

# 116 000

## Le numéro d'urgence 116 000 de Child Focus



Child Focus dispose d'un numéro d'urgence gratuit, le 116 000. 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tout un chacun peut signaler une disparition ou un cas d'exploitation sexuelle. Les professionnels de Child Focus recueillent aussi les témoignages susceptibles d'aider à retrouver les enfants portés disparus.

### Des changements pour être encore plus performants...

Le 116 000 est une ligne d'urgence, les éventuels délais d'attente doivent être brefs. En 2008, Child Focus s'est donc dotée d'une toute nouvelle téléphonie permettant de mieux gérer le flux d'appels entrants et de se débarrasser des « appels blancs ». Auparavant, la ligne d'urgence retentissait des milliers de fois par an alors que les appelants avaient raccroché sans attendre de réponse. Pas question de s'arrêter en si bon chemin. Depuis avril 2009, grâce à Microsoft, la Fondation utilise un système informatique de gestion de données flambant neuf. En lien direct avec la téléphonie, il permet d'encoder rapidement les informations relatives aux dossiers de

disparition et d'exploitation sexuelle. Les statistiques sont ainsi plus facilement établies.

Voilà pour l'évolution « technologique ». Le personnel de Child Focus se perfectionne

matière de disparition et d'exploitation sexuelle d'enfants). Pour désengorger encore davantage la ligne d'urgence et optimiser l'aide apportée aux appelants, il existe à présent un « conseiller carte sociale ». Ce conseiller reçoit les appels

Près de 64 % des appels arrivent en dehors des heures de bureau : c'est le chiffre le plus élevé de ces cinq dernières années.

lui aussi : le 1er mai 2009, une équipe de « responsables accueil » a été créée. Les responsables accueil se chargent de réorienter, si nécessaire, les appels vers les « conseillers » (spécialistes en

dont l'objet ne relève pas directement des compétences de Child Focus (drogue, suicide...). Il analyse ces demandes et les oriente vers les organisations adéquates.

#### Maryse Rolland, responsable de la communication :

« Imaginons, vous habitez en Belgique. Vous partez cet été avec votre enfant en Grèce et, malheur, votre enfant disparaît. Un seul numéro à composer : le 116 000 et vous serez immédiatement mis en contact avec l'association grecque active dans la recherche d'enfants disparus. Si une collaboration européenne s'avère nécessaire, elle sera facilitée grâce à ce numéro unique. C'est un véritable pas de géant ! » (Radio Contact, le 17.04.2009).

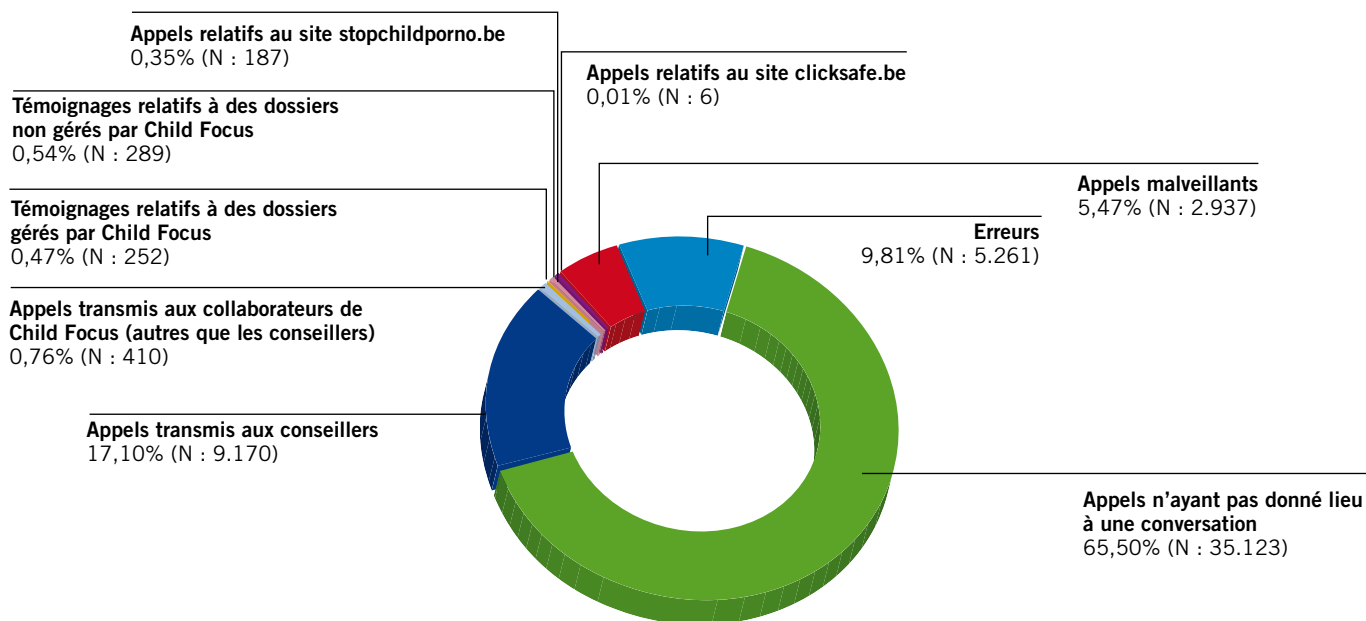
## ... avec effet immédiat sur les chiffres !

Grâce à l'abandon du 110 au profit du 116 000, il n'y a plus aucun appel blanc et de moins en moins de confusions avec le 101 (ligne d'urgence de la police) ou le 100 (ligne d'urgence des pompiers et ambulanciers). Conséquence ? Une baisse de plus de la moitié du nombre total d'appels par rapport à 2008. De

109.971 appels, la Fondation passe à 53.635. Sur la base de ces appels, les responsables accueil ont rédigé 18.512 fiches comprenant un résumé de la communication et les coordonnées de l'appelant. La différence entre le nombre d'appels et le nombre de fiches peut surprendre mais s'explique aisément : une

fiche n'est établie qu'en cas de conversation effective. 35.123 fois en 2009, l'appelant a raccroché dès qu'il a eu l'un des responsables accueil en ligne : il s'est trompé de numéro, a voulu faire une blague mais s'est ravisé, n'a pas osé parler... les raisons supposées sont multiples.

### CLASSIFICATION DES APPELS RECUS AU 116 000 EN 2009 (TOTAL : 53.635)



## Regard sur cinq ans

Au cours de ces cinq dernières années, nous constatons de manière générale une diminution du nombre d'appels et de fiches créées. En revanche, pas de changement concernant la répartition du régime linguistique des appelants : un tiers des appels se déroulent en néerlandais et deux tiers en français. Le nombre d'appels dans une autre langue est quant à lui insignifiant. Stabilité également des chiffres concernant le type d'appelant :

- 69,5 % des appels proviennent de tiers (policiers, magistrats, enseignants, avocats, organisations d'aide, volontaires...).
- 27,6 % des appels proviennent de la famille (mais rarement d'un enfant).
- 2,9 % des appels proviennent de témoins.

### Brigitte Maca, responsable accueil :

« Le rôle des responsables accueil est un job de première ligne.

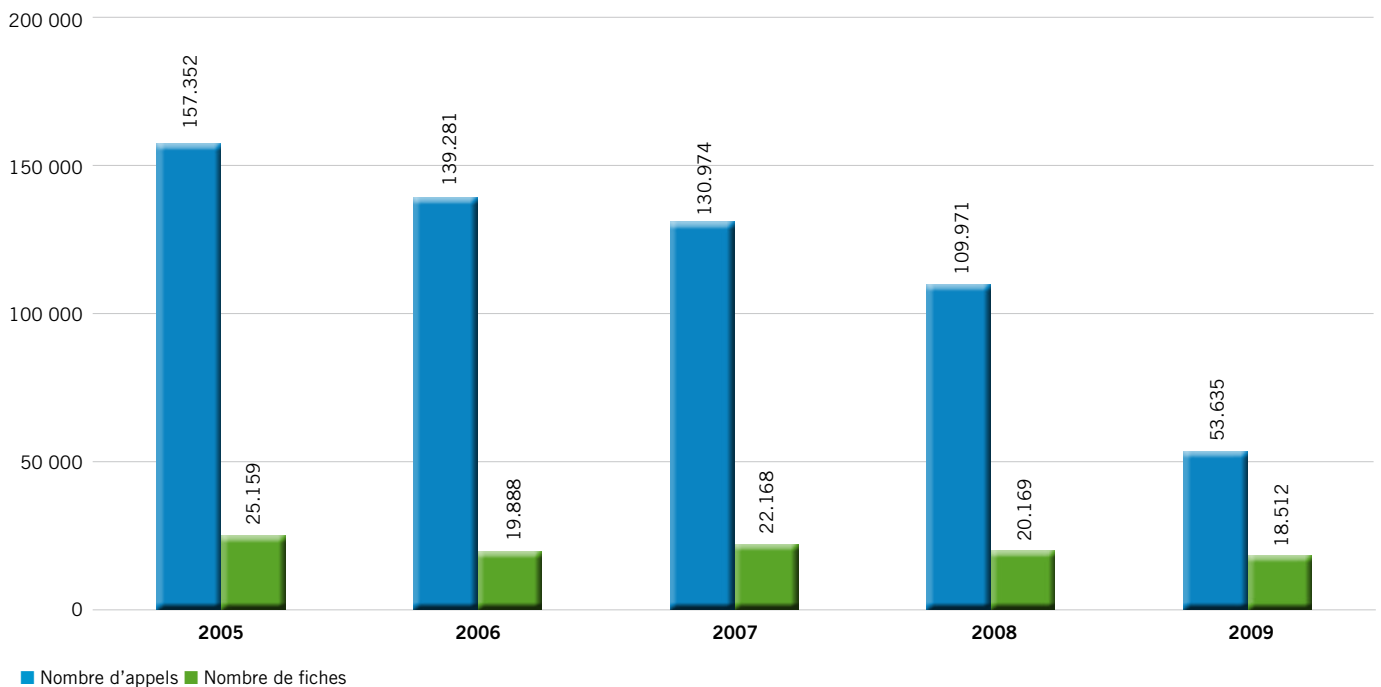
*Il arrive assez fréquemment que les parents qui appellent le 116000 soient submergés par l'émotion, voire la panique. Leur voix tremble ou se brise. La manière dont nous les accueillons doit les rassurer et leur donner le sentiment qu'ils sont écoutés, mais surtout que leurs doutes ou craintes sont pris en considération.*

*Si demander d'épeler nom, prénom, adresse et autres renseignements*

*« administratifs » peut, à première vue, sembler rébarbatif, j'ai souvent ressenti qu'au contraire, bien des parents y voient l'importance que Child Focus accorde, dès les premières secondes, à l'exactitude des données, ce qui évite des pertes de temps ultérieures.*

*Le plus difficile pour moi consiste à ne pas les laisser aller trop loin dans leur récit car les détails sont du ressort des conseillers. Mais ma satisfaction est grande quand au moment de raccrocher ou de transférer l'appel, j'entends que leur voix a changé : plus calme, plus sereine. Ils ont la certitude qu'ils sont pris en charge et qu'ils ne sont plus seuls face à cette situation stressante. »*

## EVOLUTION DU NOMBRE D'APPELS ET DE FICHES ETABLIES (2005-2009)



## Bye Bye 110 national, Welcome 116 000 européen !

En février 2007, grâce à l'impulsion de Missing Children Europe (voir p.40), la Commission européenne a pris la décision de réserver, dans tous les Etats membres de l'Union européenne, le 116 000 comme numéro d'urgence pour les enfants disparus. Le 17 avril 2009, Child Focus a annoncé son lancement officiel en Belgique où il est reconnu en tant que numéro d'urgence gratuit par arrêté royal. Le 116 000 est à présent opérationnel dans dix autres pays : la France, l'Italie, les Pays-Bas, la Grèce, le Portugal, la Hongrie, la Slovaquie, la Roumanie, la Pologne et le Danemark. Pour ancrer ce numéro dans les mémoires, Child Focus, en collaboration avec l'artiste Dang et l'association Solar Solidarity, a déposé un 116 000 géant au fond d'un champ de 10.000 myosotis solaires dansants aux Serres Royales de Laeken du 17 avril au 10 mai 2009.

