



**116 000**

## **Communiqué de presse**

17 avril 2009

### **Child Focus lance le 116 000**

Le 110 disparaît au profit du 116 000

#### La ligne d'urgence belge pour les enfants disparus

La Fondation Child Focus a été créée il y a 12 ans et a très rapidement mis en service une ligne d'urgence. Dans un premier temps, le 111 et ensuite le 110. Jusqu'à présent, cette ligne d'urgence a reçu 430.000 appels pertinents (entretiens de plus de 90 secondes). 55.218 en 2008.

#### Genèse du nouveau numéro d'urgence

Child Focus attire l'attention sur la problématique des enfants disparus tant sur le plan national qu'international. Raison pour laquelle, Child Focus a créé, en 2001, la Fédération Européenne pour Enfants Disparus et Sexuellement Exploités ("Missing Children Europe"). Cette Fédération regroupe 23 ONG soeurs dans 16 pays.

Sous l'impulsion de Missing Children Europe, la Commission européenne a pris la décision, en février 2007, de réserver, dans tous les Etats membres, le 116 000 comme numéro d'urgence pour les enfants disparus.

Entre-temps, la Conférence Européenne des Postes et Télécommunications (Conference of European Postal and Telecommunications Administrations -CEPT-) a relayé cette décision afin que le 116 000 soit réservé dans pas moins de 48 pays, soit la quasi totalité du territoire géographique européen<sup>1</sup>, il ne peut donc être utilisé à d'autres desseins.

Rome ne s'est pas faite en un jour. Le numéro européen d'urgence pour enfants disparus, le 116 000, est opérationnel dans sept pays : Hongrie, Pologne, Pays-bas, Grèce, Portugal, Roumanie, Slovaquie... et, à partir d'aujourd'hui, la Belgique s'ajoute à la liste ! La France et l'Italie emboîteront le pas dans un avenir proche.

---

<sup>1</sup> Albania, Andorra, Austria, Azerbaijan, Belarus, Belgium, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Georgia, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Liechtenstein, Lithuania, Luxembourg, Malta, Moldova, Monaco, Montenegro, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Russian Federation, San Marino, Serbia, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, The Former Yugoslav Republic of Macedonia, Turkey, Ukraine, United Kingdom, Vatican.

## Pourquoi ?

Il va de soi que la plupart des appels sur une ligne d'urgence proviennent des habitants du pays.

Mais : la mobilité des citoyens augmente et les frontières s'effacent. Avec un numéro européen, les voyageurs belges à l'étranger où les étrangers de passage en Belgique disposent toujours du bon numéro au cas où ils seraient confrontés à la disparition d'un enfant.

En outre, les campagnes internationales de recherche sont facilitées puisqu'un seul numéro doit être mentionné. Les services d'aide nationaux peuvent se contacter et transmettre les informations pertinentes aux services de police compétents.

## Comment ça fonctionne ?

Le numéro européen d'urgence pour enfants disparus donne accès aux services locaux, nationaux en charge de disparitions d'enfants. Concrètement : dans chaque pays, une association est désignée. Elle reçoit et traite tous les "appels 116 000" de "son pays".

En Belgique, toute personne qui compose le 116 000 entre en contact avec Child Focus.

## Fonctionnement spécifique de la ligne d'urgence de Child Focus

Le Ministre Vincent Van Quickenborne a, via un arrêté royal, reconnu le 116 000 comme numéro d'urgence. Cela signifie qu'il est gratuit (tant pour l'appelant que l'appelé) et que les appels sur cette ligne sont prioritaires (en cas de surcharge de réseau par exemple). Les opérateurs Télécom assument les coûts dans le cadre de leur responsabilité sociétale.

Le numéro d'urgence est joignable jour et nuit, sept jours sur sept. Les opérateurs parlent les langues nationales et, la plupart, l'anglais. L'anonymat est garanti. Pour des raisons de sécurité, les appels sont enregistrés. Chaque appel pertinent est intégré dans une base de données. Une suite immédiate est donnée à chaque cas urgent, en transférant l'appel à l'un de nos spécialistes. Les spécialistes, comme les opérateurs, travaillent en garde alternée. Sur base d'un protocole, tous les témoignages sont immédiatement transférés aux services de police compétents.

Pour des raisons de sécurité, le 110 restera encore joignable pendant un certain temps. L'année prochaine, une évaluation aura lieu pour déterminer précisément le laps de temps encore nécessaire. A partir d'aujourd'hui, plus aucune publicité ne sera faite autour du 110.

Outre les disparitions, Child Focus traite également, via le 116 000, les signalements d'abus sexuels extrafamiliaux.

## Action commune

Child Focus présente également aujourd'hui le logo du 116 000. Ce logo a vu le jour sous l'impulsion de Missing Children Europe. C'est la première réalisation d'une large campagne européenne qui sera lancée le 25 mai, lors de la Journée Internationale des Enfants Disparus.

## Partenaires

Pour la mise en service de la nouvelle ligne d'urgence, Child Focus tient à remercier de nombreux partenaires. Nous remercions Belgacom pour son bel engagement dans ce projet : le 116 000 est gratuit tant pour l'appelant que l'appelé. Merci à Microsoft pour avoir mis à notre disposition un système de gestion de données. Merci à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications pour ses conseils avisés et au Ministre Vincent Van Quickenborne pour la reconnaissance du 116 000 en tant que numéro d'urgence.

La présentation joliment "fleurie" d'aujourd'hui n'aurait pas été possible sans le talent de l'artiste Dang et l'asbl Solar Solidarity. La campagne belge relative à la Journée Internationale des Enfants Disparus va démarrer d'ici peu et nous la devons à l'agence de publicité Grey Group Belgium et à la régie médias, Mediacom. Nombre de partenaires médias offriront leurs colonnes ou du temps d'antenne pour garantir la diffusion de notre campagne. A la demande de Missing Children Europe, Base Design Brussels a créé pro bono le logo du 116 000. Et enfin : sans la Commission européenne et Missing Children Europe le numéro européen d'urgence pour enfants disparus n'aurait jamais vu le jour.

**Plus d'infos : Dirk Depover, porte-parole Child Focus, +32 476 959504**  
**Maryse Rolland, porte-parole adjointe Child Focus, +32 479 303021**  
**Delphine Moralis, Missing Children Europe, +32 477 444493**