

“

116 000: la hotline européenne DÉDIÉE à tous les enfants disparus



1.

Telefono Azzurro

SOS Il Telefono Azzurro Onlus a été fondé en 1987 pour promouvoir et défendre les droits de l'enfance et de l'adolescence. L'organisation soutient de nombreux projets et initiatives visant à protéger les enfants contre toute forme d'abus et de violence, dans le respect de la Convention des Nations unies (20 novembre 1989) relative aux droits de l'enfant.

“ Telefono Azzurro assure le droit à l'écoute, en donnant une voix aux enfants et aux adolescents. ”

> Comment demander de l'aide au Centre d'Écoute de **TELEFONO AZZURRO**:

- **HELPLINE 196.96** service d'écoute et de conseil, accessible gratuitement 24/7 pour faire face aux problématiques, aux difficultés et aux soucis propres à l'enfance et à l'adolescence.
- **CHAT 196.96** active pour répondre aux questions des enfants et des jeunes.
- **HOTLINE 114** “Urgence Enfance” - App 114.
- **HOTLINE 116 000** “Numéro Unique Européen pour les Mineurs Disparus” - App 116 000.
- **SITES INTERNET** affichant des formulaires spécifiques pour demander des informations et/ou poser des questions ; signaler des problèmes (www.116-000.it / www.azzurro.it / www.114.it).
- **SERVICE DE GÉOLOCALISATION EN TEMPS RÉEL** lié à APP et services.



2. Collaboration entre Telefono Azzurro - Hotline 116 000 & Fondazione Poste Insieme Onlus



Depuis avril 2016, la **FONDAZIONE POSTE INSIEME ONLUS**, en collaboration avec **TELEFONO AZZURRO**, coordonne un projet en faveur des Mineurs Etrangers Non Accompagnés (**MENA**), dans le but de :

- **SOUTENIR** le travail de la hotline 116 000, en renforçant sa capacité d'intervention par rapport aux besoins, aux risques et aux vulnérabilités spécifiques des MENA.
- **REALISER**, avec la participation active du personnel de Poste Italiane SpA, des journées de formation et de sensibilisation sur les thématiques concernant les MENA, les facteurs de risque associés à leur condition, ainsi que les opportunités à saisir pour en favoriser la protection et l'intégration.
- **PROMOUVOIR** la hotline 116 000 à travers des guichets multilingues (et non) dans les bureaux de Poste Italiane SpA situés sur le territoire national.
- **CRÉER ET ENCOURAGER** un réseau compétent de promotion et de soutien, afin de favoriser les interventions pour la protection et l'intégration des MENA sur le territoire, avec la participation des clients de Poste Italiane SpA, italiens et étrangers.



3.

Collaboration entre Telefono Azzurro - Hotline 116000 & Union européenne



Depuis octobre 2016, **TELEFONO AZZURRO** réalise le Projet “Sauvegarde des Mineurs Étrangers Non Accompagnés à travers le renforcement de l’intégration du service 116 000 au sein du Système national italien pour la protection de l’enfance”, cofinancé par la **COMMISSION EUROPÉENNE**. Le projet a pour objectif principal de renforcer la protection des Mineurs Étrangers Non Accompagnés (MENA), et repose notamment sur deux piliers :

- **L'AMÉLIORATION** des standards de la formation spécialisée des “advisors 116 000” sur des domaines propres au sujet des MENA, tels que l’assistance juridique, la protection et la promotion de la santé, l’accès aux services, la protection des droits de l’enfance, et les facteurs attractifs de l’immigration.
- **LA CONSTITUTION** de réseaux entre les acteurs qui traitent de différentes manières le sujet des MENA.

Dans sa phase pilote, le projet concernera cinq préfectures : Trévise, Milan, Naples, Reggio de Calabre, et Raguse. Le but sera d’établir des lignes d’action communes et de partager des bonnes pratiques pour mettre au point une stratégie dans la prévention et la résolution des cas de disparition de mineur qui soit aussi efficace que possible pour les victimes et leurs familles, à partir du renforcement de la coopération entre la hotline 116 000 et les acteurs actifs sur le territoire.



4.

Qu'est-ce que le 116 000 ?

La directive européenne 2007/698/CE invite chaque État membre à consacrer le numéro 116 000 à un **SERVICE POUR LES ENFANTS DISPARUS**.

En Italie, la hotline 116 000 naît en 2009. En vertu d'un accord avec le Ministère de l'Intérieur, sa gestion est confiée à SOS Il Telefono Azzurro,.

En outre, l'ASBL Telefono Azzurro fait partie du réseau international Missing Children Europe (MCE - the European Federation for Missing and Sexually Exploited Children / la Fédération européenne pour les enfants disparus et sexuellement exploités), qui coordonne et soutient les hotlines 116 000, leurs activités, leur développement et mise à jour, ainsi que leur coopération lorsqu'une compétence transfrontalière est demandée (par exemple, si un enfant disparu doit être recherché dans un ou plusieurs Etats à la fois).

> Le **NUMÉRO 116 000** est un **SERVICE GRATUIT**, actif 24h/24, 7 jours sur 7, joignable par téléphone fixe et portable, à travers l'App ou encore le site internet (www.116-000.it).



5.

116 000: quand est-ce qu'il faut appeler ?

EN CAS DE :

- **DISPARITION D'UN MINEUR**
- **FUITE DU FOYER FAMILIAL OU DU PENSIONNAT**
(absence volontaire ou involontaire)
- **ENLÈVEMENT PARENTAL D'UN MINEUR :**
 - national
 - international
- **ENLÈVEMENT**
- **DISPARITION INEXPLIQUÉE D'UN MINEUR**
- **MENA**
(Mineurs Etrangers Non Accompagnés)





6.

116 000 Répond

QU'EST-CE QUE LE SPÉCIALISTE DE LA HOTLINE 116 000 FAIT ?

- » Il accueille les signalements / demandes d'aide ou de support (par exemple: par appel, email, chat, etc.).
- » Il est activement à l'écoute.
- » Il fait une analyse de la demande, avec une attention particulière à "l'histoire de vie" individuelle de l'enfant.
- » Il repère toutes les informations pertinentes.
- » Il identifie les modalités d'intervention les plus appropriées et saisit, si nécessaire, les agences locales compétentes par le biais d'un réseau de coopération.
- » Facilite une inclusion positive au sein de l'environnement social d'accueil.
- » Offre des informations et des conseils sur le parcours de régularisation, sur les possibilités et les opportunités que la loi italienne et les services locaux offrent aux MENA.

“ **Une ressource pour soutenir le Mineurs Étrangers Non Accompagnés** ”

SOUTIEN ÉMOTIF

SOUTIEN PSYCHOSOCIAL

SOUTIEN JURIDIQUE SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS

**CONTACTS AVEC LES SERVICES, ORGANISATIONS,
INSTITUTIONS, AGENCES, AUTORITÉS PERTINENTS**

“

LES MINEURS ÉTRANGERS NON ACCOMPAGNÉS : la nouvelle frontière d'intervention



7.

MENA

(Mineurs Étrangers Non Accompagnés)

FRAGILITÉS ET RISQUES :

De nombreux enfants et adolescents entreprennent le dangereux voyage pour rejoindre l'Europe tous seuls. D'autres encore perdent leurs parents pendant la traversée. Selon les données du Ministère du Travail et des Politiques sociales relatives à l'année 2016, plus de 17.245 **MINEURS ÉTRANGERS NON ACCOMPAGNÉS** sont arrivés en Italie.

“ Les données du Ministère du Travail et des Politiques sociales montrent que, en 2016, 6.508 mineurs étrangers non accompagnés étaient introuvables en Italie. ”

Pendant l'année 2016, 54,69% des appels gérés par la hotline 116 000 de **TELEFONO AZZURRO** ont concerné des cas de fuite ou de disparition de **MENA** (140/256 cas de disparition). Dans la plupart de ces cas, on a définitivement perdu les traces des MENA concernés.

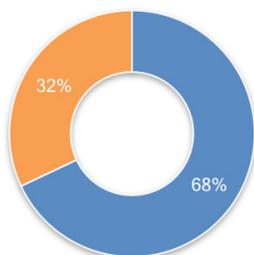
La plupart des **MINEURS ÉTRANGERS NON ACCOMPAGNÉS** impliqués en situations de disparition et signalés au service (Graphique1) est de :

> **GENRE MASCULIN** **68%**

Graphique 1. Genre des MENA disparus

1 JANVIER 2016 - 31 DÉCEMBRE 2016

> Source : SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, décembre 2016



■ Masculin ■ Féminin

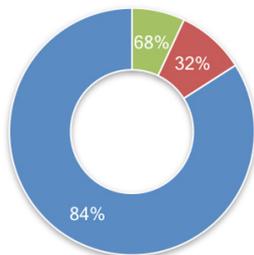
Le **GROUPE D'ÂGE** le plus atteint (Graphique 2) concerne les mineurs qui sont âgés entre :

> **QUINZE AND DIX-SEPT ANS** **84%**

Graphique 2. Groupe d'âge des MENA disparus

1 JANVIER 2016 - 31 DÉCEMBRE 2016

> Source : SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, décembre 2016



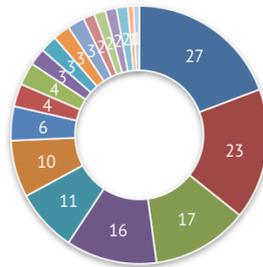
■ 0-10 âge ■ 11-14 âge ■ 15-18 âge

Une analyse détaillée des **PAYS D'ORIGINE** des Mineurs Étrangers Non Accompagnés impliqués dans des situations de disparition ou de fuite et signalés à la hotline 116 000 (Graphique 3), montre que l'**ÉGYPTE** et la **SOMALIE** (respectivement avec 27 et 23 mineurs signalés) sont les deux pays les plus affectés par le phénomène, suivis par la **GUINÉE**, la **GAMBIE** et le **NIGÉRIA**.

Graphique 3. Pays d'origine des MENA disparus

1 JANVIER 2016 - 31 DÉCEMBRE 2016

> Source : SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, décembre 2016



> LINK <http://bit.ly/2nSXJXK>



8. Pourquoi signaler le MENA au numéro 116 000 ?

LES RISQUES LIÉS À LA DISPARITION :

- traite des êtres humains
- abus et violence
- travail au noir
- criminalité organisée
- exploitation sexuelle
- clandestinité
- marginalisation sociale



MAJEURES VULNERABILITÉS DES MENA :

- solitude
- abandon
- traumatismes migratoires :
 - pré-migratoires
 - post-migratoires
- dépaysement
- sentiment d'impuissance et manque d'autodétermination
- risque plus élevé de participer aux activités des réseaux criminels
- troubles physiques (par exemple somatisation) et / ou psychologiques (stress post-traumatique, augmentation des comportements déviants ou à risque)



9.

MENA: les partenaires

SOS IL TELEFONO AZZURRO ONLUS, avec **FONDAZIONE POSTE INSIEME ONLUS**, confirme son engagement à promouvoir la protection des mineurs étrangers non accompagnés. Pour ce faire, l'organisation se prévaut également du soutien provenant des collaborations établies avec de nombreux partenaires nationaux et étrangers. En particulier, l'association a mis en place, dans le cadre de plusieurs projets, un réseau de coopération avec des institutions publiques, des entreprises et des organisations issues du secteur social privé. À titre d'exemple, voici une liste non-exhaustive des partenaires de Telefono Azzurro

PARTENAIRES:

- > Commissaire extraordinaire du gouvernement pour les personnes disparues.
- > Ministère de l'Intérieur
- > Ministère de l'Éducation, de l'Université et de la Recherche
- > Présidence du Conseil des Ministres
- > Ministère de la Justice
- > Association nationale des communes italiennes (ANCI)
- > Université de Modène et Reggio d'Émilie
- > Université de Rome "La Sapienza" - Faculté de Médecine et de Psychologie
- > Child Helpline International - CHI
- > Missing Children Europe – MCE
- > International Centre for Missing and Exploited Children – ICMEC
- > National Centre for Missing and Exploited Children – NCMEC
- > International Association of Internet Hotlines – INHOPE, INSAFE
- > European Anti-bullying Network- EAN
- > National Center for Posttraumatic Stress Disorder – PTSD
- > The National Child Traumatic Stress Network – NCTSN
- > American Academy of Pediatrics
- > International Society for the Prevention of Child Abuse and Neglect - ISPCAN



10. Le service 116 000 offre:

➤ Une ligne téléphonique gratuite



active 24h/24 et gérée par une équipe multidisciplinaire spécialisée

➤ Boîte de courrier électronique



pour signaler des cas de disparitions directement sur le site internet
(www.116-000.it)

➤ APP pour iPhone et Smartphone



permettant de contacter en temps réel le service 116 000 à partir de son propre smartphone. L'APP inclut également un service de géolocalisation en temps réel.

- L'App **116000-Bambini Scomparsi** téléchargeable gratuitement de iTunes Store et de Play Store



11. Qu'est-ce que VOUS pouvez faire

SUIVEZ-NOUS SUR NOS RÉSEAUX SOCIAUX :



Facebook: www.facebook.com/TelefonoAzzurroOnlus



Twitter: twitter.com/telefonoazzurro



You Tube: www.youtube.com/user/sosTelefonoAzzurro

CONTACTEZ-NOUS À TRAVERS CES SERVICES :

- > Site internet (www.116-000.it)
- > Courrier électronique pour les signalements (segnalazioni@116-000.it)
- > App gratuite pour smartphones qui permet de contacter en temps réel le service 116 000
- > Page internet dédiée à la publication des “dossiers de disparition” pour soutenir les recherches d'enfants disparus (<http://116-000.it/category/bambin-scomparsi/>)

OFFREZ VOTRE TEMPS :

Devenez bénévole de l'Association et partagez vos compétences professionnelles et personnelles.

SOUTENEZ NOS PROJETS, NOS

ACTIVITÉS ET NOS INITIATIVES :

- **Centre d'écoute SOS Il Telefono Azzurro, gratuit et disponible 24/7:** une helpline (196.96), deux hotlines (114 et 116 000), le service de chat, l'APP, le service de géolocalisation, le service d'écoute et de soutien pour la résolution des problèmes liés à l'enfance et à l'adolescence.

- **Centre d'étude:** activité de recherche sur les questions touchant à l'enfance et à l'adolescence. Publications thématiques (droits, harcèlement et cyber-harcèlement, sécurité en ligne, détresse, abus, disparitions, etc.) téléchargeables sur le site www.azzurro.it.
- **Plaidoyer:** activités d'information, sensibilisation, discussion, auprès des institutions et des bureaux du gouvernement dans le domaine de la protection des droits des enfants et des adolescents.
- **Sécurité Internet:** services, activités et campagnes pour une utilisation responsable de la Toile. *Cliquez et signalez* <http://www.azzurro.it/it/clicca-e-segnala>: pour signaler, même de façon anonyme, des contenus pédopornographiques et/ou illégaux/nuisibles.
- **Harcèlement et cyber-harcèlement:** ligne nationale (196.96) et équipe d'urgence contre le harcèlement et le cyber-harcèlement à l'école.
- **Campagnes de sensibilisation:** "Fiori d'Azzurro" (fleurs bleu), pour lutter contre le harcèlement; "Accendi l'Azzurro" (Allumez le Bleu), initiative de levée de fonds; campagne de collecte de fonds "5x1000".
- **Formation pour les pédiatres:** activités de sensibilisation et de formation portant sur la gestion et la prise en charge de situations complexes et de cas de maltraitance d'enfants.
- **Les enfants et la prison:** le projet "Ludothèque" favorise le maintien de la relation entre un enfant et son parent détenu ; le projet "Nido/ICAM" s'adresse en particulier aux enfants âgés entre 0 et 6 ans, dont les mères sont en prison.
- **Éducation:** activités d'atelier et de sensibilisation destinées aux écoles de tous les niveaux, aux associations et aux entreprises.

SIGNALEZ TOUTE SITUATION QUE VOUS JUGEZ

À RISQUE POUR UN ENFANT

ACTIVEZ-VOUS POUR MIEUX FAIRE CONNAÎTRE

ET COMPRENDRE CE SUJET



12.

Missing Children Europe

Le numéro unique européen 116 000 est coordonné par **MISSING CHILDREN EUROPE (MCE)**, la Fédération européenne pour les enfants disparus et sexuellement exploités, qui représente 33 ONG actives dans 26 pays de l'Union européenne. MCE est actif dans 27 États membres sur les 28 que compte l'Union européenne, ainsi qu'en Albanie et en Serbie.

“ **Le but du réseau est de faciliter la coopération entre les différents partenaires, afin de favoriser l'implantation de bonnes pratiques au niveau européen et de faciliter l'échange de modèles d'intervention de plus en plus efficaces pour prévenir la disparition d'enfants et d'adolescents.** ”



La Fédération a été fondée en 2001 au sein du Parlement européen et de la Commission européenne, qui ont reconnu, dès le début, la valeur ajoutée d'un **RÉSEAU EUROPÉEN** qui regroupe les organisations non gouvernementales luttant contre la disparition et l'exploitation sexuelle des enfants.

La **MISSION** générale de MCE consiste à assurer que chaque État membre respecte des standards de gestion minimaux en matière d'enfants disparus et sexuellement exploités, ainsi qu'à promouvoir la coopération européenne et transnationale pour répondre à la nature de plus en plus transfrontalière de ce problème.

Afin de réaliser sa mission, le Secrétariat général de Missing Children Europe partage ses **BONNES PRATIQUES** avec ses membres et développe des **OUTILS EUROPÉENS** pour lutter contre la disparition et l'exploitation sexuelle des enfants ; **MCE COOPÈRE** aussi avec le Centre international pour les enfants disparus et sexuellement exploités (ICMEC) à Washington, et entretient des rapports avec toute autre organisation internationale active dans ce domaine.

“ **Missing Children Europe assure le plein respect de la Convention des Nations unies relative aux droits de l'enfant, en prenant les articles 62, 93 et 344 en tant que cadre de référence pour ses activités.** ”

Dans une Europe sans frontières, l'élaboration de politiques et de projets pour les **ENFANTS DISPARUS ET SEXUELLEMENT EXPLOITÉS** à un niveau exclusivement national a un impact très limité. Les enfants enlevés dans un pays peuvent facilement se retrouver dans un autre. Dans le cadre d'un mariage transnational, par exemple, un des deux parent pourrait décider d'amener son fils dans son pays d'origine, tout en interrompant brusquement les contacts entre l'enfant et l'autre parent. Encore, les images d'abus perpétrés dans un pays peuvent être instantanément vendues en ligne dans un autre pays.