutant a aidé la jeune fille à comprendre le sentiment de désespoir, la honte et la peur qu'elle ressentait. L'écoutant a également parlé avec elle des solutions possibles, comme contacter la police, les services sociaux ou d'autres organismes.*

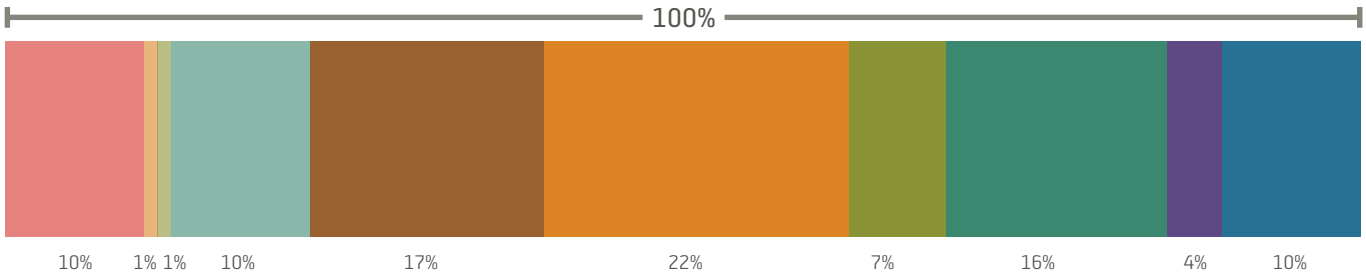
# Lituanie

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** Vaikų linija
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** Vaikų linija
**Site internet:** www.vaikulinija.lt
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 116 111
**Horaires:** Tous les jours de 09h00 à 21h00
**Année de création:** 1997

Vaikų linija 116 111 www.vaikulinija.lt

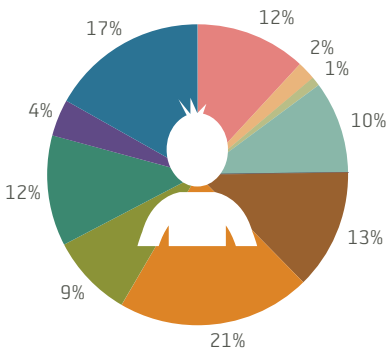
124,360
**Contacts en 2014**

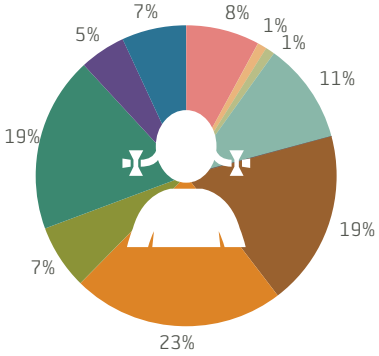
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 19,701)



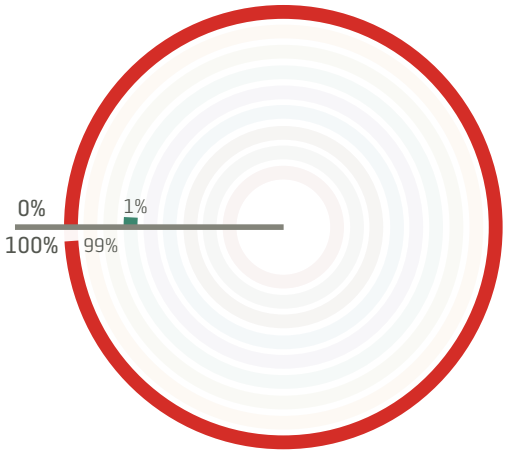

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés



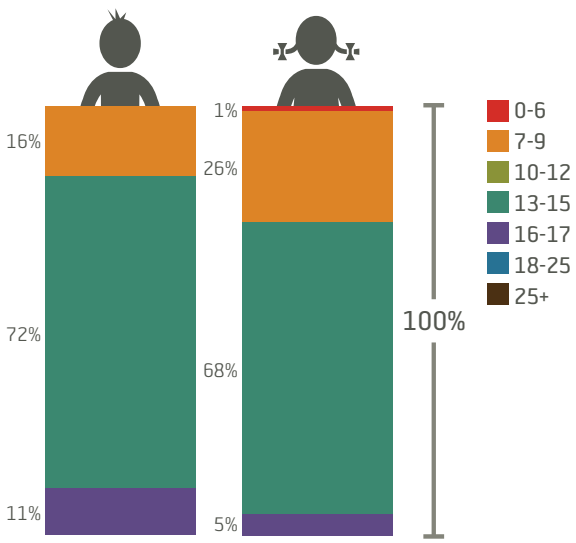




## Contacts par moyen de communication (total: 124,360)




Téléphone | Fax | Chat | SMS | E-mail | Sensibilisation | Postal | Entrer dans / de Vive Voix | Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges

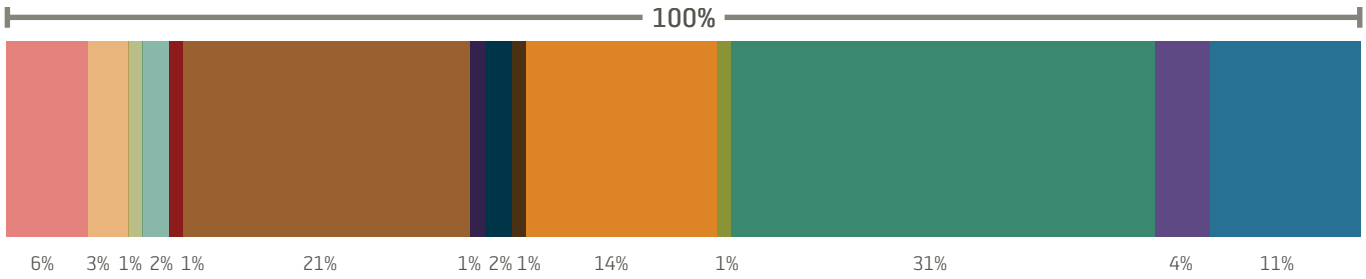


# Luxembourg

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** Kanner-Jugendtelefon
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** KaJugTel
**Site internet:** www.kjt.lu
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 116 111
**Horaires:** Heures variables
**Année de création:** 1992

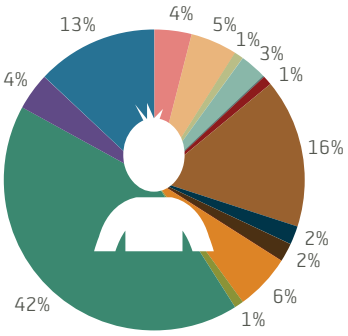
**972**
**Contacts en 2014**

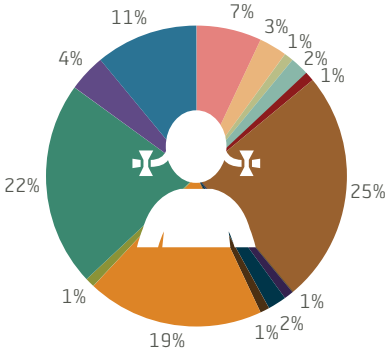
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 810)



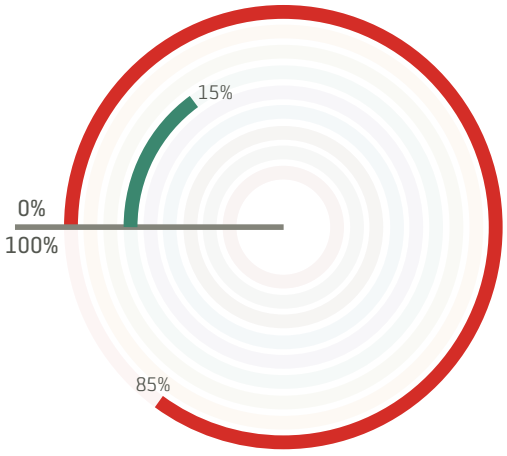

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés



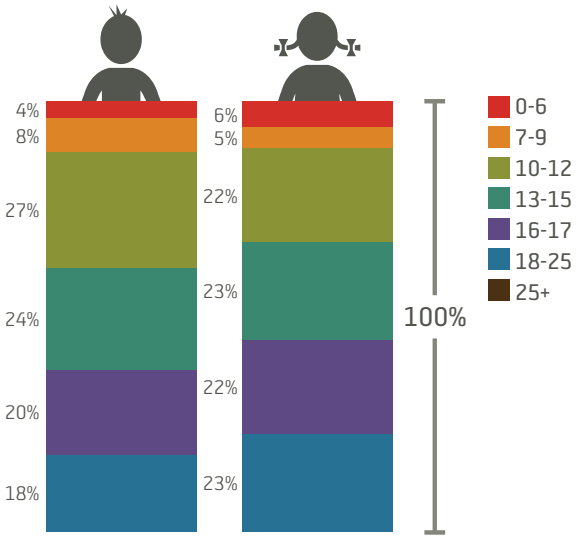




## Contacts par moyen de communication (total: 845)




Téléphone, Fax, Chat, SMS, E-mail, Sensibilisation, Postal, Entrer dans / de Vive Voix, Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges

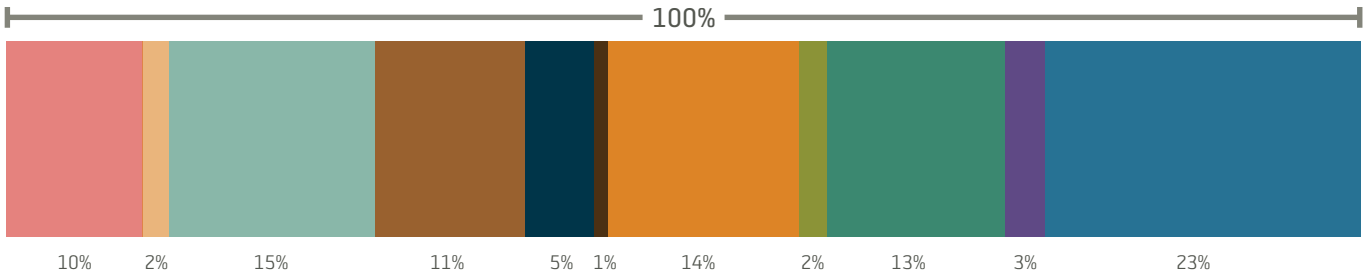


# Pays-Bas

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** De Kindertelefoon
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** De Kindertelefoon
**Site internet:** www.kindertelefoon.nl
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 0800 0432
**Horaires:** Tous les jours de 14h00 à 20h00
**Année de création:** 1979

593,132
**Contacts en 2014**

## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 150,049)

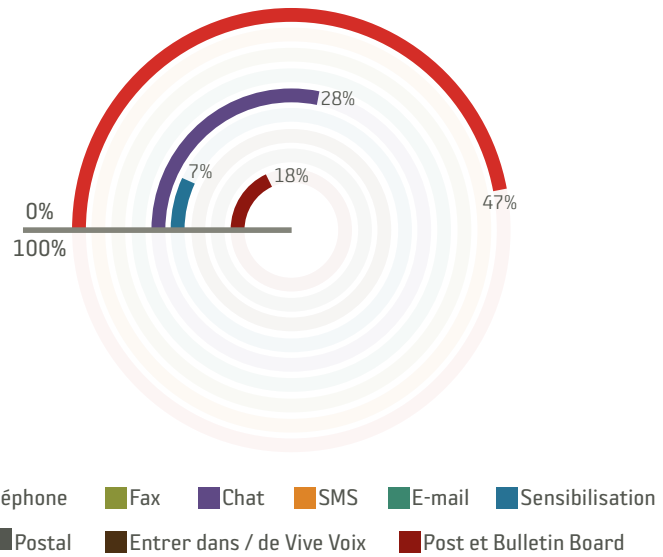



- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

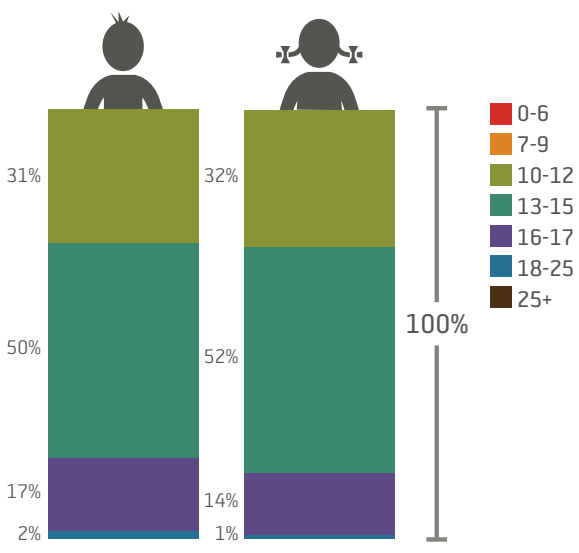
### Résumé de Cas :

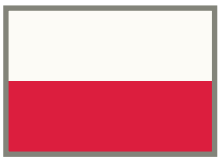
*Anneke, une adolescente de 16 ans, se sentait seule à l'école et pleurait souvent en y allant. Elle a confié à l'écoutant ne pas être allée en cours pendant deux semaines, parce que ses anciens camarades la mettait à l'écart et qu'elle n'avait plus aucun ami dans sa classe. Elle avait des idées suicidaires et se mutilait. Elle disait : « Je veux raconter mon histoire à quelqu'un. J'ai besoin que quelqu'un m'écoute. Quelqu'un qui me comprenne. » L'écoutant a employé les techniques d'écoute active, apporté des réponses compréhensives et aidé Anneke à réfléchir à qui elle pourrait s'adresser pour un soutien.*

## Contacts par moyen de communication (total: 241,610)




## Garçon / Fille - Groupes d'âges





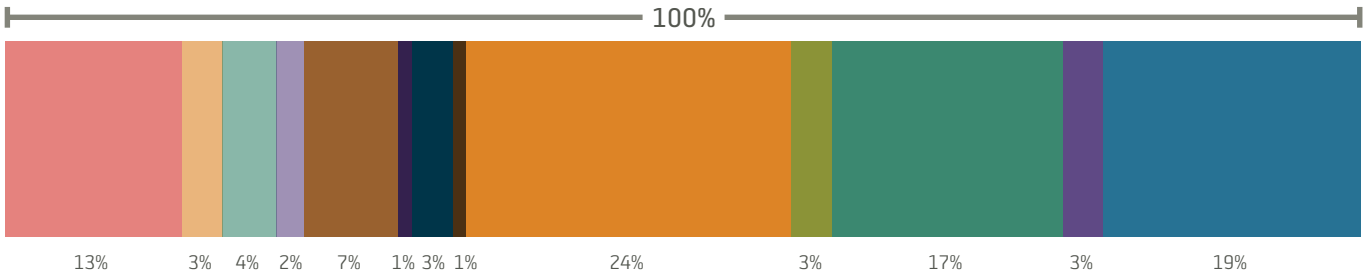
# Pologne

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** Telefon zaufania dla dzieci i młodziezy
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** The Nobody's Children Foundation
**Site internet:** www.116111.pl
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 116 111
**Horaires:** Les jours de 12h00 à 20h00
**Année de création:** 2008

116 111 telefon zaufania dla dzieci i młodzieży

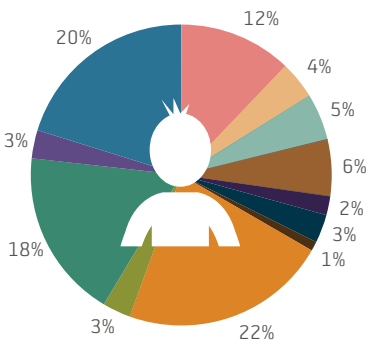
132,974
Contacts en 2014

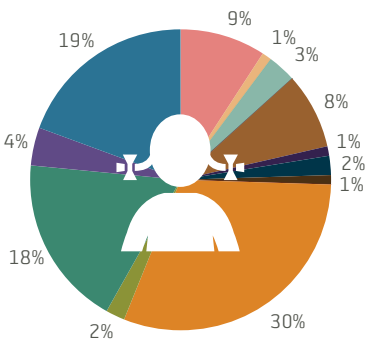
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 135,458)



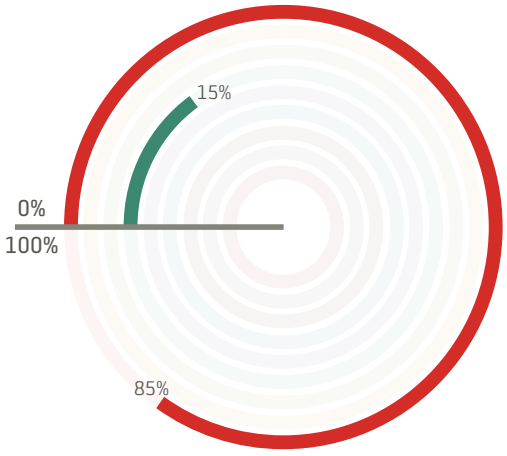

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés



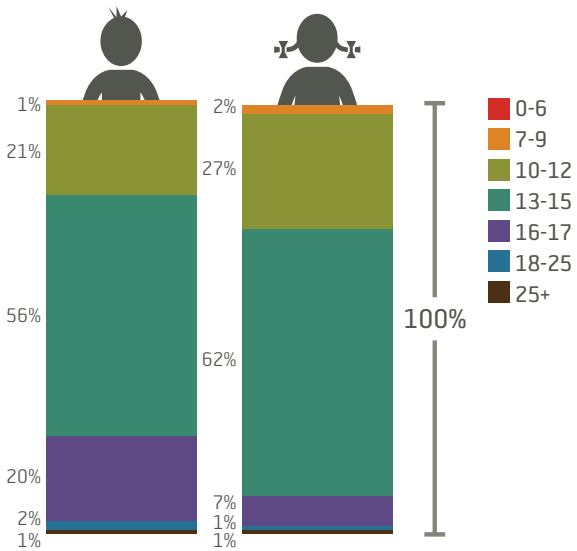




## Contacts par moyen de communication (total: 41,943)




Téléphone | Fax | Chat | SMS | E-mail | Sensibilisation | Postal | Entrer dans / de Vive Voix | Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges

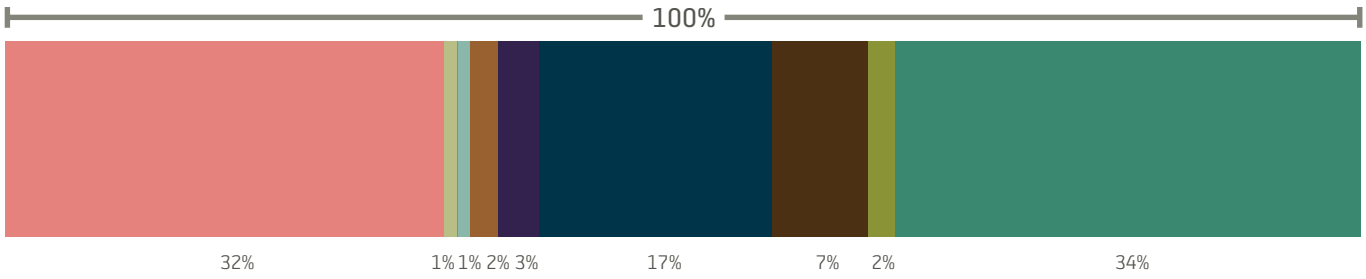


# Portugal

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** SOS Criança
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** Instituto de Apoio à Criança
**Site internet:** www.iacrianca.pt
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 116 111
**Horaires:** Lundi - Vendredi de 9h00 à 17h00
**Année de création:** 1988

2,934
**Contacts en 2014**

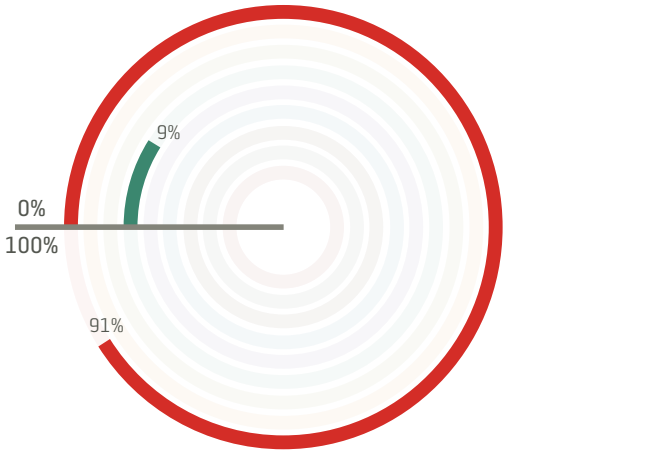
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 2,898)




- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

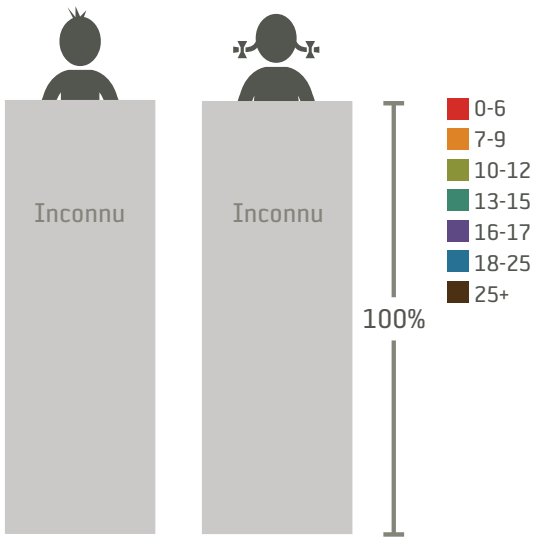
## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés

## Contacts par moyen de communication (total: 2,934)




Téléphone | Fax | Chat | SMS | E-mail | Sensibilisation | Postal | Entrer dans / de Vive Voix | Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges



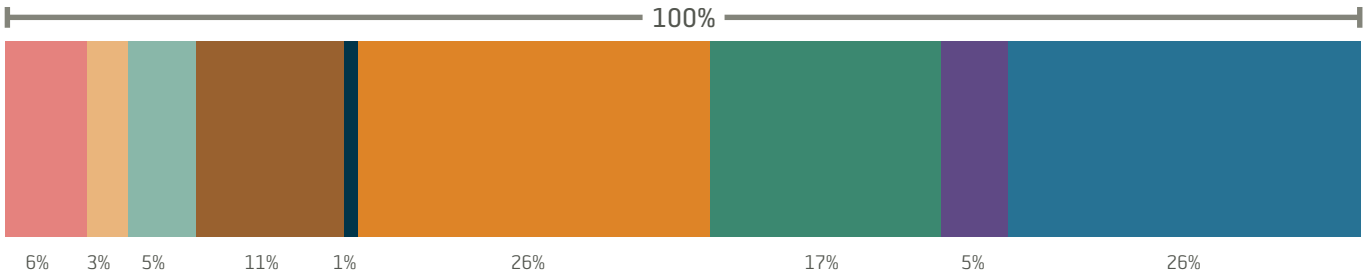
# République Tchèque

| | |
|---|---|
| **Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** | Linka bězpecí |
| **Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** | Sdružení Linka bězpecí |
| **Site internet:** | www.linkabezpeci.cz |
| **Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** | 116 111 |
| **Horaires:** | 24/7 |
| **Année de création:** | 1994 |

linka bezpečí

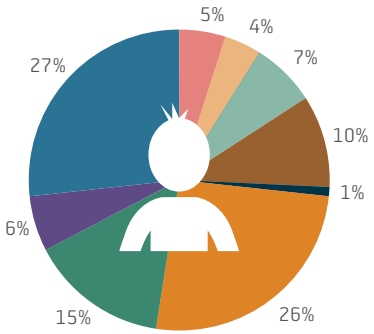
191,471
**Contacts en 2014**

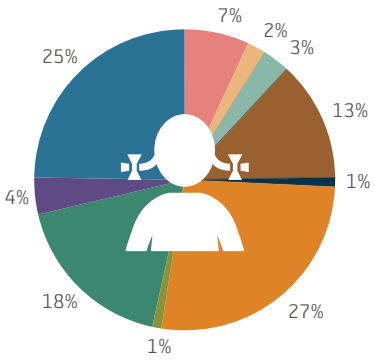
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 28,595)



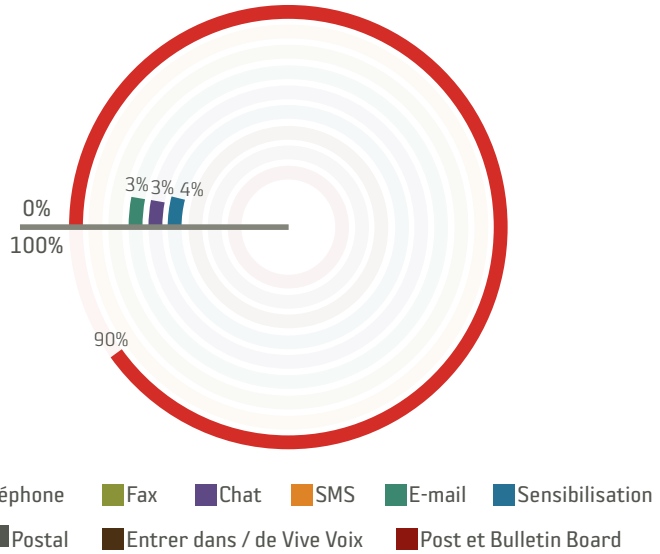

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés

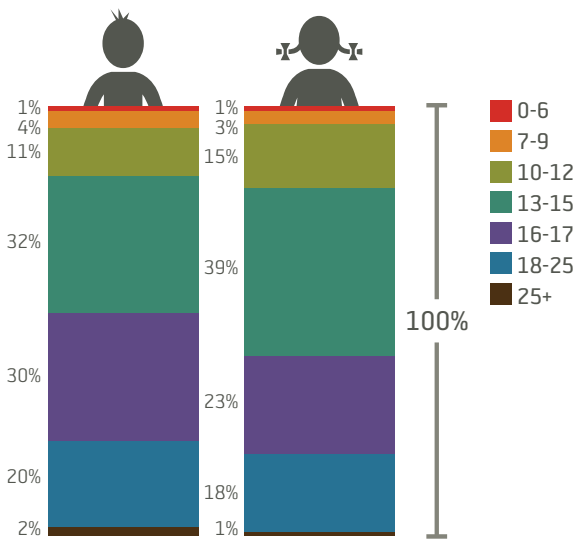



## Contacts par moyen de communication (total: 37,644)




## Garçon / Fille - Groupes d'âges



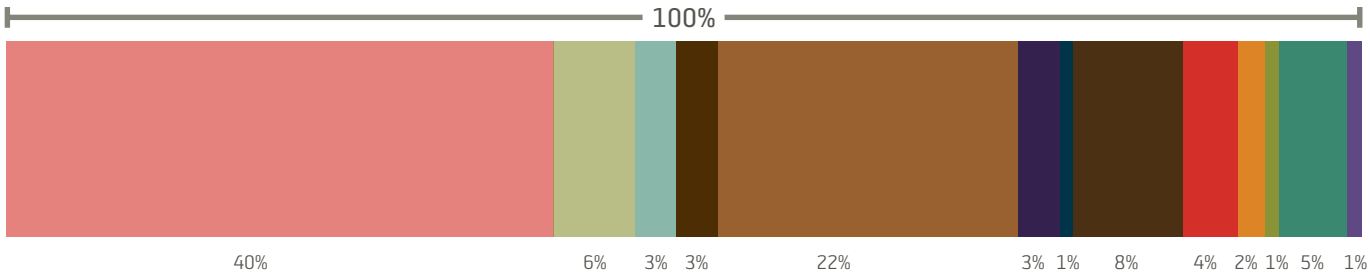
# Roumanie

| | |
|---|---|
| **Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** | Telefonul Copilului |
| **Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** | Asociatia Telefonul Copilului |
| **Site internet:** | www.telefonulcopilului.ro |
| **Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** | 116 111 |
| **Horaires:** | Tous les jours de 8h00 à 24h00 |
| **Année de création:** | 2001 |

116 111 TELEFONUL COPILULUI

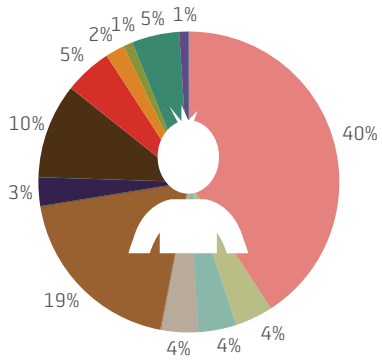
114,241
**Contacts en 2014**

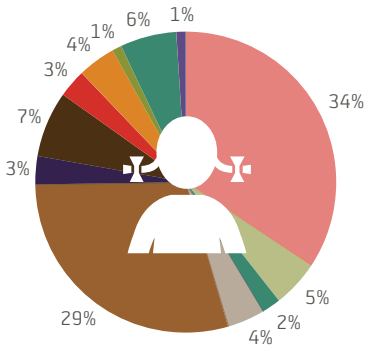
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 5,993)



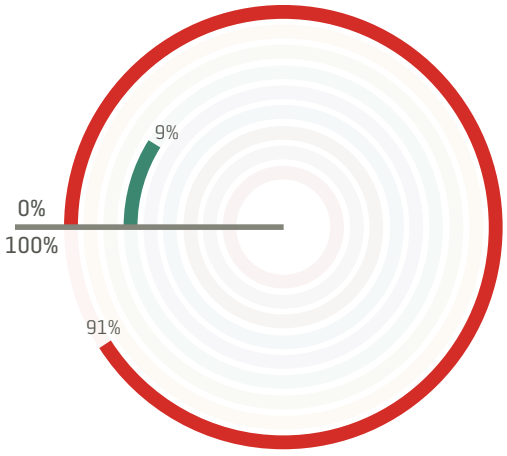

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés



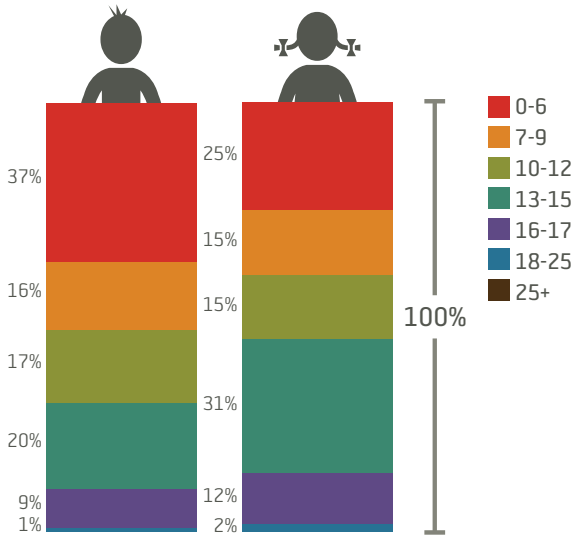




## Contacts par moyen de communication (total: 6,699)




Téléphone | Fax | Chat | SMS | E-mail | Sensibilisation | Postal | Entrer dans / de Vive Voix | Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges

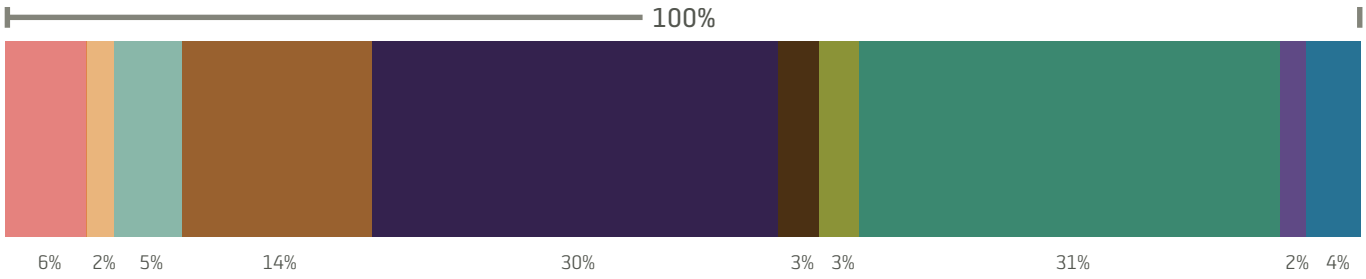


# Royaume Uni

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** Get Connected
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** Get Connected
**Site internet:** www.getconnected.org.uk
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 0808 808 4994
**Horaires:** Tous les jours de 13h00 à 23h00
**Année de création:** 1999

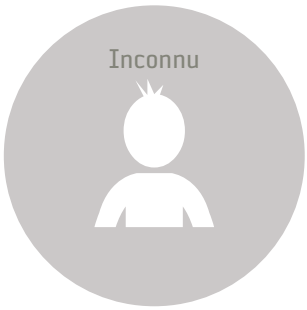
24,112
**Contacts en 2014**

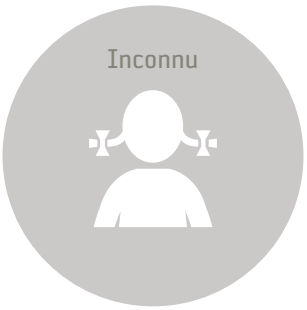
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 9,415)



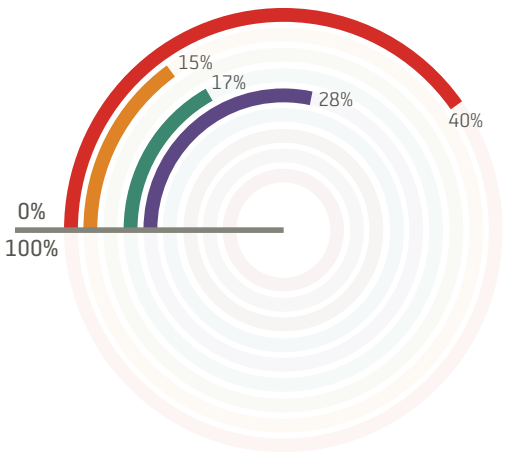

- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés




## Contacts par moyen de communication (total: 23,341)




Téléphone, Fax, Chat, SMS, E-mail, Sensibilisation, Postal, Entrer dans / de Vive Voix, Post et Bulletin Board

### Résumé de Cas :

*Sami a contacté Get Connected à plusieurs reprises. La première fois parce qu'elle s'était aperçue qu'elle était enceinte, et que son petit ami ne voulait pas garder le bébé. Elle a interrompu sa grossesse et l'a regretté. « C'est quelque chose que l'on ne peut pas oublier, » a-t-elle dit, « je voudrais que ce ne soit jamais arrivé. Quelquefois, je sens que je peux en parler à ma mère ou à mon copain, et quelquefois, je ne peux pas, tout simplement. J'essaye de continuer, de m'occuper de tout, de faire face. Mais je n'y arrive pas toujours. » Les écoutants lui ont fourni un soutien psychologique, apportant des réponses empathiques sans porter de jugement. Ils ont également orienté Sami vers d'autres services, afin qu'elle reçoive un soutien continu.*

# Royaume-Uni

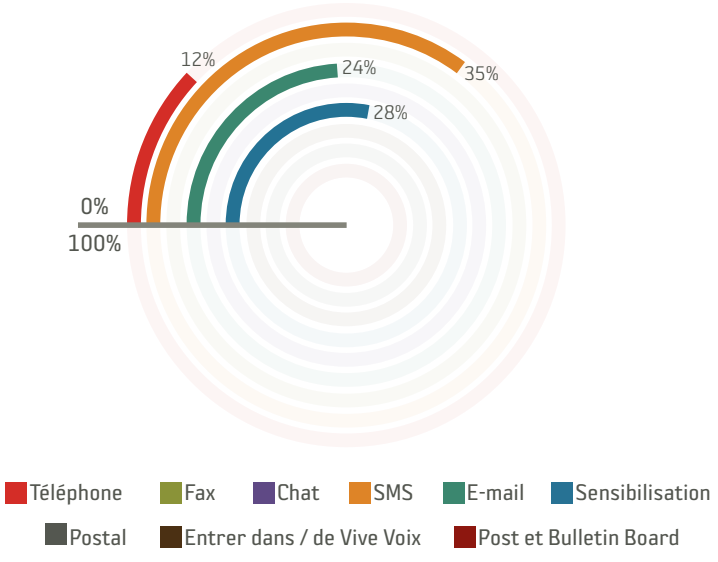
| | |
|---|---|
| **Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** | Missing People |
| **Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** | Missing People |
| **Site internet:** | www.missingpeople.org.uk |
| **Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** | 116 000 |
| **Horaires:** | 24/7 |
| **Année de création:** | 1993 |

18,203
**Contacts en 2014**

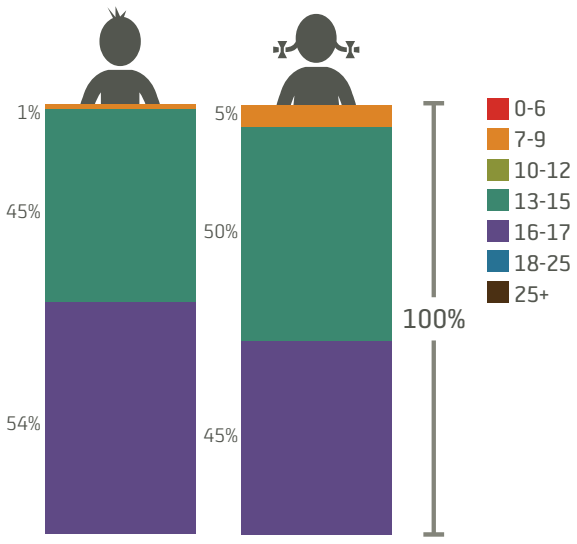
Résumé de Cas :

*Macey, une adolescente de 16 ans, était totalement désemparée. Elle était partie de chez elle la veille de son appel, pour échapper à la situation difficile qui y régnait. Ses parents étaient divorcés. Elle vivait avec sa mère, alcoolique, et l'ami de celle-ci qui lui aussi buvait et était parfois violent. Son père était absent, servant dans l'armée. Macey avait passé la nuit chez une amie, dans une ville proche, mais la mère de celle-ci lui avait bien fait comprendre que ce n'était que pour une nuit et qu'elle devait ensuite rentrer chez elle. Il était 5 heures de l'après-midi lorsque Macey a appelé Missing People. Elle avait erré dans les rues toute la journée. Elle avait froid, était fatiguée et ne savait pas où dormir. Elle voulait parler à un assistant social, mais n'avait pas de numéro de téléphone. L'écoutant a prêté son appui durant l'entretien avec les services sociaux, veillant à ce que la jeune fille puisse trouver un hébergement sûr. Dans les quatre heures qui ont suivi, Macey s'est heurtée à une barrière administrative, les autorités ne pouvant décider qui devait prendre en charge son cas. Elle est passé par différents organismes, mais la plupart des services avaient déjà fermé pour la nuit. Missing People a rassuré Macey, quelqu'un resterait en ligne avec elle le temps qu'il faudrait pour qu'elle se sente en sécurité et qu'elle ait un endroit où loger. Il a fallu onze appels et quatre heures de persévérance pour trouver une solution. Chaque fois, Missing People appelait pour Macey, tandis qu'elle attendait à l'autre bout du fil dans une cabine téléphonique sombre et froide. Elle a dû répéter son histoire maintes fois, de plus en plus désespérée. Enfin, vers 21 heures, la police est allée chercher Macey à la cabine téléphonique pour l'emmener dans un foyer spécialisé dans l'accueil des jeunes. Trois jours plus tard, Macey a appelé pour remercier Missing People, expliquant qu'elle dormait au foyer et allait à l'école pendant la journée.*

Contacts par moyen de communication (total: 9,615)




Garçon / Fille - Groupes d'âges

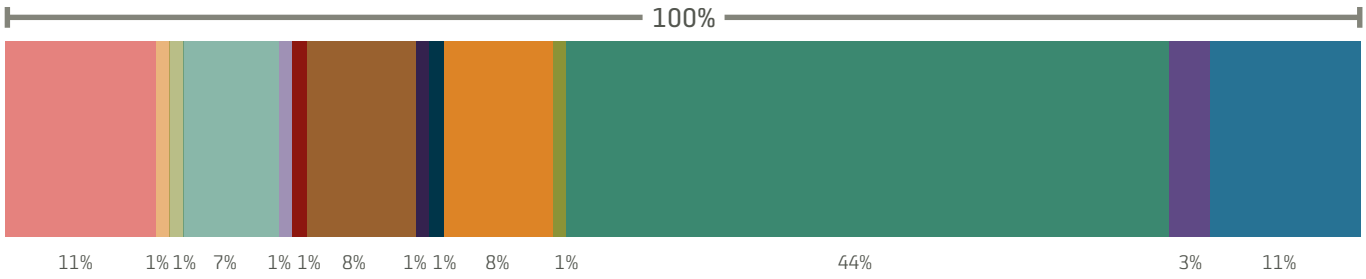


# Royaume-Uni

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** ChildLine 0800 1111
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** NSPCC
**Site internet:** www.childline.org.uk
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 0800 1111
**Horaires:** 24/7
**Année de création:** 1986

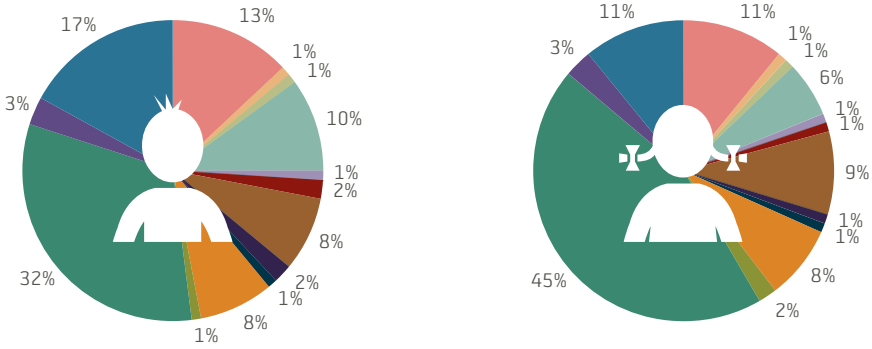
288,817
**Contacts en 2014**

## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 368,245)

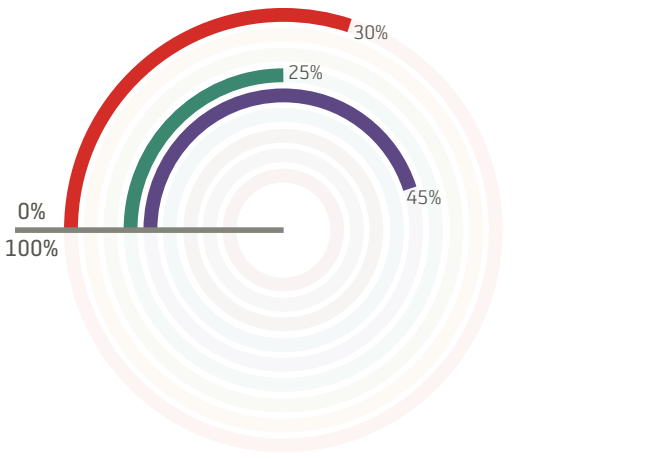



- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés

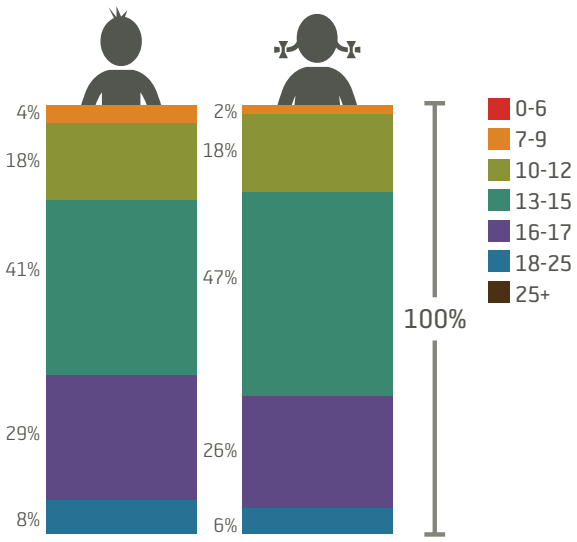



## Contacts par moyen de communication (total: 288,817)




Téléphone | Fax | Chat | SMS | E-mail | Sensibilisation | Postal | Entrer dans / de Vive Voix | Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges

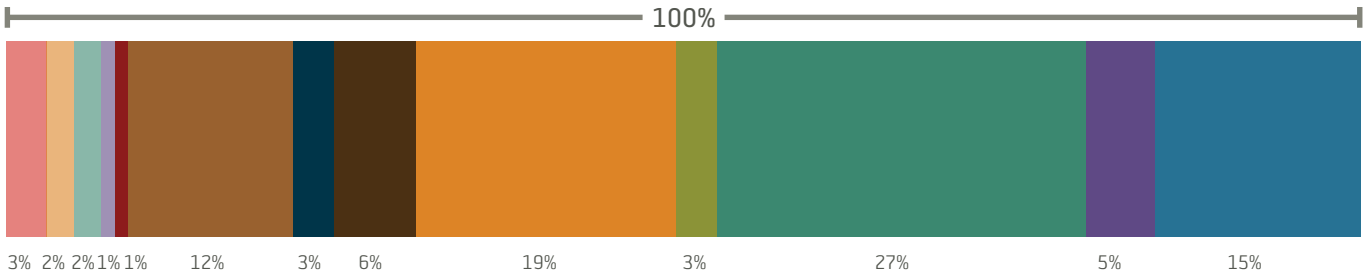


# Slovaquie

| | |
|---|---|
| **Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** | Linka detskej istoty - LDI |
| **Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** | Linka detskej istoty pri SV UNICEF |
| **Site internet:** | www.ldi.sk |
| **Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** | 116 111 et 116 000 |
| **Horaires:** | 24/7 |
| **Année de création:** | 1996 |

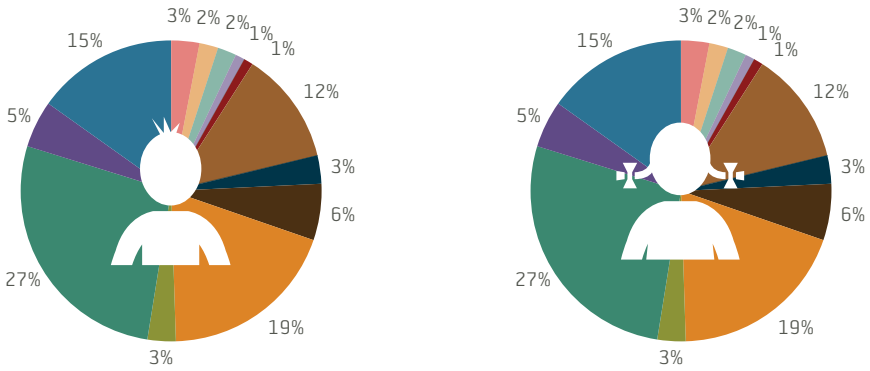
28,009
**Contacts en 2014**

## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 41,419)

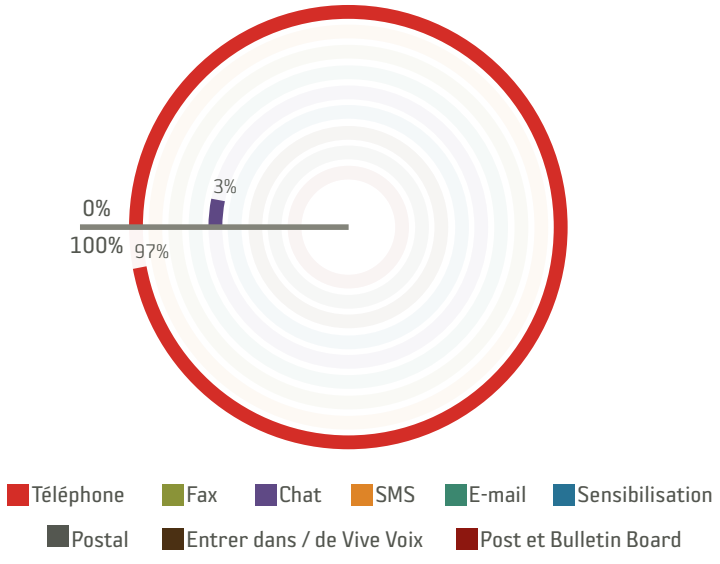



- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

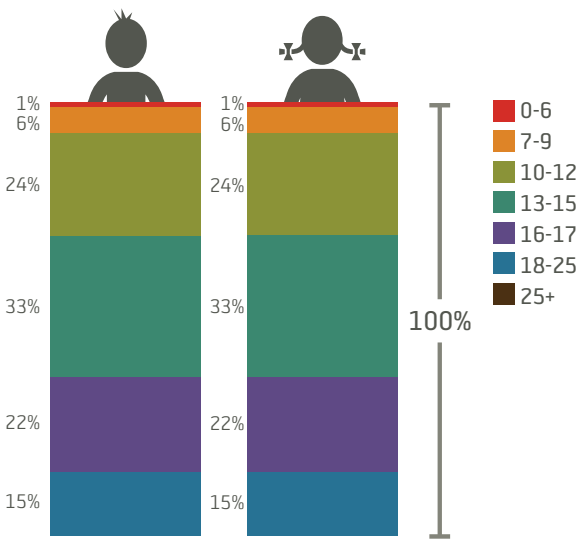
## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés




## Contacts par moyen de communication (total: 17,942)




## Garçon / Fille - Groupes d'âges

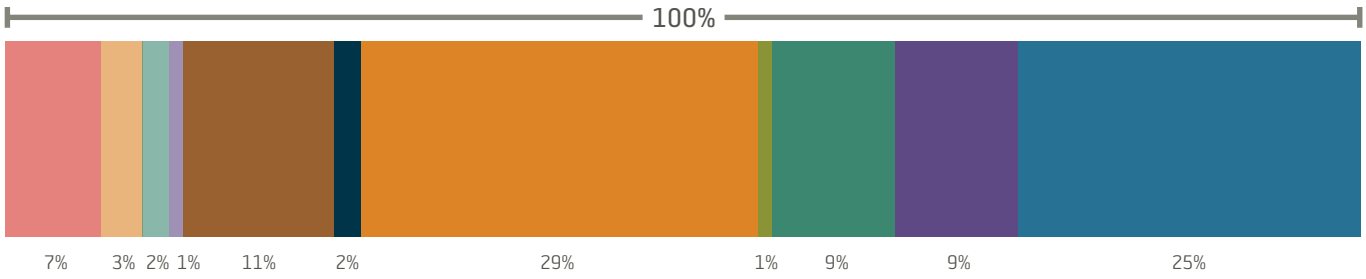


# Slovénie

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** Telefon za otroke in mladostnike - TOM
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** Zveza prijateljev mladine Slovenije - ZPMS
**Site internet:** www.e-tom.si
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 116 111
**Horaires:** Mardi - Dimanche de 12h00 à 20h00
**Année de création:** 1990

29,446
**Contacts en 2014**

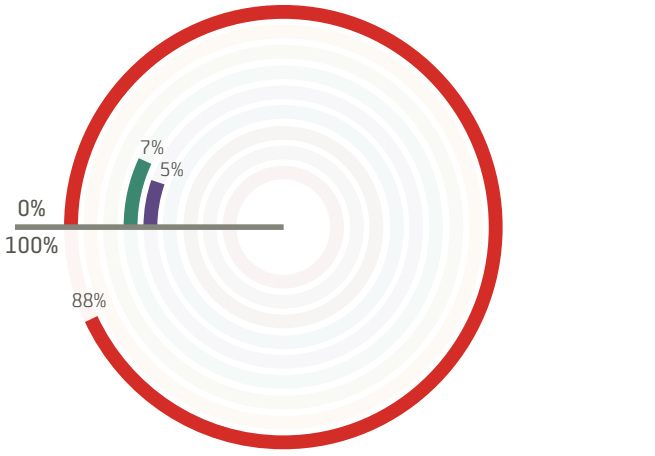
## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 7,010)




- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

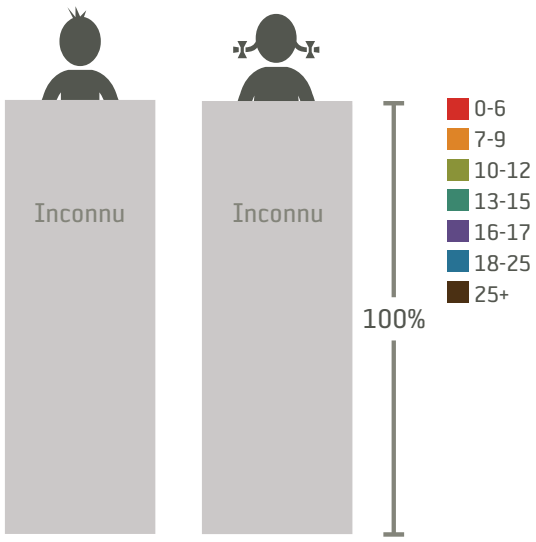
## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés

## Contacts par moyen de communication (total: 6,708)




Téléphone | Fax | Chat | SMS | E-mail | Sensibilisation | Postal | Entrer dans / de Vive Voix | Post et Bulletin Board

## Garçon / Fille - Groupes d'âges

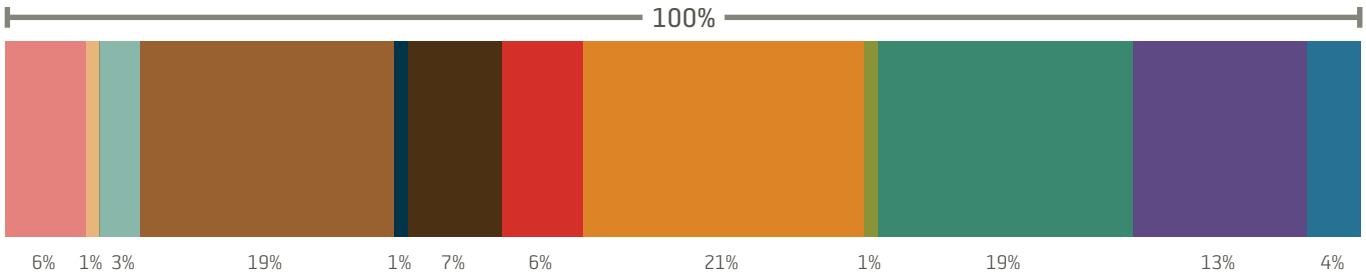


# Suède

**Intitulé de la ligne d'assistance aux enfants:** Barnens Rätt i Samhället - BRIS
**Organisation de la ligne d'assistance aux enfants:** BRIS
**Site internet:** www.bris.se
**Numéro de la ligne d'assistance aux enfants:** 116 111
**Horaires:** Heures variables
**Année de création:** 1971

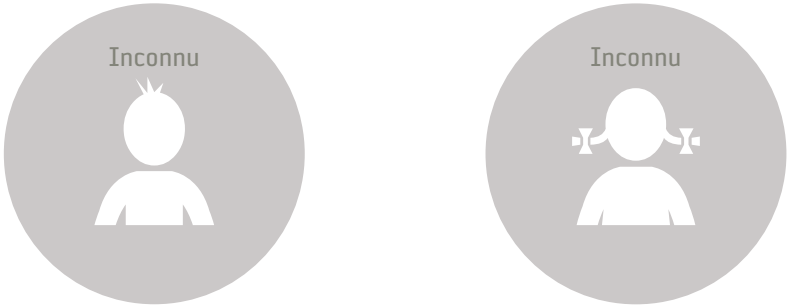
60,279
**Contacts en 2014**

## Contacts dont les motifs sont identifiés (total: 37,235)

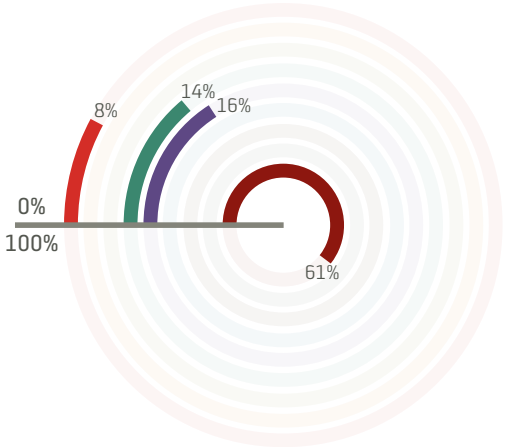



- Maltraitances et violences
- Toxicomanie
- Besoins fondamentaux
- Harcèlement
- Cyberharcèlement
- Enfants migrants
- Exploitation
- Enfants dans les zones de conflits et sinistrées
- Discrimination
- Relations familiales
- Pratiques traditionnelles dangereuses
- Enfants contaminés/affectés par le VIH/SIDA
- Sans-abris
- Demandes d'information
- Questions juridiques et justice des mineurs
- Rôle parental et éducation des enfants
- Relations entre pairs
- Santé physique
- Santé mentale, aide psychosociale
- École et éducation
- Sexualité et orientation sexuelle

## Garçon / Fille - Motifs de contact identifiés




## Contacts par moyen de communication (total: 60,279)




Téléphone | Fax | Chat | SMS | E-mail | Sensibilisation | Postal | Entrer dans / de Vive Voix | Post et Bulletin Board

## Résumé de Cas :

*Une jeune fille avait envoyé un message, demandant comment faire face à la mort de sa meilleure amie, à qui elle pourrait en parler. Elle écrivait : « Sa mère m'a envoyé un message hier, pour me dire qu'elle était morte. Je la connaissais depuis trois ans et nous étions vraiment proches. Je ne peux pas aller l'école, je n'arrive pas à me concentrer. Je n'arrête pas de pleurer. Elle était la seule qui me donnait envie de vivre. Maintenant, elle n'est plus là. Je ne sais pas quoi faire ou à qui parler, c'est pour cela que je vous écris. » L'écoutant a répondu en abordant la question du deuil et a tenté de la réconforter en lui rappelant qu'elle aurait toujours gravé dans sa mémoire les souvenirs de son amie. L'écoutant a également parlé du soutien d'autres adultes dont la jeune fille avait besoin et l'a encouragée à appeler la ligne d'assistance quand elle le voudrait.*

# Achevé d'imprimer

**Child Helpline International (CHI)**
Herengracht 418
1017 BZ Ámsterdam
Pays-Bas

**Téléphone:** +31 (0)20 528 9625
**Fax:** +31 (0)20 638 7655
**Courriel:** info@childhelplineinternational.org
**Internet:** www.childhelplineinternational.org

**Auteurs:** Child Helpline International, Neva Nahtigal, Velia Licitra
**Réviseurs:** Marieke Noz, Thomas Müller
**Traductrice Anglais-Français:** Cécile Pougault

**Conception:** Devi Adamo (Child Helpline International)
**Impression:** Joh. Enschedé Amsterdam

Copyright © Child Helpline International, Octobre 2015
ISBN 9789462287242

# Clause de non-responsabilité

L'action de CHI est ancrée dans les principes et les valeurs inscrits dans la Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant, parmi lesquels le droit des enfants à la protection de leur vie privée et contre tout danger. Afin de garder la confiance des enfants et des adolescents qui chaque jour se fient aux lignes d'assistance, les noms des enfants cités dans les résumés de cas ont été changés.

L'aperçu régional dans ce document est basé sur l'analyse des données fournies par 41 lignes d'assistance aux enfants en Europe, sur les contacts qu'elles ont reçus en 2014. Ces données ont été recueillis par le biais du questionnaire annuel de CHI. Les données présentées et les conclusions exposées ne cernent pas l'entière portée des pratiques et politiques de l'ensemble des pays, ni des cas traités par les lignes d'assistance aux enfants et d'autres organisations de protection de l'enfance au niveau national.

Les vues d'ensemble par pays concernent l'Union européenne. Lorsque le détail de certaines données n'était pas disponible, mais un cas concret était décrit dans le questionnaire 2014 par la ligne d'assistance en question, nous avons remplacé les données manquantes par un résumé de ces cas.

Les pourcentages de motifs de contact sont basés sur le total des contacts dont le motif spécifique est identifié. Les contacts dont le motif est répertorié dans la catégorie « général/autre » ne sont pas inclus dans ce total. Enfin, les pourcentages ont été arrondis et leur notation décimale n'a pas été utilisée. En conséquence, le total des pourcentages de chaque (sous) catégories n'est pas toujours égal à 100. Les données exactes peuvent être demandées auprès de Child Helpline International.

Publication financée par l'Union européenne.

Cette publication a été réalisée avec l'aide financière du Programme Droits, égalité et citoyenneté de l'Union européenne. Le contenu de la présente publication est de la seule responsabilité de Child Helpline International et ne peut en aucun cas être considéré refléter les points de vue de l'Union européenne.

# FreeOurVoices.org

Au cours des dix dernières années, plus de 277 millions d'enfants ont contacté nos lignes d'assistance. Soit plus d'un appel par seconde. Des millions d'entre eux étaient victimes de violences, des millions étaient délaissés, des millions ont appelé pour échapper aux abus sexuels et au suicide. Malheureusement, la moitié de ces appels à l'aide sont restés sans réponse. Non pas parce qu'ils nous laissaient indifférents. Mais parce que nous n'avions pas les moyens financiers et le soutien nécessaires.

Soutenez notre campagne pour que nous puissions
répondre à chaque appel de chaque enfant !

**PLUS NOS VOIX SERONT NOMBREUSES, PLUS NOUS NOUS FERONS ENTENDRE !**

Chaque enfant a le droit d'être entendu.

#FreeOurVoices

**SOUTENEZ NOTRE CAMPAGNE POUR QUE NOUS PUISSIONS REPONDRE A CHAQUE APPEL DE CHAQUE ENFANT !**

## Nous sommes Child Helpline International. Nous exprimons les besoins des enfants pour amener un changement politique.

Child Helpline International (CHI) est l'une des organisations à l'impact collectif parmi les plus importantes du monde, un réseau de 191 lignes d'assistance aux enfants présentes dans 145 pays (octobre 2015), qui reçoivent plus de 14 millions d'appels par an d'enfants et d'adolescents nécessitant aide et protection. Depuis sa création en 2003, CHI a soutenu la mise en place et le renforcement de lignes d'assistance aux enfants et favorisé leur reconnaissance en tant qu'élément essentiel des systèmes de protection de l'enfance partout dans le monde. CHI utilise les données et les connaissances des lignes d'assistance aux enfants pour attirer l'attention sur les lacunes dans la protection de l'enfance, pour faire campagne en faveur des droits des enfants et des jeunes partout dans le monde et lutter pour l'éradication de la violence à l'égard des enfants.

www.116111.eu

Suivez-nous sur

www.childhelplineinternational.org