

Principaux points à retenir

Données basées sur 85 lignes d'assistance aux enfants dans 5 régions, sauf indication contraire.

En 2022, les membres de notre ligne d'assistance aux enfants ont reçu

12,637,633 contacts

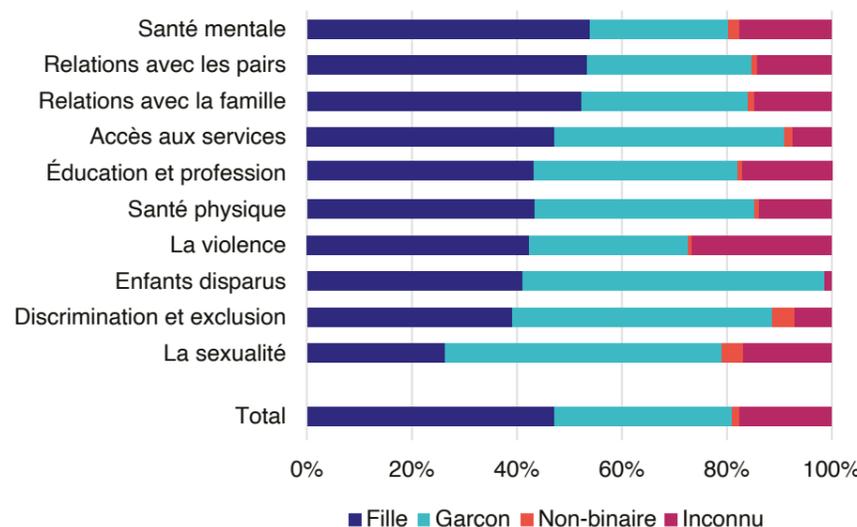
3,765,975 contacts de soutien (29.8%)

8,871,658 contacts sans soutien (70.2%)

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

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

Plus de 3,75 millions de contacts ont été pris avec les lignes d'assistance téléphonique pour enfants dans le monde. Cela équivaut à 430 contacts par heure et par jour.



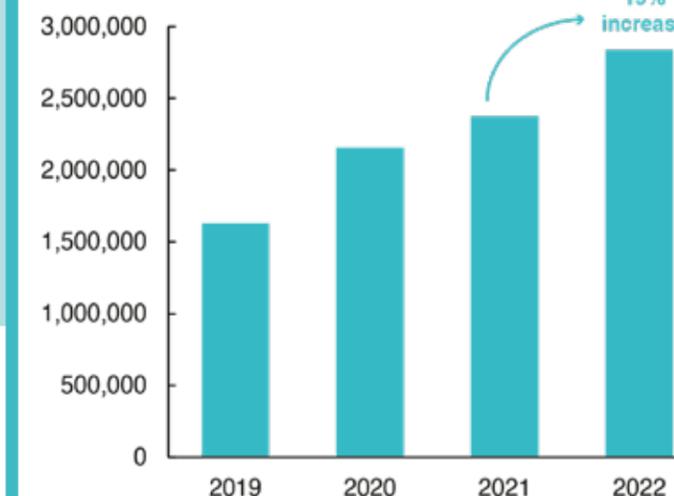
DIFFÉRENCES ENTRE LES SEXES EN MATIÈRE DE CONTACTS

Pour presque tous les motifs de contact, les filles ont contacté les lignes d'assistance aux enfants plus souvent que les autres modalités de genre. Cela est particulièrement vrai pour les contacts liés à des problèmes de **santé mentale**, pour lesquels les filles ont pris contact deux fois plus souvent que les garçons, et pour les **relations avec la famille et les pairs**, pour lesquelles les filles constituent une majorité significative. Deux exceptions notables sont les **enfants disparus** et **la sexualité**, pour lesquels les contacts ont été pris beaucoup plus souvent par des garçons.

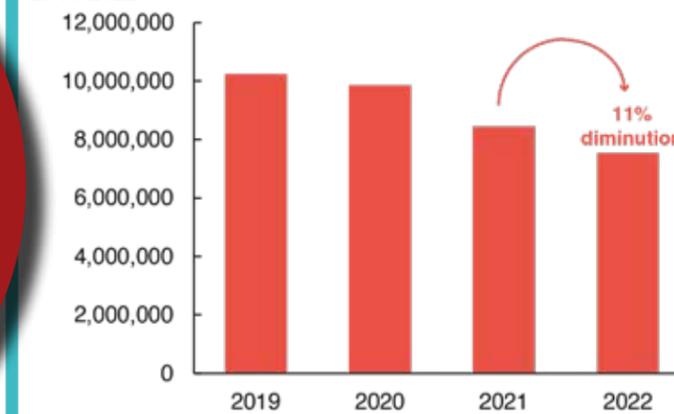
ÉVOLUTION DES MONTANTS DES CONTACTS DE COUNSELLING

Nous observons une augmentation constante et substantielle des contacts de conseil au fil des ans, avec une augmentation de 19,4 % entre 2021 et 2022, et une augmentation totale de 74 % sur l'ensemble de la période de 4 ans (2019 à 2022). En revanche, les contacts non liés au conseil ont considérablement diminué au cours des quatre dernières années, passant de plus de 10 millions en 2019 à environ 7,5 millions en 2023.

Contacts de soutien, 54 lignes d'assistance aux enfants, 2019-2022



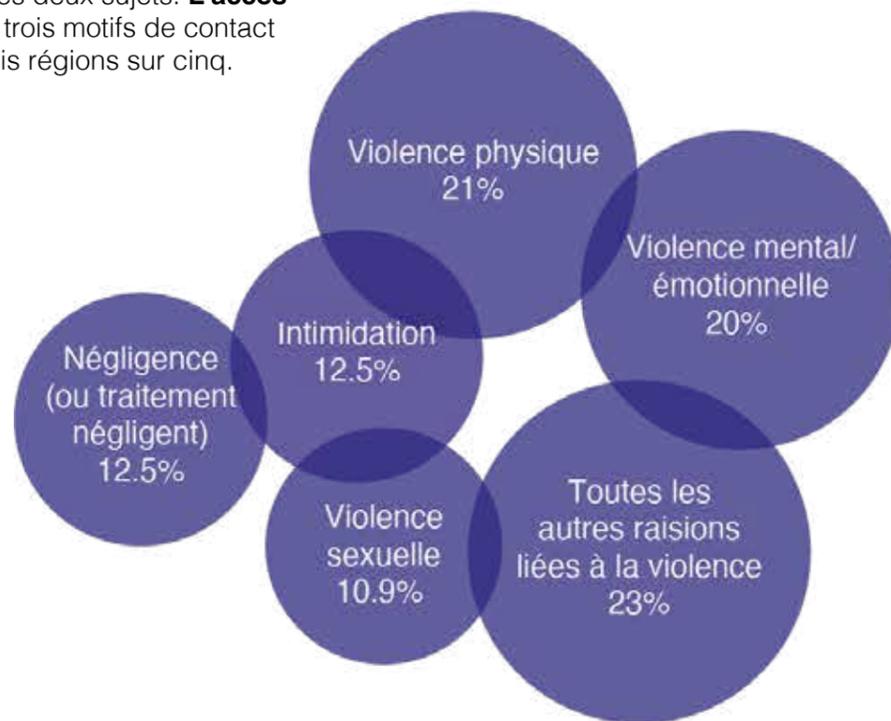
Contacts sans soutien, 44 lignes d'assistance aux enfants, 2019-2022



Principaux points à retenir

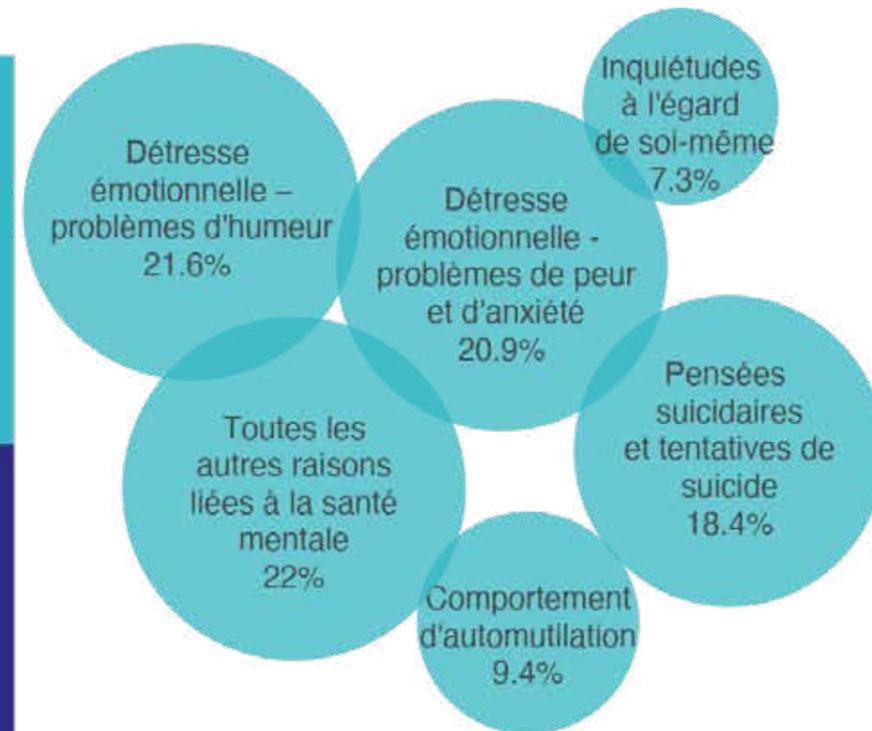
LES RAISONS LES PLUS FRÉQUENTES POUR LESQUELLES LES ENFANTS ET LES JEUNES ONT CONTACTÉ L'AIDE SOCIALE À L'ENFANCE EN 2022

La **santé mentale** et la **violence** sont les deux motifs de contact les plus courants signalés par les lignes d'assistance téléphonique pour enfants dans le monde. Plus de la moitié des contacts reçus sont liés à l'un de ces deux sujets. **L'accès aux services** est l'un des trois motifs de contact les plus courants dans trois régions sur cinq.



QUELLES SONT LES PRÉOCCUPATIONS DES ENFANTS ET DES JEUNES EN MATIÈRE DE VIOLENCE DONT ILS SOUHAITENT DISCUTER ?

La **violence physique** et la **violence mentale/émotionnelle** sont les principaux motifs de contact avec les lignes d'assistance téléphonique pour enfants en 2022, représentant près d'un contact sur trois liés à la violence. Viennent ensuite la **négligence**, les **brimades** et les **violences sexuelles**. Ensemble, ces cinq sous-catégories représentaient les trois quarts de tous les contacts liés à la violence.



QUELS SONT LES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE DONT LES ENFANTS ET LES JEUNES VEULENT PARLER ?

La **détresse émotionnelle** était la raison la plus fréquente de contacter les lignes d'assistance aux enfants en 2022, qu'il s'agisse de problèmes d'humeur ou de problèmes de peur et d'anxiété, et représentait environ deux contacts sur cinq liés à la santé mentale. Les contacts liés à des **pensées suicidaires et à des tentatives de suicide** étaient presque aussi fréquents que l'un ou l'autre des deux types de problèmes de détresse émotionnelle.

Principales recommandations

#1

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

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

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

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

#2

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

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

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

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

Principales recommandations

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

