

Principes, Normes des Pratiques

Rapport 2015 & 2016

Novembre2017



Introduction

Les Principes, normes et pratiques (PSA) est un exercice d'auto évaluation qui donne l'occasion à nos membres lignes d'assistance aux enfants d'évaluer leur performance annuellement, par rapport aux standards internationaux des lignes d'assistance aux enfants. La soumission de ce formulaire est l'une des exigences très importante pour la qualité de membres du réseau des lignes d'assistance aux enfants.

Ce rapport présente les conclusions issues de l'analyse des formulaires reçus des membres du réseau en 2015 et 2016 sur le plan global et régional: en Afrique, Amérique et les Caraïbes, Europe, L'Afrique du Nord et le Moyen-Orient et l'Asie Pacifique. Il offre une occasion de poser le regard sur les progrès réalisés et le chemin à parcourir par les lignes d'assistance aux enfants

Les données analysées sont issues des lignes d'assistance aux enfants opérant dans les pays suivants :

Afghanistan, Albanie, Algérie, Argentine, Aruba, Australie, Autriche, Azerbaïdjan, Bangladesh, la Belgique, la Bosnie et la Herzégovine, Brunei, Cambodge, Canada (2), Chili, Colombie(2), Croatie, Curacao, Danemark, Egypte, Estonie, Ethiopie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hong-Kong, Hongrie, Islande, Indonésie, Iran, Irak, Irlande (2), Israël (2), Jordanie, Kenya, Lituanie, Luxembourg, Malawi, Maldives, Malte, Monténégro, Mozambique, Népal, Nouvelle Zélande (2), Norvège (2) Pakistan, Palestine, Paraguay, Pérou, Philippines, Pologne, Portugal, Roumanie, Arabie saoudite, Serbie, Singapour, Slovénie, Afrique du Sud, Espagne, Sri Lanka, Suriname, Suède, Suisse, Tanzanie, Thaïlande, La Hollande, le Togo, le Trinidad et le Tobago, Ouganda, Ukraine, Émirats arabes Unis (Sharjah), Uruguay, USA (4), Vietnam, Zambie.

Child Helpline International s'appuie sur les résultats et conclusions obtenues de l'outil du PSA pour sa planifier les formations et identifier les thèmes pour les rencontres biennales tant régionales qu'internationales. Le formulaire PSA a été rempli par 85 de nos 135 membres de pleins droits (soit 61,2%) en 2016 et au début de 2017. Le formulaire PSA 2016 met en lumière les résultats obtenus tant sur le plan mondial que régional :

1. La Qualité de service

Fait référence à la disponibilité, l'efficacité et la variété des services offerts par les lignes d'assistance aux enfants pour atteindre tous les enfants. Il indique également les types de contacts mis en œuvre et la qualité de la préparation des conseillers pour répondre aux problèmes que les enfants et les jeunes leur soumettent.

2. La Gouvernance

Fait référence à la formation des conseillers ; la description des tâches et des responsabilités, les rapports annuels, les stratégies de pérennisation et les pratiques de suivi évaluation mis en œuvre. Il fait aussi référence au système mis en place pour la collecte et la sécurisation des données et leur confidentialité.

3. Le Plaidoyer

Fait référence à la capacité des lignes d'assistance aux enfants de mettre en place un plan de plaidoyer avec des objectifs clairement définis ainsi que les différentes étapes pour atteindre les objectifs identifiés. Ce principe indique tout aussi bien la capacité des lignes d'assistance aux enfants à encourager la société toute entière à prendre en compte tous les droits de l'enfant et plus particulièrement ceux des enfants marginalisés.

Chaque ligne d'assistance aux enfants auto – évalue leur performance de la manière suivante: A: Totalemment Accompli, B: Partiellement accompli, C:Pas accompli, assistance requise, D: pas accompli, aucune assistance requise, E: Pas compris.



En utilisant et remplissant le formulaire PSA, les membres lignes d'assistance aux enfants :

- Évaluent leur organisation en rapport avec les principes optimaux à atteindre et sont informés des progrès des lignes d'assistance de leur région ;
- Assurent des services de la qualité pour les enfants et les jeunes.
- Mettent en place un cycle continue d'évaluation et d'amélioration des services ;
- Fournissent des informations importantes a Child Helpline International sur leurs besoins et difficultés.

Les Conclusions Globales

Globalement, les lignes d'assistance aux enfants qui ont soumis le formulaire PSA ont rapporté que 88% des principes ont été réalisés dans leur travail. 62% des principes ont été rapportés comme ayant été accompli et 26% comme accompli partiellement

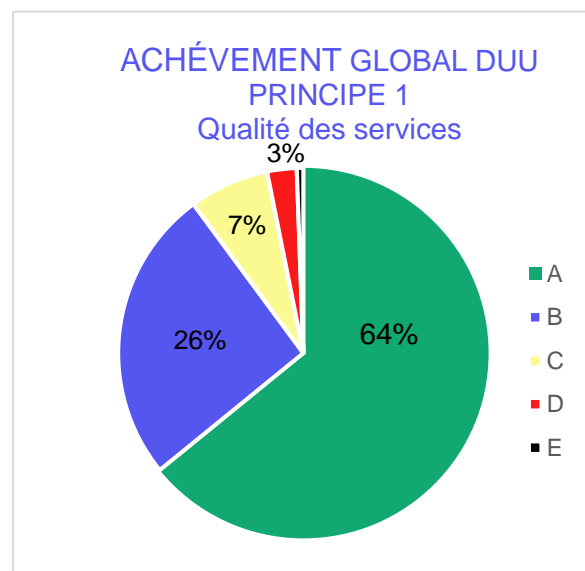
Le principe 1 sur la qualité des services est celui qui a été le plus atteint avec 90% des membres qui rapportent mis en place des qualités maximales pour répondre aux enfants et aux jeunes qui appellent tout en maintenant toutes les informations confidentielles.

89% des membres rapportent avoir mis en place des structures de gouvernance efficace et stables. Les scores les plus élevés sont identifiés notamment par rapport au système mis en place pour le classement des cas traités dossiers, le caractère confidentiel des données et la disponibilité des rapports annuels. Bien plus, la description des tâches, les responsabilités et les qualifications requises pour chaque personnel sont définis spécifiquement dans chaque organisation.

Le principe 3 sur le plaidoyer est reporté avoir été accompli ou partiellement accompli par 85% des membres. Ils reportent avoir développé des mécanismes pour faire connaître leur ligne et maintenu des partenariats avec les autres acteurs du système de protection de l'enfant et les communautés.

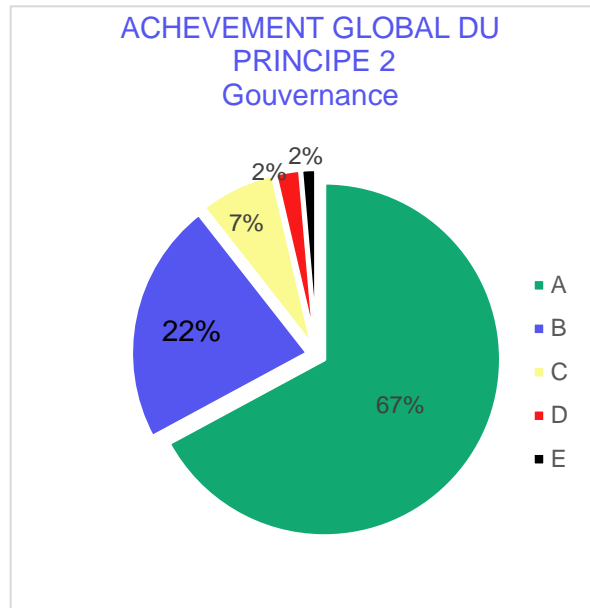
Principe 1. Qualité des Services fait référence au type de services offerts aux enfants et jeunes et le système mis en place pour assurer la qualité, le professionnalisme et la confidentialité des services fournis. 64% des membres de Child Helpline International ont rapporté qu'ils ont totalement mis en œuvre les standards de qualité des services, alors que 26% l'ont partiellement atteint. 10% des lignes d'assistance aux enfants ont rapporté n'avoir pas pu mettre en œuvre ce principe ou alors de n'avoir pas compris la question.

A: Complètement atteint; B: Partiellement atteint; C: Pas atteint, assistance requise; D: Pas atteint, assistance non requise; E: Incompris.

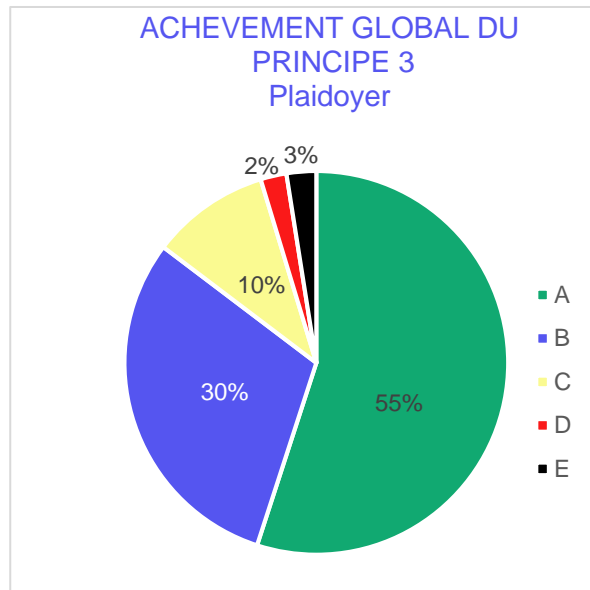




Principe 2. Il fait référence à la **Gouvernance**. Il s'assure que chaque ligne d'assistance aux enfants a mis en place une bonne structure de gouvernance transparente et redevable, que la gestion du personnel est conforme et utilise les stratégies, politiques et ressources sont utilisées exclusivement pour la réalisation des activités de la ligne. De même que le principe 1, les lignes d'assistance aux enfants reportent avoir pour la plupart mis en place les principes de gouvernance standards – 67% finalise et 22% partiellement finalise. 11% ont besoin d'aide.

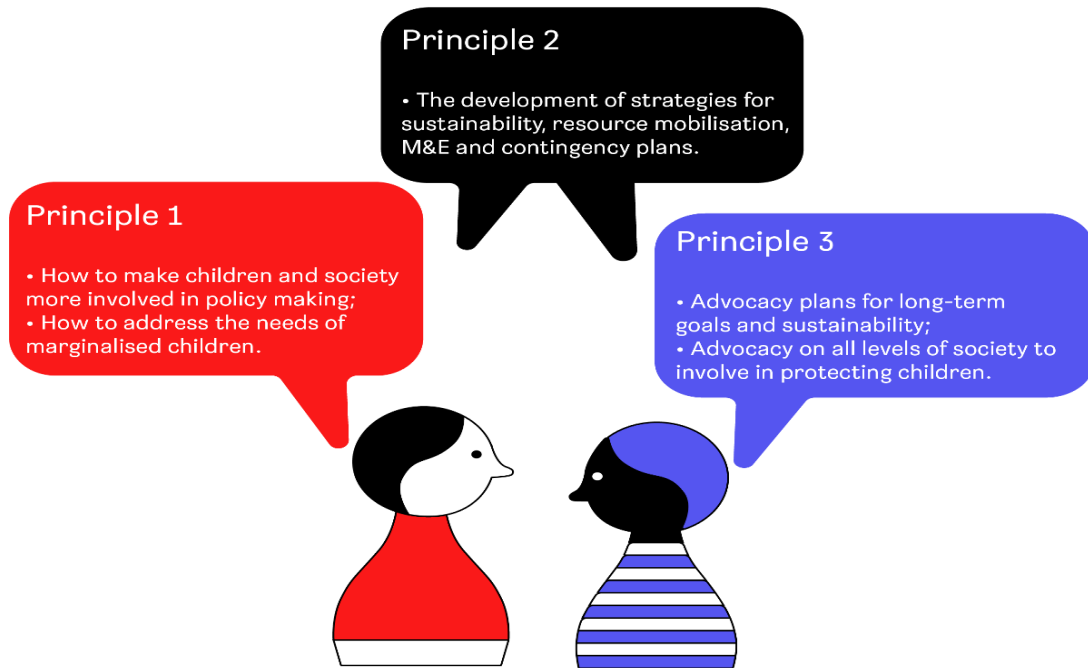


Principe 3. "Plaidoyer" axé sur les efforts des lignes d'assistance aux enfants de faire connaître leur service, leurs besoins ainsi que leurs efforts de lobbying pour l'importance des droits des enfants. Globalement, les lignes d'assistance aux enfants ont très peu mis en œuvre ce principe. Seuls 55% l'ont totalement et 30% partiellement finalisés. 15% d'entre elles requièrent plus d'accompagnement.





Les principaux thèmes pour lesquels un appui ou un renforcement de capacité est requis:



Principe 2 : developpement des strategies de perennisation, de mobilistion des ressources , suivi evaluation et plan d'urgence

Principe 1 : comment mieux impliquer les enfants et les jeunes dans les actions de plaidoyer. Comment adresser les questions des enfants a besoins specifiues

Principe 3 : developement d'un plan de plaidoyer a long terme ; plaidoyer a tous les niveaux de la socite pour etre integre dans le système de protection

Les Conclusions Régionales

Afrique

En Afrique 32% (huit sur 25 membres) des membres ont rempli le formulaire. D'après ces rapports, les membres dans le continent africain ont partiellement atteint la plupart des trois principes. Lorsqu'il s'agit de comparer avec les régions ensemble, le continent africain rapporte le plus bas niveau d'atteinte ou d'atteinte partielle pour tous les trois principes. Les principaux points de développement en Afrique pour les lignes d'assistance aux enfants concernent principalement le Principe 3 - stratégies du plaidoyer

Amérique et les Caraïbes

52% des membres dans les Amériques et Caraïbes se sont soumis au remplissage du formulaire PSA (15 parmi les 29 membres). Les Membres ont rapporté avec totalement rempli le plus de principes. Le Principe 1 " Qualité des services " a le plus été rempli. Le standard le plus élevé



concernait les formations offertes aux conseillers et qui leur permet Une haute notation standard dans le continent est la formation fournie aux conseillers qui leur permet de répondre aux divers besoins des enfants. La principale difficulté ici est le développement d'un plan d'urgence.

Asie Pacifique

En Asie Pacifique 71% des membres (17 parmi les 24 membres) ont rempli le formulaire PSA. Les membres ont auto – évalué leur travail comme ayant atteint ou partiellement atteint' tous les trois principes. Pour le Principe 1 Qualité de service, 96% des standards ont été remplis ou partiellement remplis. Le besoin principal exprimé est l'appui pour le développement d'un plan d'urgence et sa mise en œuvre.

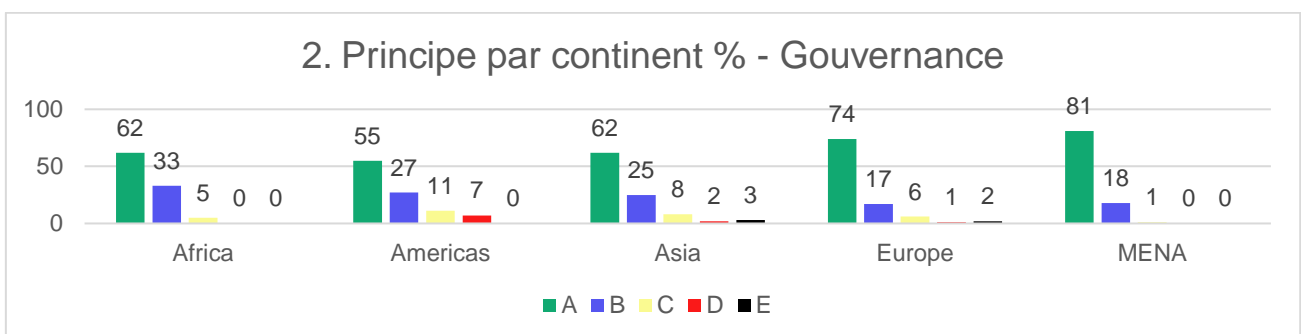
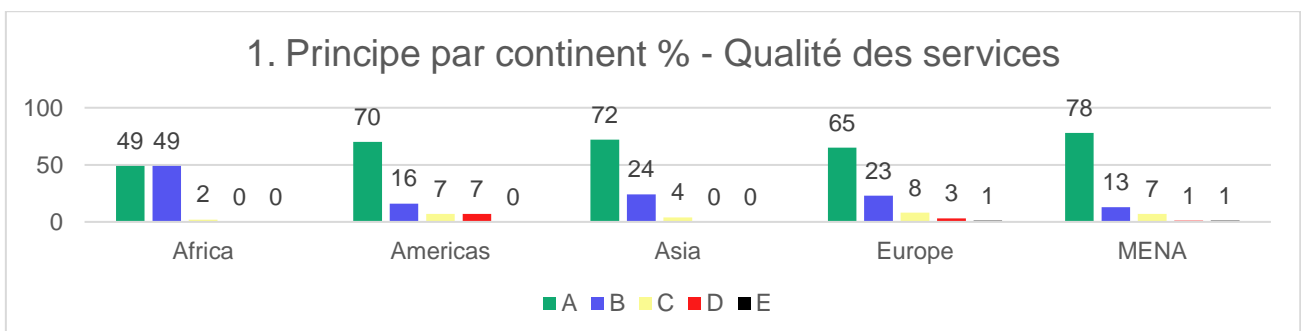
Europe

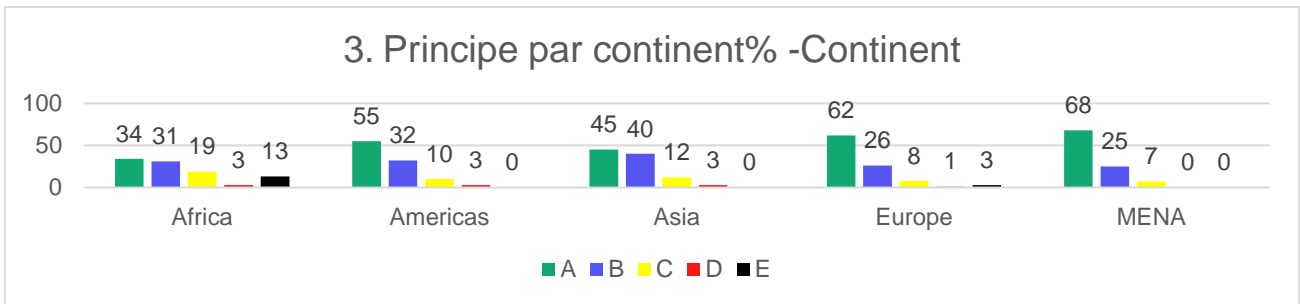
Cette année les membres en Europe avaient le plus haut taux de réponse - 76% ont rempli le formulaire PSA (34 parmi les 45 membres). Tous les trois principes en Europe ont été r ' atteint' ou ' partiellement atteint'. Toutefois, environ 10% d'entre eux ont souhaité avoir un accompagnement notamment pour le développement et l'usage des résultats de l'évaluation, de même que pour le développement d'un plan d'urgence et sa mise en œuvre.

L'Afrique du Nord et le Moyen Orient (MENA)

50% des membres dans cette zone (6 parmi 12 membres) ont rempli le formulaire PSA et ont indiqué avoir réalisé de très bon niveau pour tous les trois principes. Les besoins exprime sont davantage lies a l'accompagnement pour l'achèvement du Principe 1 Qualité des Services; 9% des membres ont également besoin d'assistance pour remplir les principes. C'est en contraste avec les autres régions qui ont hautement évaluées leur travail sur ce principe. Le défi principal est notamment dans les niveaux de représentation des intérêts des enfants lorsqu'il y'a un autre organisme qui veut offrir de son aide.

Analyse par Continent





Niveau de contact avec les partenaires de référencement et le suivi des cas

Les deux dernières sections du formulaire PSA portent sur la collaboration avec partenaires de référence. Il mesure l'efficacité des services d'intervention en situation d'urgence, par exemple, quand il y a un besoin immédiat d'aide ou urgence. Nous avons aussi été curieux de prendre connaissance de la méthode et de la fréquence des sessions de suivi des cas, en incluant si les lignes d'assistance aux enfants ont rapportés des protocoles de référence pour un suivi dans ces situations.

Mémorandum d'entente (MoU) avec les partenaires de référencement

De toutes les réponses collectées du PSA, 80% des lignes d'assistance aux enfants réfèrent des cas à un ou plus d'un partenaire de référencement, notamment les services de protection de l'enfant, la police ou un médiateur. Une découverte intéressante est que seulement 15% des lignes d'assistance aux enfants ont rapporté ayant signé un mémorandum d'entente avec les partenaires référenciés. La majorité des lignes d'assistance aux enfants souhaitent avoir un guide et voir leurs capacités renforcées notamment pour la formalisation de leurs collaborations avec les partenaires de référencement.

Gestion et Suivi de cas

80% des lignes d'assistance aux enfants soulignent suivre les cas qu'ils réfèrent notamment pour parvenir à la protection des enfants. L'Afrique est le continent ayant le plus rapporte des cas de suivi avec 100% suivi de l'Europe 59%. Une des raisons principales rapportée par les lignes d'assistance aux enfants est que ce suivi est impossible en raison de la préservation de l'anonymat des enfants.

Partenaires de référence

53 lignes d'assistance ont rapportés être en contact avec au moins un ou plus d'un service de protection des enfants au niveau national. 41 lignes d'assistance aux enfants ont rapportés une référer partiellement avec des services de protection des enfants mentionnée au-dessus. Les lignes d'assistance aux enfants en Afrique, MENA et Asie ont plus de difficultés à établir des contacts avec les services de protection de l'enfant. 14% des lignes d'assistance aux enfants en Amérique et 8% en Europe ont rapporté ne pas avoir de contact avec les services de la protection. Globalement, 4% de toutes les lignes d'assistance aux enfants ne réfèrent des cas a d'autres services de protection de l'enfance.



Les services d'intervention

94% de nos membres ont rapporté qu'ils peuvent aider un enfant en danger immédiat à travers des méthodes différentes, par exemple en intervenant avec une organisation partenaire ou en fournissant les renseignements adéquats à l'enfant. En Afrique et en Amérique, 14% des lignes d'assistance aux enfants ne sont pas capables de fournir une aide à un enfant en danger immédiat, situation par ailleurs quatre fois plus souvent fréquente dans la région que dans les autres continents.

Suivi de cas après référencement au système de protection de l'enfant

En termes de suivi de cas après référencement, les lignes d'assistance aux enfants diffèrent largement. En moyenne, 58% des lignes d'assistance aux enfants suivent partiellement les cas qu'ils réfèrent au système de la protection de l'enfance, 23% ne suivent pas du tout le cas et 19% le suivent entièrement. Ceux qui suivent partiellement expliquent que ce suivi dépend très souvent du partenaire de référencement et surtout de la capacité de ce dernier à partager les renseignements les informations sur le cas.

Les protocoles de référence

En moyenne 65% des lignes d'assistance aux enfants ont des protocoles de collaboration écrits avec les structures de référencement. Ces protocoles décrivent la procédure de référencement et parfois de suivi des cas après le référencement. Concernant les protocoles, le score le plus bas a été réalisé en Europe où seuls 34% des lignes d'assistance aux enfants ont rapporté n'avoir aucun accord de référencement ou même de suivi des cas écrit avec les responsables de la protection de l'enfance.

Un regard vers le futur: nouvelle Estimation de la Qualité pour le Conseil Consultatif des lignes d'assistance aux enfants (QACHAC) de Child Helpline International

Il y a dix années, nous avons institué le Groupe de travail sur les Principes, les standards et les pratiques (PSP). La principale tâche du groupe était de développer les niveaux optimaux pour notre réseau de lignes d'assistance aux enfants qui ont été saisis dans le formulaire PSA.

Un des objectifs principaux de notre stratégie 2016-2020 est de mettre en place des Normes de Qualité Minimums et développer des stratégies pour apporter un appui aux membres lignes d'assistance aux enfants pour le respect des normes.

Le groupe d'études PSP a été dissout en 2016 et sera remplacé par le Conseil Consultatif pour la Qualité des Services offerts par les lignes d'assistance aux enfants(QACHAC). La première réunion de ce conseil est prévue en décembre 2017. Les membres QACHAC sont: Caroline Price (The Beat, ROYAUME-UNI), Monica Pasquin (Telefono Anar, Espagne), Nikolaos Koufos (Fondation SPAR, Hollande), Florence Nkhuwa (LifeLine/Childline Zambie) Jonna Karlsson (UNICEF,ESARO), Sherif Shady (Le Conseil National pour l'Enfance & la Maternité NCCM, Egypte), Jennifer Murdoch (Kids Help Phone, Canada) et Erik Ott (De Kindertelefoon)