

NOTE TECHNIQUE : LES LIGNES D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE POUR LES ENFANTS ET LA PROTECTION DES ENFANTS PENDANT LA PANDÉMIE DE COVID-19¹

INTRODUCTION

Les facteurs de stress liés à la pandémie de COVID-19 sur les enfants et les familles, aggravés par des facteurs sécuritaires, sanitaires et financiers, ont augmenté les risques de violence entre partenaires intimes et de violence contre les enfants². Les mesures de confinement peuvent aggraver la situation des enfants qui sont déjà exposés à des environnements abusifs, négligents et peu propices à leur bien-être. Les différentes sources de soutien auxquels les enfants ont accès en dehors de la famille, notamment les services de protection de l'enfance et l'école, sont susceptibles d'être restreints pendant une partie, voire la majorité du temps. Le confinement a eu pour conséquence d'enfermer certains enfants tout en limitant les services de protection de l'enfance et a compromis l'accès aux services sociaux, éducatifs et sanitaires. D'autres enfants, tels que ceux qui vivent dans la rue³ ou qui se déplacent, peuvent être encore plus démunis et isolés de toute assistance, tout comme ceux qui vivent dans des institutions de placement ou en détention.

En réponse à la crise de COVID-19, les acteurs de la protection de l'enfance et les prestataires de services - y compris les ministères, les ONG (I) et les agences des Nations unies - étudient la manière dont ils peuvent continuer à apporter un soutien aux enfants, aux familles et aux communautés à distance grâce à l'utilisation de la technologie. Cela inclut les **lignes d'assistance téléphonique** pour les **enfants** qui, au cours des dix dernières années, sont devenues de plus en plus importantes pour répondre aux préoccupations des enfants et des jeunes sur toute une série de questions concernant leur vie.

Il est important de faire la distinction entre les **lignes d'assistance téléphonique**, qui sont principalement utilisées à des fins de signalement et d'affichage (bien qu'elles puissent également fournir quelques conseils et informations) et les **lignes d'assistance téléphonique pour enfants** qui fournissent généralement un soutien plus actif, y compris des services d'écoute active/de conseil et le référencement des cas signalés par les enfants et les adultes, tels que les cas de violence, d'abus et de négligence.

¹ Bien que ce guide ait été rédigé spécialement pour la pandémie COVID-19, les informations qu'il contient seront utiles dans d'autres situations, y compris d'autres pandémies, lorsque le travail à distance est nécessaire.

² Pour plus d'informations sur l'impact de la pandémie de COVID-19 sur les enfants, voir l'Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire, End Violence Against Children, UNICEF, OMS (mai 2020) [COVID-19 : Protéger les enfants contre la violence, les mauvais traitements et la négligence au sein de la famille, version 1](#).

³ Pour plus d'informations sur les enfants en situation de rue, voir l'[Observation générale n° 21](#) du Comité des droits de l'enfant des Nations unies [sur les enfants en situation de rue \(2017\)](#).

Cette note a été élaborée avec deux objectifs principaux à l'esprit :

1. [Fournir des conseils pratiques aux acteurs et aux prestataires de services de protection de l'enfance](#) - y compris les services gouvernementaux, les ONG (I), les organisations de la société civile (OSC), les organisations communautaires, les agences des Nations unies et les groupes de coordination de la protection de l'enfance - sur la manière de soutenir les enfants et les familles par le biais d'un service d'assistance téléphonique pour les enfants, y compris la collaboration avec les lignes d'assistance téléphonique nationales existantes.
2. [Étudier comment les lignes d'assistance téléphonique pour enfants existantes⁴](#) peuvent contribuer et participer aux efforts visant à soutenir les enfants et les familles pendant la pandémie de COVID-19 par le biais de mécanismes et de systèmes de protection de l'enfance. Cela inclut le développement de leurs services.⁵

Pour ces deux objectifs, le but est de maximiser les ressources en évitant les doubles emplois et en s'appuyant sur les fournisseurs de services d'assistance téléphonique pour enfants qui existent déjà, notamment par une coopération accrue entre les services d'assistance téléphonique pour enfants et les autres acteurs.

Ce document est divisé en deux sections :

1. **Considérations en matière d'organisation et de coordination** pour les organismes qui travaillent avec les lignes d'assistance téléphonique pour enfants existantes et les adaptent, pour ceux qui mettent en place des services d'assistance téléphonique pour enfants, et pratiques communes pour les deux.
2. **Orientation opérationnelle** pour ceux qui travaillent effectivement sur une ligne d'assistance aux enfants et pour ceux qui apportent un soutien par téléphone aux familles avec lesquelles ils travaillent déjà.

Dans la présente note, le terme "ligne d'assistance aux enfants" est utilisé pour désigner principalement un service téléphonique, bien que d'autres formes de communication telles que le texte, le chat en ligne et le courrier électronique puissent également faire partie de la réponse d'une ligne d'assistance aux enfants. L'accent est mis sur l'assistance téléphonique car elle est l'aide la plus immédiate, et souvent la plus difficile à fournir.

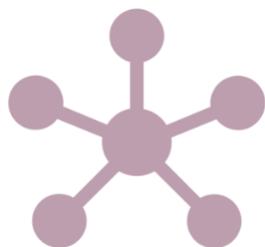
Afin de garder cette note aussi succincte que possible, nous ne sommes pas entrés en détails sur certains points. L'accent a été mis sur *ce qui doit être fait différemment en cas de pandémie*. Des détails sur des ressources plus générales sont inclus dans les notes de bas de page.

La présente note n'a qu'une valeur indicative et décrit *ce qu'il faut faire*. Pour obtenir une assistance technique, des pratiques et des ressources supplémentaires, veuillez contacter Child Helpline

⁴ Pour un aperçu des lignes d'assistance téléphonique nationales existantes, voir le [Réseau de lignes d'assistance téléphonique pour les enfants](#).

⁵ Child Helpline International (CHI) est un réseau de lignes d'assistance téléphonique qui compte 173 membres dans 142 pays. En plus de fournir des services de défense, de recherche et de soutien au développement des lignes d'assistance téléphonique pour enfants, CHI établit également des normes de qualité.

International (info@childhelplineinternational.org) **ou consulter le site**
<https://www.childhelplineinternational.org/>.



SECTION 1 : CONSIDÉRATIONS LIÉES À L'ORGANISATION ET LA COORDINATION

La règle d'or en ce qui concerne la mise en place d'une ligne d'assistance pour les enfants est que le service doit apporter une réponse ! Il ne sert à rien de proposer un service d'assistance téléphonique aux enfants si les enfants et les familles ne peuvent pas passer un appel et obtenir de l'aide en cas de besoin. Des décisions réalistes doivent être prises quant à ce qui est faisable. Par exemple, un service pouvant être atteint de manière fiable pendant une partie de la journée est préférable à un service qui prétend être disponible 24 heures sur 24, mais qui est souvent injoignable. La simple reconnaissance de ce fait en tant que principe fondamental de l'offre de services d'assistance téléphonique aux enfants devrait étayer et guider toutes les décisions prises.

Un service d'assistance téléphonique pour les enfants doit également être clair sur ce qui peut être fait de manière réaliste pour protéger un enfant. De nombreux contacts seront anonymes et beaucoup d'enfants hésiteront à s'impliquer. Lorsqu'ils se mettent en rapport avec d'autres organismes pour demander de l'aide, il est important que leurs critères d'intervention soient respectés. Promettre quelque chose à un enfant que vous ne pouvez pas tenir peut avoir de graves conséquences sur la confiance de l'enfant dans les adultes pour le protéger.

1. Pour adapter les lignes d'assistance téléphonique pour enfants existantes, envisagez :

Les lignes d'assistance téléphonique pour enfants existantes présentent un avantage certain : elles sont déjà établies et disposent de structures et de processus permettant de soutenir les enfants et les familles à distance. Le défi pour les lignes d'assistance aux enfants consiste à adapter, renforcer et coordonner leurs réponses afin qu'elles puissent répondre aux exigences du travail dans le contexte d'une pandémie, et potentiellement avec un éventail d'acteurs plus large qu'auparavant. Les lignes d'assistance téléphonique pour enfants existantes doivent être prises en considération :

- 1. Quel type de soutien et d'orientation est nécessaire pour garantir que la ligne d'assistance téléphonique pour enfants puisse continuer à fonctionner en toute sécurité ?** Si possible, la ligne d'assistance aux enfants devrait mettre en place un groupe d'intervention spécifique à la pandémie de COVID-19 comprenant des directeurs, des gestionnaires et des membres clés de l'équipe afin de fournir une direction et des conseils. Ce groupe devrait :

- Identifier et atténuer les risques pour le personnel de la ligne d'assistance aux enfants de COVID-19 en se basant sur les directives nationales émises par les agences concernées. Cela implique de fournir des informations précises et actualisées au personnel et aux bénévoles.
- Promouvoir les changements sur le lieu de travail afin que des mesures de santé publique soient mises en place, y compris la distanciation sociale.
- Former l'ensemble du personnel afin qu'il connaisse l'impact de la pandémie de COVID-19 sur les enfants et les familles.
- Suivez les lignes directrices décrites au point [3](#) ci-dessous. [Actions communes pour l'adaptation des services d'assistance téléphonique existants et la mise en place de nouvelles lignes d'assistance téléphonique.](#)

2. Comment adapter et renforcer les modèles de prestation de services ? Étant donné que certaines lignes d'assistance aux enfants utilisent des modèles de prestation autres que le service téléphonique, y compris le travail en face à face, il sera important de déterminer si, et comment, les modèles de prestation de services doivent être modifiés et adaptés. Si certains services peuvent continuer à fonctionner normalement pendant que les déplacements sont autorisés (même si certains changements sont apportés aux pratiques de travail, comme la distanciation sociale), dans d'autres cas, cela peut ne pas être possible. Même lorsque les déplacements sont autorisés, il est prudent de prévoir des mesures pour un possible confinement afin que les services puissent être transférés rapidement. Parmi les mesures à envisager, citons :

- Assurer la coordination avec les acteurs de la protection de l'enfance et de la lutte contre la violence sexuelle et sexiste, y compris les groupes de coordination de la protection de l'enfance et de lutte contre la violence sexiste/zone de responsabilité dans les contextes humanitaires et d'autres partenaires, afin d'identifier des stratégies communes pour adapter les services d'assistance téléphonique aux enfants aux mesures de confinement existantes et pour accroître les capacités humaines à fournir des services appropriés.
- Si possible, envisager la transition vers le travail à distance pour le personnel de la ligne d'assistance aux enfants⁶. Cela inclut la révision et l'adaptation des politiques et des réglementations sur le lieu de travail pour prendre en compte le travail à distance.
- Fournir des lignes directrices et une formation, si nécessaire, au personnel pour l'aider à adapter les services, à utiliser les nouvelles technologies et à comprendre l'atténuation des risques (tels que les EPI ou les installations d'hygiène) pour tout service en personne qui ne peut être transféré à un service à distance, en supposant que les déplacements soient autorisés.

3. Comment renforcer les capacités du personnel des lignes d'assistance aux enfants ?

- Entreprendre une évaluation rapide parmi le personnel, les volontaires et les partenaires autour des principaux domaines de besoins et de capacités. Il peut s'agir de contacter les partenaires existants,

⁶ Voir UNICEF et Global Social Service Workforce Alliance (2020) [Note technique : Care and Protection of the Social Service Workforce during the COVID-19 Response.](#)

tels que les autorités locales, les ONG et les organisations communautaires, pour connaître les défis et les solutions positives qu'ils ont mis au point dans le cadre de la pandémie de COVID-19.

- Examiner les données existantes et, en collaboration avec les partenaires, évaluer les questions et émotions spécifiques auxquelles les enfants peuvent être confrontés pendant cette période, ainsi que les risques et les vulnérabilités spécifiques à la protection de l'enfance dans la région/le pays (c'est-à-dire les enfants sans protection familiale ; les enfants réfugiés, déplacés à l'intérieur du pays, migrants ou apatrides ; les enfants dans les situations de rue ; les enfants handicapés et/ou souffrant de problèmes de santé mentale ; les enfants mères, les enfants survivants de la violence, etc.). Cela inclut des liens avec les groupes/sous-groupes de coordination de la protection de l'enfance et de la lutte contre la violence sexuelle et sexiste dans les contextes humanitaires et les lignes d'assistance téléphonique existantes pour la lutte contre la violence sexuelle et sexiste⁷.
- Former le personnel de la ligne d'assistance aux enfants pour les aider à s'adapter au travail à distance, à utiliser les nouvelles technologies et à comprendre l'atténuation des risques pour la poursuite des services en personne.
- Évaluer s'il est nécessaire et possible de recruter du personnel supplémentaire ayant une expertise spécifique (comme la santé mentale, la violence liée au sexe, la parentalité positive, etc).

2. Pour mettre en place un nouveau service d'assistance téléphonique pour les enfants, envisagez :

1. Un nouveau service d'assistance téléphonique pour les enfants est-il nécessaire ?

Une question évidente, mais importante : Existe-t-il un service d'assistance téléphonique pour les enfants ou les victimes de violence sexuelle avec lequel il est possible d'établir un partenariat et qui, grâce à une meilleure coordination et une meilleure assistance, pourrait étendre ses services afin de renvoyer et d'acheminer les cas pour un soutien supplémentaire ? D'autres acteurs envisagent-ils de mettre en place un service d'assistance téléphonique pour enfants qui pourrait être partagé ou géré conjointement afin de maximiser l'utilisation des ressources ? La technologie, y compris les téléphones, est-elle disponible et accessible ? Lorsque l'utilisation des téléphones portables est faible, un autre service de proximité peut être plus approprié, comme la radio, le service postal ou, si les déplacements sont autorisés, des caravanes itinérantes d'assistance téléphonique aux enfants/services mobiles de protection de l'enfance (CP) ou des travailleurs communautaires de proximité⁸.

Pendant une pandémie, ou du moins pendant que le confinement est en cours ou qu'il y a des restrictions de mouvement, ce n'est pas le moment de mettre en place une nouvelle ligne d'assistance téléphonique pour enfants entièrement opérationnelle. Cela prend des mois et nécessite une planification et une exploration minutieuses de nombreuses questions, notamment la demande et l'accès, la technologie appropriée, la cartographie des références, la confidentialité, le stockage et la

⁷Voir les recommandations spécifiques du Groupe de référence du Comité permanent inter-organisations sur la santé mentale et le soutien psychosocial [Note d'information provisoire sur la santé mentale et les aspects psychosociaux de l'épidémie COVID-19](#) (2020)

⁸ Pour plus d'idées et d'informations sur les mécanismes de signalement sensibles aux enfants, voir Sekulovic, R. et Delaney, S. (2016) [Speak Out - Be Protected ! Créer des mécanismes de signalement adaptés aux enfants des cas présumés de violence contre les enfants](#) ; Plan International.

conservation des données recueillies, la dotation en personnel, le renforcement des capacités, la mobilisation des ressources, le suivi et l'évaluation. Ces considérations s'ajoutent à la coordination nécessaire avec le gouvernement et les fournisseurs de TIC. Compte tenu des contraintes, l'accent devrait plutôt être mis sur la manière dont un service existant peut fournir ou étendre son assistance téléphonique ou en ligne pour répondre aux besoins actuels. En effet, cela signifie qu'il faut mettre en place des dispositions provisoires qui pourraient à l'avenir servir de base au développement d'une ligne d'assistance téléphonique permanente pour les enfants après l'assouplissement des restrictions, à condition qu'il s'agisse du meilleur moyen d'atteindre les enfants et qu'il n'existe pas déjà une autre ligne d'assistance téléphonique nationale pour les enfants.

S'il n'y a pas d'autre service et qu'un soutien est nécessaire, alors une ligne d'assistance téléphonique pour les enfants est un moyen essentiel pour les enfants et les familles d'accéder à un soutien. Toutefois, si l'idée est d'apporter un soutien à ceux qui sont déjà connus d'un service, comme dans le cas de la gestion des cas, l'établissement d'un soutien direct par l'intermédiaire de l'agent chargé du cas/assistant social en fournissant des numéros de contact peut être une manière plus appropriée et plus pragmatique d'offrir une assistance⁹.

2. Quelles sont les capacités en personnel disponibles et/ou qui peuvent être facilement développées ?

Le personnel nécessaire est lié à l'objectif de la ligne d'assistance téléphonique pour enfants et reflète la *manière dont* le service d'assistance téléphonique pour enfants fonctionnera. Il est peu probable que l'on dispose de beaucoup de temps pour préparer et développer les capacités du nouveau personnel de la ligne d'assistance pendant une situation de confinement. Il peut être difficile de recruter et d'entreprendre une formation approfondie en matière de conseil/assistance téléphonique. Pour cette raison (à moins qu'il n'existe une ligne d'assistance téléphonique pour enfants établie qui puisse fournir une assistance ou qu'un autre personnel qualifié et expérimenté puisse être facilement recruté), la dotation en personnel du service d'assistance téléphonique pour enfants nécessitera probablement l'utilisation de ressources humaines existantes. Si l'objectif du service d'assistance téléphonique pour enfants n'est pas de fournir un soutien étendu (c'est-à-dire de fournir des informations et des rapports comme une ligne d'assistance), il peut être possible de demander l'appui du personnel administratif ou autre ; lorsqu'il est prévu de fournir un soutien plus approfondi comme l'écoute et le conseil, un personnel plus expérimenté et qualifié, tel que des travailleurs sociaux (para), des agents chargés du traitement des dossiers ou du personnel de santé mentale et de soutien psychosocial (MHPSS), devra répondre aux appels. Le détachement ou le redéploiement du personnel existant peut être une solution temporaire pour combler le manque de personnel qualifié et expérimenté dans le domaine de l'aide aux enfants.

Cela nécessitera une réflexion et une planification minutieuses en ce qui concerne la disponibilité du personnel existant pour travailler sur la ligne d'assistance aux enfants, tout en tenant compte des autres tâches qu'il pourrait encore être amené à accomplir. Une aide supplémentaire devrait envisager de parvenir à un équilibre en termes de genre parmi les travailleurs de la ligne d'assistance et d'élargir l'accessibilité dans les langues locales.

⁹ Pour plus d'informations, voir le [guide COVID-19 de l'Alliance pour la protection de l'enfance dans les situations humanitaires sur la gestion des cas de protection de l'enfance](#) (à paraître).

Pour tout le personnel, même expérimenté, il est essentiel d'organiser un cours d'orientation (qui pourrait être dispensé à distance ou en ligne, si nécessaire), de parler des procédures de fonctionnement du service d'assistance téléphonique pour enfants et d'étudier les conseils sur la manière de travailler sur une ligne d'assistance téléphonique pour enfants, y compris quand et comment effectuer des renvois (voir section 2). Cette orientation doit inclure une sensibilisation aux risques potentiels que présente l'utilisation de la technologie pour les enfants, comme **l'abus et l'exploitation sexuels des enfants en ligne**.¹⁰

3. Comment la ligne d'assistance aux enfants va-t-elle fonctionner ?

Chacun devra décider de la manière de fonctionner en fonction du contexte. Il sera également nécessaire d'explorer avec les fournisseurs de TIC/télécoms les capacités des équipements, la connectivité, la possibilité de fournir un numéro vert, etc. Ces négociations et ces choix concernant le fonctionnement de la ligne d'assistance aux enfants prennent du temps et nécessitent une réflexion approfondie. C'est pourquoi il n'est généralement pas recommandé d'essayer de mettre en place une nouvelle ligne d'assistance téléphonique pour enfants entièrement opérationnelle en cas de crise et, à la place, de penser à un arrangement provisoire qui répondra aux besoins immédiats et pourrait être développé plus avant à l'avenir.¹¹

Les décisions concernant le fonctionnement immédiat du service d'assistance téléphonique aux enfants en cas de crise doivent tenir compte des considérations clés suivantes :

- D'où le personnel travaillera-t-il ? Est-il possible pour eux de se rendre dans un bureau et d'y travailler en toute sécurité ? Si ce n'est pas le cas, pourront-ils travailler à distance sur la ligne d'assistance ?
- Si le personnel doit travailler à distance, sera-t-il en mesure de trouver un endroit sûr et confidentiel pour travailler où il pourra avoir des conversations privées avec ses interlocuteurs ?
- Quel type d'équipement sera nécessaire ? Par exemple, des équipements de téléphonie, des logiciels de collecte de données ou des capacités SMS ? Quel sera le numéro utilisé - un numéro existant de l'organisation ou de nouveaux numéros ?
- Comment les appels seront-ils gérés pour qu'ils puissent être partagés entre les membres du personnel ? Ou le personnel devra-t-il être "de garde" à tout moment ? Cela pourrait être possible grâce à des fonctions telles que le renvoi automatique des appels vers des téléphones désignés.
- Que se passera-t-il si les enfants et les familles appellent lorsque les lignes sont occupées ? Est-il possible de sécuriser un message enregistré à faire écouter, en demandant peut-être de rappeler ou de contacter d'une autre manière ? Peut-on demander aux appelants de laisser un message afin d'être contactés lorsque le personnel est libre ?
- En fonction de la demande, les conseillers de la ligne d'assistance aux enfants peuvent se fatiguer ; réfléchissez à la manière de leur donner une pause tout en leur apportant un soutien. Si l'équipe est suffisamment nombreuse ou si le personnel a également d'autres tâches, faites en sorte qu'une

¹⁰ Pour accéder à une ressource en ligne sur la protection des enfants en ligne, voir Child Helpline International [Tools for Child Helplines](#).

¹¹ Pour plus d'informations, consultez le site de [Child Helpline International](#).

petite équipe fasse une rotation afin que tout le monde ne travaille pas en permanence sur la ligne d'assistance aux enfants. Cela peut entraîner une charge supplémentaire sur le matériel si celui-ci ne peut pas être partagé. S'il est partagé, tenez compte des normes de propreté et du transport.

- Idéalement, il devrait toujours y avoir **au moins** deux personnes travaillant au service d'assistance téléphonique pour enfants à tout moment, même si elles travaillent à distance. Cela signifie que si l'un des travailleurs est occupé par un appel long ou complexe, l'autre peut continuer à répondre aux appels et à apporter son aide si nécessaire. Il est important que la ligne d'assistance aux enfants dispose de plus d'une ligne afin que plusieurs appels puissent être traités en même temps.
- Si possible, disposez d'un (ou de plusieurs) numéro(s) distinct(s) pour les services d'assistance téléphonique afin que les numéros de bureau et autres numéros de téléphone mobile puissent rester libres pour les activités régulières, la coordination et l'orientation. Si le temps manque pour mettre en place de nouvelles lignes fixes, les téléphones mobiles peuvent constituer une solution de rechange rapide.
- Il devrait toujours y avoir un superviseur disponible pour que le personnel puisse le consulter et lui demander de l'aide pendant qu'il est "en service". Cette personne doit avoir de l'expérience dans la gestion des dossiers de protection de l'enfance. Son rôle est essentiel pour garantir une réponse de qualité aux enfants et pour soutenir le personnel de la ligne d'assistance téléphonique pour les enfants.¹²
- Si possible, le superviseur doit vérifier auprès des travailleurs avant qu'ils ne commencent leur quart de travail au service d'assistance téléphonique pour enfants, et leur fournir un compte rendu à la fin du quart de travail. Lorsqu'il est prévu que le personnel soit de garde pendant de longues périodes, le superviseur doit s'entretenir avec lui régulièrement (idéalement au moins une fois par jour). La durée dépendra de la demande et des autres activités que le personnel travaillant sur la ligne d'assistance aux enfants est censé entreprendre.
- Des directives simples/des procédures opérationnelles standard (POS) devraient être élaborées et fournies au personnel travaillant au service d'assistance téléphonique pour les enfants comme une ressource à laquelle se référer lors des appels. Cela devrait inclure :
 - Les procédures standard à suivre, telles que quand/comment travailler avec d'autres membres du personnel de la ligne d'assistance aux enfants (en particulier le superviseur), les heures d'ouverture, la tenue de registres, etc.
 - Des conseils sur l'utilisation de l'équipement, par exemple sur la manière de transférer des appels ou de récupérer des messages.
 - Des messages actuels sur la pandémie de COVID-19 et conseils émis par le gouvernement responsable et d'autres organismes.
 - Un répertoire des autres prestataires de services, des aides et de l'assistance qui peuvent être disponibles, y compris d'autres lignes d'assistance spécialisées (tant pour les personnes qui appellent que pour la ligne d'assistance aux enfants qui les réfèrent en leur nom).

¹² Voir UNICEF et Global Social Service Workforce Alliance (2020) [Note technique : Care and Protection of the Social Service Workforce during the COVID-19 Response](#).

- Une mise à jour des voies d'aiguillage, dans le cas où les appelants consentent à être aiguillés, et toutes les situations et procédures si les appelants ne consentent pas à être aiguillés mais où il s'agit d'une situation mettant la vie en danger (par exemple, tentative de suicide, cas de maltraitance d'enfants ou d'activité criminelle) et où il peut être nécessaire de rompre la confidentialité.
- Des informations claires sur les procédures d'orientation vers d'autres services - statutaires ou non statutaires - décrivant les services que ces agences s'engagent à fournir. Des procédures de suivi des appels, le cas échéant, pour les appelants en détresse.
- Des procédures de confidentialité et de protection des données personnelles.
- Des conseils et techniques pour fournir des services d'écoute et de conseil en ligne et pour traiter les appels test (voir section 2).
- Des informations sur comment traiter les alertes de sécurité, comme les alertes à la bombe. Les lignes d'assistance téléphonique sont souvent utilisées comme moyen de signaler les menaces à la sécurité. Toutes les menaces doivent être prises au sérieux, même si elles semblent peu probables. Les procédures habituelles consistent à enregistrer mot pour mot toutes les informations relatives à la menace (date, heure, lieu, etc.), à informer le superviseur qu'une menace a été reçue et à transmettre les informations à l'agence de sécurité concernée.
- En fonction des connaissances et de l'expérience du personnel, inclure des rappels sur l'impact possible de la pandémie sur la vie des enfants et des familles, tels que la santé mentale et le bien-être psychosocial des enfants et les différentes façons dont les enfants réagissent au stress.

4. Quelles sont les exigences en matière d'enregistrement et de contrôle du service d'assistance téléphonique pour enfants ?

Surtout si le personnel travaille à distance, les processus d'enregistrement normaux (tels que le CPIMS+) peuvent être difficiles à utiliser. Même lorsque le personnel ne travaille pas à distance, il peut être approprié d'introduire des processus d'enregistrement simplifiés qui rassemblent des informations de base (par exemple, l'heure, l'âge, le problème), de manière confidentielle mais pas des informations personnelles sensibles qui pourraient identifier l'appelant, en particulier s'il y a des appels reçus qui sont ponctuels, tels que des demandes d'informations ou des conseils d'ordre général.

3. Parmi les actions communes visant à adapter les services d'aide à l'enfance existants¹³ et à mettre en place de nouvelles lignes d'aide à l'enfance figurent :

Promouvoir la collaboration et la coordination entre les agences

¹³ En outre, il faut plaider auprès du gouvernement pour la désignation des lignes d'assistance comme fournisseurs de services essentiels et pour la mise à disposition d'un financement, de ressources humaines, de technologies, d'EPI et de formations adéquats. Pour plus d'informations, voir l'Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire [Messages de plaidoyer pour les acteurs de la protection de l'enfance : Donner la priorité à la protection de l'enfance dans les plans d'intervention COVID-19 \(2020\)](#).

- Rejoindre les équipes d'intervention/groupes de travail officiels pour la pandémie de COVID-19 dans le pays et les groupes de coordination de la protection de l'enfance existants (s'ils existent), ou recommander la mise en place de tels mécanismes de coordination.
- Lorsque cela est possible et existant, rejoindre ou s'assurer qu'il existe des liens avec d'autres mécanismes de coordination associés, tels que les groupes et structures de SMSPS et de S/GBV, l'aide sociale et/ou les réseaux de services de base essentiels.
- Soutenir les évaluations conjointes de l'impact des mesures d'endiguement sur la fourniture de services de protection de l'enfance et réviser/adapter les rapports, les renvois et les protocoles interinstitutionnels/multisectoriels ainsi que les approches communes, le cas échéant. Il s'agit notamment de surveiller conjointement les directives et les réponses nationales à la pandémie et leur impact sur les enfants afin de s'assurer que les tendances recueillies par les lignes d'assistance téléphonique pour enfants et les services fournis par ces lignes peuvent éclairer les réponses de protection de l'enfance, y compris les plans de réponse humanitaire (HRP) et les évaluations des besoins.
- Veiller à ce que les stratégies élaborées pour répondre aux préoccupations en matière de protection de l'enfance comprennent des réponses pratiques pour faire face aux préjudices réels ou imminents, des stratégies d'adaptation négatives (par exemple, toxicomanie, mariage précoce et forcé, etc.), la santé mentale et d'autres besoins identifiés par des évaluations conjointes, la santé mentale et d'autres besoins identifiés dans les évaluations conjointes. La stratégie devrait également s'appuyer sur des initiatives de protection communautaires positives, des stratégies d'adaptation et promouvoir une collaboration étroite avec les services de santé, d'éducation et de protection sociale.
- Développer ou adapter les protocoles d'accord (MOU) ou les POS existants entre les acteurs de la protection de l'enfance et le gouvernement dans le contexte de la réponse à la pandémie de COVID-19. Cela devrait inclure des approches et des méthodes de travail communes et, si possible, le partage des ressources et l'identification des lacunes que d'autres organisations peuvent combler si un partenaire ne peut pas fonctionner.
- Veiller à ce que toutes les modifications apportées aux services, y compris les restrictions imposées en raison du confinement et des heures d'ouverture révisées, soient communiquées aux partenaires en temps utile, notamment en ce qui concerne la cartographie des services humanitaires.
- Assurer que les lignes d'assistance téléphonique fournissent des informations précises et actualisées aux appelants.
- Coordonner la diffusion d'informations sur les services de protection de l'enfance et les mécanismes de signalement disponibles dans les secteurs sociaux, de l'éducation, de la santé, de l'application de la loi et d'autres secteurs pertinents dans le cadre humanitaire (par exemple, sécurité alimentaire, WASH, etc.).
- Coordonner avec les ministères concernés et les acteurs de la protection de l'enfance pour identifier et financer les besoins de formation. Ces besoins évolueront en fonction des procédures opérationnelles, des stratégies d'atténuation des effets de la pandémie de COVID-19 et des besoins des enfants et des familles au fil du temps.

Renforcer et maintenir les voies d'orientation et la gestion des cas

- En collaboration avec le gouvernement et les partenaires des groupes de coordination de l'intervention liée à la pandémie de COVID-19 et de la protection de l'enfance, examiner les protocoles et mécanismes

existants en matière de signalement, d'orientation et de gestion des cas. Mettre à jour, le cas échéant, et maintenir. Si nécessaire, établir ou améliorer les voies d'orientation d'urgence afin de garantir que les enfants et les familles ayant des préoccupations liées à la pandémie de COVID-19 puissent accéder rapidement aux services nécessaires.

- Contribuer aux exercices conjoints de cartographie des partenaires de la protection de l'enfance sur la disponibilité des services d'orientation dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Assurer la liaison avec les partenaires en matière de VBG et de SMSPS afin de garantir des renvois lorsque cela est possible. Cela inclut la cartographie de tout plan en cours de réalisation pour les changements prévus, comme la levée de confinement.
- Assurer la liaison avec d'autres lignes d'assistance téléphonique spécialisées (soutien aux parents, S/GBV, MHPSS, responsabilité envers la population affectée (AAP)/protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PSEA), etc.) afin de diffuser des messages cohérents et de les renforcer, ou de développer des renvois.
- Coordonner avec les opérateurs de téléphonie mobile et d'autres entreprises du secteur des TIC pour renforcer les capacités des lignes d'assistance à fournir des services pendant la pandémie de COVID-19 (par exemple en assurant la continuité du service ou une couverture accrue des services ou des adaptations nécessaires pour faciliter le travail à distance).

Soutien au personnel de la ligne d'assistance

- Promouvoir l'hygiène sur le lieu de travail, fournir des équipements de prévention individuelle (EPI) et appliquer les principes de distanciation sociale/physique sur le lieu de travail.
- Faciliter l'accès aux formations pour accroître les capacités du personnel, y compris les formations virtuelles et les webinaires.
- Soutenir le personnel pour intégrer les formations dans la pratique quotidienne.
- Examiner ou élaborer un plan d'urgence conforme aux lignes directrices proposées par les autorités afin d'améliorer la résilience de l'organisation et de soutenir les employés et leurs familles. Examiner et réviser au moins une fois par semaine.
- S'assurer de l'existence d'un système permettant de fournir un soutien psychologique au personnel affecté par la COVID-19 (en particulier pour les personnes en isolement ou en quarantaine) et aux membres de leur famille.
- Promouvoir l'augmentation de la fréquence des séances de supervision de soutien pour les personnes travaillant au téléphone.

Sensibilisation aux services d'assistance téléphonique pour les enfants, y compris auprès des enfants et des familles, et promotion de l'accès

Les enfants et les familles doivent être informés de l'objectif des lignes d'assistance téléphonique pour enfants, des numéros d'accès, de l'aide disponible et des heures d'ouverture. Tout effort de sensibilisation est susceptible d'avoir un impact sur le nombre d'appels et de contacts reçus ; il est essentiel que la ligne d'assistance aux enfants ait la capacité de répondre à une éventuelle augmentation du nombre d'appels *avant d'en faire la promotion*.

Les moyens de sensibilisation et de promotion de l'accès :

- Conseiller les travailleurs sociaux, les gestionnaires de cas et les autres personnes travaillant avec les familles afin de garantir que les informations concernant la ligne d'assistance téléphonique pour les enfants soient transmises lors de leurs conversations avec les enfants et les familles.
- Coordonner avec les autorités gouvernementales et les partenaires pour promouvoir l'information sur les lignes d'assistance aux enfants dans les messages existants des médias publics, et placer l'information dans les espaces publics (pharmacies, centres de santé, commissariats de police, marchés, gares routières et ferroviaires) et avec les services spécifiques pour les enfants et les familles, comme sur les plateformes d'apprentissage (si les écoles utilisent l'apprentissage en ligne) ou les messages (adaptés aux enfants) par le biais d'autres supports (par exemple, les numéros de lignes d'assistance aux enfants dans les informations sur les programmes de protection sociale ou dans les programmes télévisés éducatifs).
- Dans la mesure du possible et en toute sécurité, consulter les enfants et les familles sur la manière dont ils accèdent aux informations et communiquent avec les autres, y compris en ligne. Analyser les données pour identifier ceux qui n'ont pas accès aux lignes d'assistance aux enfants. À l'aide de ces informations, mener des actions de sensibilisation à distance, adaptées à l'âge, aux capacités et au sexe des enfants, par exemple au moyen de messages ciblés.
- Envisager de lancer un appel aux organisations donatrices pour obtenir des fonds supplémentaires afin de soutenir le développement des services d'assistance téléphonique aux enfants.
- Inclure les opérateurs de téléphonie mobile, les TIC et les plateformes de médias sociaux dans les efforts visant à la fois à promouvoir la sensibilisation aux lignes d'assistance et à accroître l'accessibilité. Il pourrait s'agir de maintenir le soutien en garantissant un accès gratuit aux lignes d'assistance pour les enfants de tous les opérateurs, d'aider les enfants des milieux les plus défavorisés à signaler les abus et les négligences et à demander de l'aide en renonçant aux frais de connexion et de promouvoir ces ressources auprès des enfants.

LES POINTS DE PLAIDOYER POUR LES PARTENAIRES CLÉS

Les gouvernements devraient le faire :

- Préconiser et désigner des travailleurs des services sociaux et de la protection de l'enfance comme prestataires de services essentiels et fournir un financement adéquat pour les salaires, les technologies de soutien, l'EPI et la formation.
- Renforcer et assurer le fonctionnement continu des lignes d'assistance téléphonique pour les enfants, et d'autres mécanismes de signalement adaptés aux enfants, pour permettre des réponses adaptées aux enfants, y compris le signalement et l'orientation et la réponse.
- Donner la priorité aux services de protection de l'enfance, y compris les SMSPS, la gestion des cas et les lignes d'assistance téléphonique pour les enfants, en tant que services essentiels afin que ces services hautement critiques restent opérationnels.
- Réviser, mettre à jour et rendre opérationnelles les procédures opérationnelles standard pour la gestion des cas et les voies de recours afin de prendre en considération le contexte de la pandémie de COVID-19.
- Accroître le soutien financier et les ressources des lignes d'assistance téléphonique nationales pour les enfants afin d'augmenter leur capacité à répondre à la crise de COVID-19 et à assurer la continuité de leurs services.
- Faire connaître les services d'assistance téléphonique aux enfants dans les réponses et communications liées à la pandémie de COVID-19.
- Inclure les lignes d'assistance téléphonique pour enfants existantes en lien avec la pandémie de COVID-19 et les groupes de coordination de la protection de l'enfance (et les groupes de protection dans les contextes humanitaires).
- Assurer un partage régulier d'informations avec les lignes d'assistance téléphonique pour enfants existantes en lien avec la pandémie de COVID-19 et les directives et réponses nationales relatives à la protection de l'enfance, et l'impact sur les enfants et leurs familles.
- Plaider auprès des opérateurs de téléphonie mobile et d'autres entreprises du secteur des TIC pour renforcer les capacités des lignes d'assistance téléphonique pour enfants à fournir des services pendant la COVID-19.
- Les opérateurs de téléphonie mobile, les TIC et les plateformes de médias sociaux devraient :
- Fournir et maintenir un soutien aux services d'assistance téléphonique pour les enfants afin d'assurer la continuité des services en garantissant un accès gratuit aux lignes d'assistance téléphonique pour les enfants de la part de tous les opérateurs.
- Collaborer avec les lignes d'assistance aux enfants pour établir des conditions de travail à distance pour le personnel des lignes d'assistance aux enfants.
- Aider les enfants des milieux les plus défavorisés à signaler les abus et à demander de l'aide. Cela peut se faire par le biais de numéros courts ou d'appels gratuits, en renonçant aux frais de connexion et en promouvant ces ressources auprès des enfants.

Renforcer les lignes d'assistance téléphonique nationales pour les enfants afin de recevoir les signalements et de fournir des services aux enfants en détresse en soutenant l'utilisation d'innovations (telles que les solutions basées sur le cloud) pour permettre la continuité des activités des lignes d'assistance téléphonique à partir de sites éloignés.



SECTION 2 : MISE EN ŒUVRE DE L'AIDE - FOURNITURE D'UNE AIDE PAR L'INTERMÉDIAIRE D'UNE LIGNE D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE (POUR ENFANTS)¹⁴

Cette section du guide comprend des **conseils pratiques et des techniques** pour travailler en toute sécurité et de manière appropriée avec les enfants et les familles, ou toute autre personne de la communauté qui pourrait appeler en leur nom, pendant la pandémie. Cette section peut également être utile à ceux qui apportent désormais un soutien à distance aux enfants et aux familles avec lesquels ils travaillaient déjà, mais qu'ils ne peuvent plus rencontrer en personne.

Fournir une assistance par téléphone

Avant de prendre ou de passer un appel :

- Si vous travaillez à distance et que vous n'êtes pas au bureau ou au centre d'appels de la ligne d'assistance aux enfants, assurez-vous d'être dans un endroit calme où vous ne serez pas dérangé afin de pouvoir vous concentrer sur l'appel et avoir une conversation privée et confidentielle.
- Assurez-vous que vous disposez d'une connexion téléphonique ou internet solide et stable pour assurer un flux d'appels régulier (Si le signal est faible ou fluctuant, vous devrez l'expliquer dès le début au cas où la connexion d'appel serait perdue).
- Assurez-vous que vous avez facilement accès aux numéros et aux coordonnées d'autres services d'orientation et à des informations à jour concernant la réponse à COVID-19, y compris toute directive des organismes concernés, concernant les règles relatives à l'éloignement social, aux couvre-feux, etc.
- Vérifiez que vous savez comment et quand contacter votre superviseur ou d'autres collègues (comme convenu) pour obtenir un soutien et une assistance, le cas échéant.
- Assurez-vous que vous connaissez toutes les procédures standard, telles que la manière de traiter les menaces à la sécurité, la gestion des dossiers, les renvois, etc. et si/quand la confidentialité peut être rompue.
- Si vous travaillez à distance, assurez-vous que les enregistrements que vous faites sont conservés en toute sécurité et que personne d'autre ne peut y accéder, même accidentellement.

Lors de la prise d'appels :

L'assistance téléphonique est très différente de l'assistance en face à face. Bien que les "signaux" normaux qui nous aident à communiquer, comme le langage corporel, ne soient pas disponibles, un appel

¹⁴ Pour plus d'informations, voir le [guide pratique](#) de Child Helpline International [Counselling Practice Guide](#).

téléphonique peut aussi, de façon étrange, être ressenti comme beaucoup plus intense et intime. Cela est souvent dû au fait que les appelants téléphonent dans des moments de détresse - immédiatement et sans avoir le temps de se préparer. Les émotions peuvent être très "brutes".

Au début des appels :

- Lorsque vous répondez, indiquez clairement qui vous êtes afin que votre interlocuteur ait l'assurance d'avoir le bon numéro et qu'il soit invité à parler. Vous pourriez dire quelque chose comme *"Bonjour, ici X de Y. Comment puis-je vous aider?"*
- Certains appelants ont beaucoup à dire parce qu'ils se sont préparés pour passer l'appel. Laissez-les parler et essayez de ne pas les interrompre avec trop de questions. Vous pouvez toujours revenir plus tard et clarifier certains points, ou approfondir. D'autres personnes peuvent avoir du mal à parler et avoir besoin d'encouragements, par exemple *"Je suis content que vous ayez pu appeler", "J'aimerais pouvoir vous aider"*.
- Dès que possible, vérifiez que l'interlocuteur peut vous parler en toute sécurité. Vous pourriez dire quelque chose comme *"Vous pouvez appeler maintenant?"* ou *"Êtes-vous dans un endroit où vous pouvez parler en privé?"*
- Outre les appels d'enfants et de familles, vous pouvez également recevoir des appels d'autres personnes qui appellent en leur nom ou qui s'inquiètent d'une situation concernant un enfant. Si l'appel ne concerne pas un enfant ou une famille, essayez alors de leur fournir des informations ou de les orienter vers une organisation plus appropriée.
- Vous voudrez établir une relation avec l'appelant, donc, tout en gardant à l'esprit la confidentialité et le besoin d'information, ne vous lancez pas directement dans des questions sur les autorisations de renvoi, ni ne consentez à parler à d'autres personnes ou ne commencez pas à demander de nombreuses informations telles que la date de naissance, l'adresse, etc. Ces détails peuvent être vérifiés ultérieurement lors d'un appel, une fois que vous avez établi une relation. Si vous demandez trop tôt, l'interlocuteur risque d'avoir peur et de raccrocher !

Traitement des appels d'essai

Les personnes travaillant sur les lignes d'assistance existantes connaissent bien les "appels tests". Il s'agit du moment où un enfant ou un adulte contacte une ligne d'assistance pour un problème apparemment simple, voire insignifiant. C'est souvent pour tester le service, il est donc important de répondre de manière appropriée et de ne pas laisser entendre que du temps est perdu ou que l'appel n'aurait pas dû être passé.

Les enfants peuvent aussi faire des farces téléphoniques, surtout s'ils s'ennuient et s'ils ne peuvent pas sortir et rencontrer des amis. Les appels bidon des enfants doivent être considérés comme un test pour le service, et il faut y répondre avec respect. Si l'on retourne l'attention sur l'enfant en lui posant des questions comme "Comment te sens-tu par rapport à cela ?" ou "Comment penses-tu que je peux t'aider?", on mettra souvent fin rapidement à ces appels. Les appels bidon peuvent également être utilisés comme un moyen de sensibilisation, par exemple en posant des questions telles que "Sais-tu pourquoi nous avons mis en place cette ligne d'assistance ?" et en fournissant ensuite des informations précises.

Malheureusement, les adultes peuvent aussi faire des farces téléphoniques. Ces appels sont parfois dus à l'ennui ou à des problèmes de santé mentale, et peuvent être de nature agressive, voire sexuellement offensante. Il est inutile de se mettre en colère ou de s'engager avec de tels interlocuteurs. Ils prennent juste du temps et de l'énergie émotionnelle, c'est donc une bonne idée de les fermer le plus tôt possible en disant quelque chose comme "Ceci est une ligne d'aide pour les enfants et les familles qui ont des problèmes. Je vais mettre fin à l'appel maintenant afin de pouvoir garder la ligne libre pour quelqu'un qui a besoin de nous parler". Puis mettez fin à l'appel.

Tout au long de l'appel :

- Utilisez toutes vos compétences en matière d'écoute active et ne craignez pas les silences, car les appelants peuvent avoir besoin de temps pour répondre aux questions ou traiter leurs pensées. N'oubliez pas que votre interlocuteur ne peut pas vous voir (sauf en cas d'appel vidéo). Ainsi, des phrases telles que "*Je suis toujours là quand vous voulez parler*" ou "*Je vais m'asseoir tranquillement pendant que vous réfléchissez à cette question*" peuvent aider à maintenir la connexion et encourager l'interlocuteur à continuer de parler.
- Souvent, les appelants peuvent vouloir et demander des informations spécifiques (par exemple, comment accéder à un service). Même si cela semble être tout ce qu'ils veulent, il est toujours sage de leur confirmer que c'est tout ce dont ils ont besoin et de leur souligner qu'ils peuvent rappeler à un autre moment. Il n'est pas rare que les appelants "essaient" un service ou que le problème présenté ne soit pas celui dont ils veulent vraiment discuter. Vous pourriez dire quelque chose comme "*C'est tout ce dont vous avez besoin pour l'instant ?... Rappelez-vous que vous pouvez toujours rappeler si vous voulez parler d'autre chose...*"
- N'oubliez pas que tous les enfants (ou adultes !) n'arrivent pas toujours à nommer leurs émotions. Les gens peuvent aussi avoir des sentiments contradictoires. Tout cela peut conduire à des sentiments de confusion, de tristesse et de colère. Une écoute empathique, sans porter de jugement, sans tirer de conclusions hâtives ou faire des suppositions, peut aider les interlocuteurs à traiter leurs sentiments et à structurer leurs pensées.
- Veillez à évaluer la sécurité de chaque appel - où se trouve l'appelant, que se passe-t-il pour lui et/ou la personne qu'il appelle ? Qui se trouve dans le voisinage et peut avoir une influence protectrice ?

A la fin de l'appel :

- Avant de mettre fin à l'appel, surtout si la sécurité est en jeu, vous devez obtenir l'accord pour effectuer un renvoi du cas (avec autorisation) et/ou élaborer un plan de sécurité et/ou un suivi confirmé. Il peut s'agir d'un arrangement spécifique ou, s'il ne s'agit pas d'un cas grave, simplement pour rassurer l'appelant et l'inciter à prendre contact si nécessaire.
- S'il s'agit d'une situation mettant la vie en danger - par exemple en cas d'abus ou de suicide - vous devez discuter, avec votre superviseur, de la nécessité de procéder à une orientation sans autorisation, conformément au protocole du service.
- Une fois l'appel terminé, veillez à compléter les dossiers (selon les exigences de votre service) et à effectuer les éventuels renvois/appels de suivi.
- Si vous avez été bouleversé ou affecté par l'appel, demandez le soutien de votre supérieur hiérarchique et/ou de vos collègues (selon les procédures de l'agence), avant de prendre un autre appel de conseil.