

## Chiffres et actus 2016 Child Focus-Ligne d'urgence

### **Notre ligne d'urgence a retenti plus de 21 565 fois !**

L'accessibilité reste l'un des principaux atouts de Child Focus. L'organisation est joignable jour et nuit, 7 jours sur 7, grâce au 116 000, numéro d'urgence gratuit. Toute personne peut former ce numéro pour signaler une disparition ou un cas d'exploitation sexuelle de mineurs.

### **Les responsables accueil : empathie et efficacité**

Les appelants sont accueillis par l'un de nos huit responsables accueil. Ceux-ci doivent déterminer rapidement l'objet précis de l'appel. Celui-ci identifié, ils veillent à obtenir les informations appropriées. Ils transfèrent ensuite l'appel à un conseiller « disparition » ou « exploitation sexuelle ».

Les appels n'étant pas du ressort de Child Focus sont transférés à un conseiller « carte sociale ». Ce conseiller possède des connaissances approfondies en matière de services d'aide et réoriente rapidement l'appelant vers l'organisation ou le service adéquat.

En 2016, notre ligne d'urgence 116 000 a reçu 21 565 appels. 431 appelants ont été réorientés vers l'organisation la plus apte à répondre à leur demande.

### **Evolution du profil des appelants**

Les parents, les membres de la famille et la police restent à l'origine de la plupart des signalements de disparition adressés au 116 000. Le nombre d'appels provenant de la police a nettement augmenté. Quant aux appels émanant de familles, ils sont en augmentation constante.

- Appels de la police, de magistrats : 26 % (14,7 % en 2015)
- Appels de la famille : 43 % (37 % en 2015)
- Appels de témoins : 0,6 % (1,9 % en 2015)

Les autres appels proviennent de tiers : volontaires, journalistes, autres services, administrations, etc.

#### **Feu chat 116000.be**

Le 25 mai 2014, nous avons lancé le canal de chat 116000.be. Ce chat, accessible 3 fois par semaine à toute personne qui souhaitait signaler une disparition ou un cas d'exploitation sexuelle, n'a pas rencontré le succès escompté. Nous l'avons donc fermé le 7 septembre 2016.

## **Le 116 000**

### **opérationnel dans toute l'Union européenne...**

Le 116 000 est opérationnel dans toute l'Union européenne et également en Suisse, Albanie et Serbie.

### **... et notre ligne en possession d'un label de qualité !**

En 2015, Missing Children Europe, la Fédération Européenne pour Enfants Disparus et Sexuellement Exploités, dont Child Focus est l'un des 33 membres, a lancé le projet européen « Accréditation 116 000 ». L'accréditation est un audit réalisé par des experts externes permettant de mesurer la qualité des hotlines à l'aide de standards prédéfinis : les collaborateurs au téléphone maîtrisent-ils l'anglais en plus de leur langue nationale ? Le service est-il joignable 24/7 ? ... Avec un score dépassant les 98 %, notre ligne d'urgence a obtenu une grande distinction et a reçu sa certification, véritable gage de qualité.

[\*\*Infos générales »\*\*](#)