



T-ES(2021)21_fr final

6 octobre 2021

COMITÉ DE LANZAROTE

Comité des Parties à la Convention du Conseil de l'Europe sur la protection des enfants contre l'exploitation et les abus sexuels

Suites données par les Parties au Rapport spécial intitulé « Protéger les enfants touchés par la crise des réfugiés contre l'exploitation et les abus sexuels »

Rapport de conformité concernant la Recommandation 32

Adopté par le Comité de Lanzarote le 6 octobre 2021

TABLE DES MATIÈRES

Résumé	4
Méthodologie	8
Résultats par pays.....	11
ALBANIE	11
ALLEMAGNE	12
ANDORRE	13
AUTRICHE	14
BELGIQUE	16
BOSNIE-HERZÉGOVINE	17
BULGARIE	18
CHYPRE	20
CROATIE	21
DANEMARK	23
ESPAGNE	24
FINLANDE	25
FRANCE	27
GÉORGIE	29
GRÈCE	30
HONGRIE	32
ISLANDE	33
ITALIE	35
LETTONIE	36
LIECHTENSTEIN	38
LITUANIE	39
LUXEMBOURG	40
MACÉDOINE DU NORD	41
MALTE	41
RÉPUBLIQUE DE MOLDOVA	42
MONACO	43
MONTÉNÉGRO	44
PAYS-BAS	46
POLOGNE	47
PORTUGAL	49
ROUMANIE	51

FÉDÉRATION DE RUSSIE	52
SAINT-MARIN	54
SERBIE	54
RÉPUBLIQUE SLOVAQUE	55
SLOVÉNIE	56
SUÈDE	58
SUISSE	59
RÉPUBLIQUE TCHÈQUE	61
TURQUIE	62
UKRAINE	63
Remarques finales	65

Résumé

En mars 2016, le Secrétaire Général du Conseil de l'Europe a appelé de ses vœux une série d'[actions prioritaires pour protéger les enfants touchés par la crise des réfugiés](#). Dans ce contexte, le Comité de Lanzarote a chargé son Bureau de statuer sur la nécessité de procéder à des demandes urgentes d'informations sur la base de la [règle 28 \(Rapports spéciaux et situations d'urgence\)](#) de son Règlement intérieur.

Le 3 mars 2017, le Comité de Lanzarote a adopté le [Rapport spécial « Protéger les enfants touchés par la crise des réfugiés contre l'exploitation et les abus sexuels »](#) à l'issue du [cycle de suivi urgent](#) lancé à cette fin. Ce rapport était consacré essentiellement à la manière dont les Parties à la Convention de Lanzarote protégeaient les enfants touchés par la crise des réfugiés contre l'exploitation et les abus sexuels.

Pour assurer le suivi du Rapport spécial et de ses recommandations, le Comité a demandé en 2018 aux Parties participant au cycle de suivi urgent de fournir des informations sur les suites données aux cinq recommandations qui les exhortaient à agir. L'[évaluation des suites données aux cinq recommandations exhortant les Parties à mettre en œuvre la Convention](#) a été adoptée par le Comité de Lanzarote le 6 juin 2019.

Ultérieurement, le Comité a demandé aux Parties participant au cycle de suivi urgent de fournir des informations sur le suivi des 10 recommandations considérant que les Parties doivent agir. Ces informations compilées (ci-après « compilation des informations de 2020 ») ont permis d'effectuer une première évaluation préliminaire des pratiques et des lois des Parties au regard de ces 10 recommandations assorties de critères spécifiques. Cette première évaluation préliminaire a été présentée aux Parties lors de la 27^e réunion plénière du Comité de Lanzarote en juin 2020. Les parties ont ensuite eu une deuxième occasion de fournir des informations sur le suivi des mêmes 10 recommandations (ci-après « informations additionnelles »).

En vue de l'examen et de l'adoption éventuelle des 10 rapports de conformité lors de la 34^{ème} réunion du Comité de Lanzarote (4-7 octobre 2021), les organisations internationales ayant un statut participatif auprès du Comité de Lanzarote ont soumis des informations pertinentes pour certaines des recommandations en question

Le présent rapport de conformité a été préparé sur la base de la compilation des informations de 2020, ainsi que des informations additionnelles compilées et communiquées par les Parties¹. Il est important de noter que les conclusions de conformité/conformité partielle/non-conformité ont été établies sans qu'il soit possible de vérifier dans quelle mesure la législation et les mesures sont appliquées en pratique, ni si les enfants touchés par la crise des réfugiés bénéficient effectivement des services existants. Il n'a pas non plus été possible d'évaluer l'impact global des lignes d'assistance

¹ Les 41 Parties concernées sont les suivantes : Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Finlande, France, Géorgie, Grèce, Hongrie, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, République de Moldova, Monaco, Monténégro, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Fédération de Russie, Saint-Marin, Serbie, République slovaque, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque, Turquie et Ukraine.

téléphonique et Internet pour aider les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels.

Le rapport porte sur la situation dans les 41 États qui étaient parties à la Convention au moment du lancement du cycle de suivi urgent. Les Parties ayant ratifié la Convention à un stade ultérieur peuvent examiner les recommandations, les pratiques prometteuses et les autres conclusions figurant dans le présent rapport pour s'informer, en vue de prendre des mesures pertinentes.

La plupart des Parties à la Convention ont mis en œuvre une ou plusieurs mesures pour répondre aux critères de la Recommandation 32. Plus précisément, 26 Parties y satisfont partiellement et 13 Parties y satisfont pleinement. La plupart de ces Parties ont mis en place des pratiques prometteuses dont pourraient s'inspirer d'autres Parties pour permettre de nouveaux développements et progrès.

Les principales mesures mises en œuvre sont, entre autres, la création de services d'assistance pour répondre aux besoins des enfants et des personnes qui souhaitent les aider, y compris des groupes spécialement constitués pour venir en aide aux enfants victimes d'exploitation et d'abus sexuels, aux enfants touchés par la crise des réfugiés, aux enfants en danger et aux enfants victimes de la traite des êtres humains. Les Parties ont aussi mis en œuvre plusieurs mesures visant à garantir que les services d'assistance sont disponibles et accessibles le plus largement possible, notamment les lignes d'assistance téléphonique et l'assistance reposant sur des outils numériques, les services adaptés aux besoins des enfants et des adultes handicapés, et d'autres services.







Parmi les pratiques prometteuses, on peut citer la fourniture de services et d'un soutien dans des langues pertinentes, et, ce, à titre gratuit dans la plupart des Parties.

La principale insuffisance constatée est l'offre limitée de soutien dans des langues pertinentes pour les enfants et les adultes touchés par la crise des réfugiés.

Faute de données suffisantes, il est considéré que 2 Parties ne se conforment pas à la Recommandation 32.

Tableau 1. Informations comparatives sur le respect de la Recommandation 32

Pays	Existence d'un service d'information	Disponibilité des services dans une/des langue(s) pertinente(s)	Accessibilité aux enfants et à ceux qui veulent les aider	Respect de la confidentialité et de l'anonymat	Services largement disponibles
★ Albanie	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
★ Allemagne	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
★ Andorre	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
★ Autriche	Oui	Oui*	Oui	Oui	Oui
★ Belgique	Oui	Oui*	Oui*	Oui	Oui
★ Bosnie-Herzégovine	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
★ Bulgarie	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
★ Chypre	Oui	Oui*	Oui	Oui	Oui
★ Croatie	Oui	Oui*	Oui	Oui	Oui
★ Danemark	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
★ Espagne	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
★ Finlande	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
★ France	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
★ Géorgie	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
★ Grèce	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
★ Hongrie	Oui	Oui*	Oui	Oui	Oui
★ Islande	Oui	Oui*	Oui	Oui	Oui
★ Italie	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
★ Lettonie	Oui	Oui*	Oui	Oui	Oui
★ Liechtenstein	Oui	Non	Oui	Oui	Non
★ Lituanie	Oui	Non	Oui*	Oui	Non
★ Luxembourg	Oui	Oui*	Oui	Oui	Oui
★ Macédoine du Nord	Non	Non	Non	Non	Non
★ Malte	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
★ République de Moldova	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
★ Monaco	Oui	Non	Oui	Non	Oui
★ Monténégro	Oui	Non	Non	Oui	Oui
★ Pays-Bas	Oui	Oui*	Oui	Oui	Oui
★ Pologne	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
★ Portugal	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
★ Roumanie	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
★ Fédération de Russie	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
★ Saint-Marin	Non	Non	Non	Non	Non
★ Serbie	Oui	Oui*	Oui	Oui	Non
★ République slovaque	Oui	Non	Oui	Non	Oui

 Slovénie	Oui	Oui*	Oui	Oui	Oui
 Suède	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
 Suisse	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
 République tchèque	Oui	Oui*	Oui	Oui*	Oui
 Turquie	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
 Ukraine	Oui	Oui*	Oui	Oui	Oui*

*Oui, dans une certaine mesure.

Recommandation R32

Le Comité de Lanzarote :

considère que les Parties qui ne l'ont pas encore fait devraient encourager et appuyer la mise en place de services d'information dédiés (lignes d'assistance téléphonique ou en ligne, etc.) pour aider les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels, ainsi que les personnes désireuses de les aider, à obtenir des conseils dans une langue qu'ils comprennent (R32).

Après l'adoption du Rapport spécial et l'évaluation des cinq recommandations exhortant les Parties à mettre en œuvre la Convention, le Comité a demandé aux Parties participant au cycle de suivi urgent de fournir des informations de suivi sur les 10 recommandations considérant que les Parties doivent agir. Dans un premier temps, les Parties ont transmis des éléments utiles à l'évaluation du respect des recommandations, qui ont été réunis dans la compilation des informations de 2020. Les réponses de chaque Partie ont fait l'objet d'une évaluation individuelle, fondée sur des critères spécifiques.

Le respect de la Recommandation 32 par les Parties a ainsi été évalué au regard des critères suivants :

- 1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.*
- 2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.*
- 3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.*
- 4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.*
- 5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).*

La Recommandation 32 a été considérée comme pleinement respectée si le service d'information mis en place respecte l'ensemble des cinq critères énoncés ci-dessus. Lorsque les Parties ont pris des mesures en vue de satisfaire à au moins deux critères ou

ont mis en place d'autres mesures pertinentes, ces mesures ont été considérées comme des pratiques prometteuses.

On trouvera ci-dessous quelques exemples d'éléments ayant été considérés comme des pratiques prometteuses :

- √ le service est accessible par téléphone et par des outils numériques *ou* le service repose sur des mécanismes de financement stables *ou* le service est gratuit (*en lien avec le critère 1*) ;
- √ le service est disponible en trois langues ou plus, qui ne sont pas la ou les langues officielles du pays d'accueil (*en lien avec le critère 2*) ;
- √ le service s'appuie sur des lignes directrices claires en matière de protection de l'enfance (*en lien avec le critère 3*) ;
- √ les services qui utilisent des outils numériques ne collectent ni ne conservent de données *ou* les services qui utilisent des outils numériques sont dotés d'un pare-feu pour protéger les migrants et les personnes sans papiers contre tout risque de transfert de leurs données à caractère personnel vers les services de l'immigration (*en lien avec le critère 4*) ;
- √ le service est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 (*en lien avec le critère 5*).

D'autres mesures peuvent également être considérées comme des pratiques prometteuses :

- a) le service a fait l'objet d'une large médiatisation par différents canaux ;
- b) le service est adapté aux personnes handicapées ;
- c) le service est doté d'un mécanisme de suivi et d'évaluation ;
- d) l'équipe qui gère le service a de bonnes capacités et suit des formations spécifiques.

Sur la base de cette évaluation, un document analytique a été établi et envoyé aux Parties. Par la suite, celles-ci ont eu la possibilité de communiquer des informations additionnelles sur d'autres mesures mises en place, afin de prouver qu'elles satisfaisaient aux critères concernant la Recommandation 32.

Le présent rapport tient compte à la fois de la compilation des informations de 2020, du document analytique et des informations additionnelles des Parties. L'objectif est d'évaluer la conformité tout en dressant un état des lieux détaillé des pratiques et lois nationales en vigueur.

Par souci de commodité, un tableau comparatif résumant les conclusions du présent rapport a également été préparé². Ses couleurs peuvent être interprétées comme suit :

- conformité totale (vert) : la Partie satisfait à tous les critères de la Recommandation, dont la mise en œuvre est nécessaire pour exécuter les obligations prévues par la Convention ;
- conformité partielle (jaune) : la Partie satisfait partiellement aux critères de la Recommandation, dont la mise en œuvre est nécessaire pour exécuter les obligations prévues par la Convention ;
- non-conformité (rouge) : la Partie ne satisfait à aucun des critères de la Recommandation, dont la mise en œuvre est nécessaire pour exécuter les obligations prévues par la Convention ;
- pays ayant une pratique prometteuse (étoile) : la Partie satisfait à un ou plusieurs critères de la Recommandation *ou* a mis en œuvre d'autres mesures, d'une manière qui est considérée comme une pratique prometteuse.

² Ce tableau se trouve à la fin du résumé.

Résultats par pays

ALBANIE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, l'Albanie a fourni des éléments émanant du ministère de l'Intérieur concernant un service d'assistance téléphonique destiné aux enfants et aux adultes victimes de la traite des êtres humains. Ce service, mis en place au sein du Bureau du commandant de la Direction générale de la police nationale, est gratuit (numéro paneuropéen : 116 006) et fonctionne également par le biais de l'application « Signalez ! Sauvez des vies ! ».

Il existe aussi le [service national d'assistance aux enfants, ALO 116](#), qui propose gratuitement un soutien psychologique, des services d'orientation et des informations sur les droits des enfants à l'échelle du pays.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Le service assuré par ALO 116111 est accessible en Albanais et en Anglais.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Le service d'assistance téléphonique s'adresse à la fois aux personnes qui souhaitent signaler un cas de traite et à celles qui s'identifient comme victimes.

Le service national d'assistance ALO 116 vise à aider les enfants, les parents et les personnes qui s'occupent d'enfants en Albanie, ainsi que le grand public.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

ALO 116111 dispose d'un protocole de travail et d'une procédure sur l'anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

ALO 116 est un service qui s'adresse aux enfants, auxquels il propose un soutien 7 jours sur 7, et 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, l'Albanie satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par l'élément suivant : l'éventail de langues dans lesquelles les services d'assistance sont proposés n'est peut-être pas suffisant, ou pas pertinent, pour répondre aux besoins linguistiques des enfants et des autres personnes touchées par la crise des réfugiés.

ALLEMAGNE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, l'Allemagne a communiqué des informations sur le [service national d'assistance aux victimes d'abus sexuels](#), géré par le Commissaire indépendant chargé des questions relatives aux abus sexuels sur enfants. Accessible au 0800 22 55 530, ce service gratuit et anonyme s'adresse aux victimes de tels abus et à leurs proches, ainsi qu'aux acteurs de l'environnement social des enfants, aux professionnels et à toute personne intéressée par cette question.

Outre des conseils par téléphone et par message écrit, l'équipe propose aussi un [service en ligne](#) destiné aux jeunes. Le service d'assistance s'adresse à tous les groupes d'âge. Tous les membres de l'équipe ont été formés aux techniques spécifiques utilisées pour conseiller les enfants et les jeunes. En outre, bon nombre des conseillers sont des professionnels spécialisés dans la prise en charge des enfants et des jeunes et connaissent bien les problèmes de la pédopornographie, de la prostitution d'enfants et de la traite des enfants (il peut s'agir de pédopsychiatres ayant l'habitude de s'occuper de victimes de la violence sexuelle organisée et rituelle, par exemple). En outre, ils ont souvent une longue expérience (entamée en 2005) dans le conseil aux victimes de tels crimes, dont la plupart sont entre temps devenues des adultes.

Le service d'assistance fait actuellement l'objet de certains développements afin de garantir qu'il soit répondu le mieux possible aux besoins des personnes handicapées également. Il est aussi prévu de développer le service en ligne destiné aux jeunes.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

En cas de besoin, un service d'interprétation peut être assuré par téléphone lors des consultations. L'appelant est mis en relation avec une équipe interculturelle de conseillers qui coopèrent avec un service de traduction disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, dans 17 langues.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Le service d'assistance s'adresse aux personnes en quête d'aide, de conseils et de soutien, à celles qui se soucient du bien-être d'un enfant et qui ont le pressentiment ou la conviction profonde que quelque chose ne va pas, ou encore aux personnes qui ne connaissent pas bien le sujet et qui ont des questions à poser.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Les conseillers qui répondent aux appelants sont des spécialistes formés en psychologie et en éducation. Ils sont qualifiés pour donner des conseils et ont des années d'expérience professionnelle dans le traitement des violences sexuelles faites aux filles et aux garçons. Ils écoutent, conseillent, informent et, si nécessaire, peuvent indiquer des solutions locales pour obtenir de l'aide et un soutien. Le respect du principe de confidentialité et des données à caractère personnel est assuré lors de tous les appels.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Le service d'assistance est assuré le lundi, le mercredi et le vendredi de 9h à 14h, et le mardi et le jeudi de 15h à 20h. Il n'est pas assuré les jours fériés, ni les 24 et 31 décembre.

D'après les informations reçues, l'Allemagne satisfait pleinement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial.

ANDORRE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, l'Andorre a déclaré que le ministère chargé des Affaires sociales avait établi une ligne téléphonique d'urgence pour la notification des situations de risque ou d'abus dans lesquelles les enfants et les adolescents pourraient se retrouver. Ce service est gratuit.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

La langue officielle de la principauté est le catalan, mais les professionnels peuvent aussi assurer le service d'assistance téléphonique en espagnol, en français et en anglais ; le cas échéant, un interprète est également disponible pour la langue arabe.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Aucune information n'a été communiquée concernant ce critère.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Dans les informations additionnelles, l'Andorre a précisé que les conseils étaient prodigués dans le respect des principes de confidentialité et d'anonymat, mais qu'ensuite, pour toute intervention, l'identification de l'appelant était nécessaire.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Le service d'assistance téléphonique fonctionne 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, l'Andorre satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par l'élément suivant : la Partie n'a pas précisé si le service s'adresse à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

AUTRICHE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, l'Autriche a déclaré que le service général d'assistance aux victimes (0800 112 112) est géré par l'ONG Weisser Ring Österreich. Chaque année, le ministère fédéral des Affaires constitutionnelles, des Réformes, de la Déréglementation et de la Justice consacre plus de 300 000 EUR au fonctionnement de ce service, qui est gratuit pour les utilisateurs. Il existe aussi un autre service, [Rat auf Draht](#) (147), accessible gratuitement par téléphone et par le biais d'outils numériques.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Dans les informations additionnelles, l'Autriche a déclaré qu'actuellement, le service d'assistance d'urgence pour les victimes (0800 112 112) n'était assuré qu'en allemand, et que seules les demandes de renseignements soumises en ligne pouvaient recevoir une réponse en anglais. Toutefois, les victimes ne maîtrisant pas l'allemand peuvent venir accompagnées d'un interprète aux rendez-vous de consultation.

Le service d'assistance Rat auf Draht est assuré 24 heures sur 24, en anglais également. Il est aussi disponible en bosnien, en serbe et en croate.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Dans la compilation des informations de 2020, l'Autriche a déclaré que le service général d'assistance aux victimes (0800 112 112) s'adressait à toutes les victimes et personnes qui souhaitent leur venir en aide, en leur offrant le soutien, l'assistance et l'aide psychologique nécessaires.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Dans les informations additionnelles, l'Autriche a précisé que Rat auf Draht était un service facilement accessible, anonyme et gratuit et qu'il visait à établir un premier contact. Le personnel écoute les appelants, leur donne des conseils et, à leur demande, prend contact avec les institutions pertinentes.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Tant dans la compilation des informations de 2020 que dans les informations additionnelles, l'Autriche a indiqué que les deux services d'assistance étaient accessibles 7 jours sur 7, et 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, l'Autriche satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par l'élément suivant : l'éventail de langues dans lesquelles le service d'assistance est proposé n'est peut-être pas suffisant, ou pas pertinent, pour répondre aux besoins linguistiques des enfants et des autres personnes touchées par la crise des réfugiés.

BELGIQUE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, la Belgique a indiqué que les lignes d'assistance téléphonique 103 Écoute-Enfant et 1712 étaient opérationnelles et accessibles gratuitement dans les Communautés française et flamande, respectivement.

En outre, en avril 2018, Child Focus et Missing Children ont lancé l'application pour téléphone Miniila, qui permet de mettre les enfants migrants en relation avec des organisations spécialisées. Child Focus est une fondation qui gère la ligne d'assistance téléphonique dédiée au signalement des disparitions d'enfants et des cas d'exploitation sexuelle des enfants, quelles que soient leurs origines ou leur situation. Ce service repose sur des mécanismes stables.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Les lignes d'assistance téléphonique 103 Écoute-Enfant et 1712 sont accessibles en français et en flamand, respectivement. La Belgique a déclaré que l'application Miniila était adaptée aux besoins des enfants migrants. En outre, la ligne d'assistance téléphonique gérée par Child Focus est aussi accessible en anglais et adaptée aux besoins des personnes handicapées.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

La ligne d'assistance téléphonique gérée par Child Focus n'est destinée qu'aux enfants. La fondation a mis en place des mécanismes de protection de l'enfance.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

La ligne d'assistance téléphonique gérée par Child Focus respecte le principe de confidentialité et préserve l'anonymat des appelants.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Les informations contenues dans la Compilation des informations de 2020 semblent indiquer que les lignes d'assistance téléphonique 103 Écoute-Enfant et 1712 sont accessibles 7 jours sur 7, et 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, la Belgique satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par les éléments suivants : a) l'éventail de langues dans lesquelles les services d'assistance sont proposés n'est peut-être pas suffisant, ou pas pertinent, pour répondre aux besoins linguistiques des enfants et des autres personnes touchées par la crise des réfugiés ; b) la Partie n'a pas précisé si l'application Miniila traite aussi des problèmes de l'exploitation et des abus sexuels, et c) la ligne d'assistance téléphonique n'est destinée qu'aux enfants.

BOSNIE-HERZÉGOVINE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, la Bosnie-Herzégovine a indiqué qu'aucun service d'assistance par téléphone ou par internet n'a encore été mis en place pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels. Le pays a en outre indiqué que le Fonds des Nations Unies pour la population (FNUAP) et l'Organisation internationale pour les migrations (OIM), en collaboration avec d'autres instances et partenaires des Nations Unies, travaillaient à la mise en place de mécanismes pour le signaler de tels cas. Aucune information additionnelle n'a été fournie sur ce mécanisme.

L'organisation [Plavi Telefon](#) a mis en place un service d'assistance pour les enfants.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Aucune information n'a été communiquée concernant ce critère.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Le service s'adresse à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Le service d'assistance respecte à la fois le principe de la confidentialité et celui de l'anonymat.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Le service d'assistance est accessible gratuitement par téléphone du lundi au vendredi, de 9h à 17h. Les demandes soumises par courrier électronique reçoivent une réponse dans les 72 heures.

D'après les informations reçues, la Bosnie-Herzégovine satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par l'élément suivant : le pays n'a pas fourni d'informations sur les langues dans lesquelles le service d'assistance existant est disponible.

BULGARIE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, la Bulgarie a communiqué des informations concernant la ligne nationale d'assistance téléphonique (le 116 111) destinée aux victimes de violence, y compris sexuelle, qui a été mise en place en 2009. Ce service est géré par l'Agence nationale de la protection de l'enfance. Des procédures et des règles spécifiques sont prévues pour les cas où les appels sur cette ligne concernent des enfants migrants.

Il existe également d'autres services d'assistance au niveau national, notamment un numéro d'urgence (le 112), une ligne nationale d'assistance téléphonique pour lutter contre la traite des êtres humains (le 080020100) et deux lignes d'assistance téléphonique destinées aux victimes de violence (le 080018676 et le 02 9817686).

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

L'équipe qui gère le service d'assistance compte parmi ses membres des consultants parlant couramment des langues étrangères (essentiellement l'anglais), et il y a systématiquement au sein du groupe assurant la permanence un spécialiste capable de mener une conversation dans une langue autre que le bulgare. La Bulgarie a précisé que si l'appelant parle une langue autre que le bulgare dans laquelle le consultant n'est pas compétent, il lui est proposé d'être mis en relation avec un autre membre de l'équipe qui maîtrise cette langue (s'il y en a un). Si l'appelant ne parle aucune des langues maîtrisées par les consultants (comme l'allemand, l'anglais, le français ou le russe), on essaie de savoir si un tiers parle l'une ou l'autre de ces langues. Depuis la création de ce service, la seule langue autre que le bulgare dans laquelle des appels ont été reçus est

l'anglais ; les enfants ont donc pu bénéficier d'une assistance dans cette langue, car il y a toujours au sein de l'équipe une personne qui parle anglais.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Le service d'assistance s'adresse aux enfants, aux parents, aux proches, ainsi qu'à toute personne qui se sent concernée et qui souhaite s'impliquer dans la cause des enfants. Lorsqu'ils passent des appels liés à des enfants migrants, les consultants en protection de l'enfance appliquent des procédures et méthodes spécifiques. L'évaluation des risques est réalisée conformément aux définitions des risques pour les enfants données dans la loi sur la protection de l'enfance. Les enfants sont informés de leurs droits.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Pendant les appels, quels que soient la demande et le problème spécifiques de l'appelant, les consultants suivent les procédures et principes généraux de la ligne nationale d'assistance téléphonique pour les enfants (116 111) et mettent en œuvre les compétences de consultation nécessaires et appropriées, en respectant les principes de confidentialité et d'anonymat, ainsi que les principes éthiques applicables au travail avec les enfants ; en outre, ils respectent les critères des lois et règlements bulgares pertinents.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

La ligne nationale d'assistance téléphonique (le 116 111) est accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Des matériels informatifs sur les différents services d'assistance sont distribués localement.

D'après les informations reçues, la Bulgarie satisfait pleinement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial.

CHYPRE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, Chypre a indiqué que conformément à la loi de 2017 relative à la Stratégie nationale sur la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels concernant les enfants et contre la pédopornographie (L. 112(I)/2017), le Conseil FONI a été créé et chargé de coordonner toutes les mesures prévues dans le cadre de cette stratégie, afin de prévenir et combattre l'exploitation et les abus sexuels concernant des enfants et la pédopornographie. Le Conseil a créé à l'intention des enfants, des parents et des enseignants un [site internet](#) sur lequel il est possible d'avoir accès à des informations sur ces fléaux et sur la manière d'effectuer un signalement, ainsi qu'à une plateforme de soutien.

L'ONG Hope for Children assure également un service d'assistance qui est lié à cette plateforme.

Dans les informations additionnelles, Chypre a indiqué que pendant le confinement dû à la pandémie, Hope for Children avait en outre mis en place un service d'assistance (le 1466) accessible gratuitement, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, à l'intention des enfants et de leur famille. Ce service propose un soutien et des orientations sur des questions relatives à la protection de l'enfance, y compris concernant l'exploitation et les abus sexuels. Cette ONG gère également un service de messagerie instantanée en ligne, qui a les mêmes fonctions, et qui est accessible à l'adresse suivante : www.uncrcpc.org.cy.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Le site de FONI n'est proposé qu'en grec. En revanche, le service d'assistance assuré par l'ONG Hope for Children est disponible en grec et en anglais.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Le service européen d'assistance aux enfants et aux adolescents (le [116 111](#)) s'adresse exclusivement aux enfants jusqu'à l'âge de 18 ans. Cela étant, les [statistiques](#) montrent qu'il est également utilisé par des personnes qui souhaitent venir en aide à des enfants.

Le [116 000, service d'assistance européen](#), est exclusivement dédié aux affaires de disparitions d'enfants. Il a pour but d'apporter un soutien aux parents d'enfants portés disparus et de recueillir les importantes informations que peuvent livrer les citoyens au sujet de ces enfants.

Enfin, le [1440 est un service d'assistance](#) peut prodiguer des conseils à l'utilisateur pour faire face à des problèmes de violence domestique qui le concernent directement ou qui concernent d'autres personnes.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

La [116 111, service d'assistance européen](#) destiné aux enfants et aux adolescents, permet à ces derniers de s'exprimer de façon anonyme et respecte les principes de la confidentialité et du droit à la vie privée.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Le service d'assistance européen pour les disparitions d'enfants (assuré par l'Association pour la prévention et le traitement des cas de violences familiales et Hope for Children) est accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Le service d'assistance européen s'adressant aux enfants et aux adolescents est accessible du lundi au vendredi de 12h à 20h, et le samedi de 9h30 à 14h.

D'après les informations reçues, Chypre satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par l'élément suivant : la langue supplémentaire dans laquelle les services d'assistance sont assurés n'est peut-être pas suffisante, ou pas pertinente, pour répondre aux besoins linguistiques des enfants et des autres personnes touchées par la crise des réfugiés.

CROATIE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, la Croatie a indiqué qu'il y a environ dix ans, une ligne d'assistance téléphonique (le 08007799) avait été mise en place pour lutter contre la traite des êtres humains, y compris les abus sexuels sur enfants.

En outre, l'application Red Button permet de signaler en ligne les contenus sur internet montrant des actes relevant de l'exploitation ou d'abus sexuels concernant des enfants, ainsi que toute forme d'exploitation ou d'abus sexuels ou autres concernant des enfants. La ligne d'assistance téléphonique est un numéro gratuit. Ce service est financé par le budget de l'État, de même que l'application Red Button.

Il existe également un autre service d'assistance, [Hrabri telefon](#) (La ligne du courage), accessible au 116 111.

Dans les informations additionnelles, la Croatie a indiqué qu'un Centre national d'appel pour les victimes de crimes et de délits, accessible au 116 006 (un numéro pan-européen), avait été créé en juillet 2013 en tant que projet de l'Association de soutien aux victimes et témoins, en collaboration avec le ministère de la Justice et le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD). Ce service est gratuit.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Dans les informations additionnelles, la Croatie a précisé que ce service était également assuré en anglais.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Dans les informations additionnelles, la Croatie a indiqué que ce service d'adressait à la fois aux victimes et aux témoins de crimes et de délits, ainsi qu'aux membres de leur famille.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Les principes de la confidentialité et de l'anonymat sont respectés tant dans le cadre de La ligne du courage que du Centre national d'appel pour les victimes de crimes et de délits.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

La ligne du Centre national d'appel pour les victimes de crimes et de délits est accessible du lundi au vendredi de 8h à 20h, et le service La ligne du courage, du lundi au vendredi de 9h à 20h. Un service de messagerie instantanée en ligne est également accessible en semaine, de 17h à 20h.

D'après les informations reçues, la Croatie satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par l'élément suivant : la langue supplémentaire dans laquelle les services d'assistance sont assurés n'est peut-être pas suffisante, ou pas pertinente, pour répondre aux besoins linguistiques des enfants et des autres personnes touchées par la crise des réfugiés.

DANEMARK

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans les informations additionnelles, le ministère danois des Affaires sociales et de l'Intérieur a indiqué que l'ONG Boerns Vilkaar assurait un service de conseil intitulé « La ligne des enfants », qui permet à ces derniers de recevoir gratuitement de l'aide par téléphone, par SMS ou par le biais du service de messagerie instantanée. Ce service peut s'adresser aux enfants victimes d'exploitation et d'abus sexuels, entre autres.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Des informations additionnelles ont été communiquées sur les activités de l'ONG Danish Refugee Council (Conseil danois pour les réfugiés), qui propose des services d'interprétation dans plus de 80 langues et dialectes.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

L'ONG Boerns Vilkaar prodigue aux enfants, aux parents, aux proches et aux professionnels des conseils sur des questions concernant les enfants.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Les conseils sont prodigués dans le respect du principe d'anonymat.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

La ligne des enfants est accessible 7 jours sur 7, dès le matin et jusqu'à 2h du matin.

D'après les informations reçues, le Danemark satisfait pleinement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial.

ESPAGNE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, l'Espagne a indiqué qu'une [ligne d'assistance téléphonique pour les enfants et les adolescents en danger](#) avait été mise en place par la fondation ANAR.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Aucune information n'a été communiquée concernant ce critère.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Outre la ligne d'assistance téléphonique pour les enfants et les adolescents en danger, ANAR a également mis en place un [service d'assistance aux adultes](#). Les services d'ANAR sont destinés aux mineurs, à leur famille et à tous ceux qui participent à leur éducation.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Les différents services d'assistance gérés par ANAR respectent les principes d'anonymat et de confidentialité.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Les différents services d'assistance gérés par ANAR sont disponibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, l'Espagne satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par les éléments suivants : la Partie n'a pas précisé si les services d'assistance proposés étaient disponibles dans des langues que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés.

FINLANDE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, complétée par les informations additionnelles, la Finlande a fourni des informations sur différents services d'assistance.

Le [Système national d'assistance aux victimes de la traite des êtres humains](#) vise à aider les victimes potentielles se trouvant en Finlande, ainsi que leurs enfants mineurs. Il a mis en place un site internet regroupant des informations sur la traite et les activités de lutte contre ce fléau en Finlande, ainsi qu'une ligne d'assistance téléphonique.

L'association La ligne des enfants et des jeunes a aussi mis en place un [service d'assistance](#).

Par ailleurs, la police gère une ligne nationale d'assistance téléphonique pour les questions non urgentes relevant de son domaine de compétence, ainsi qu'un formulaire en ligne permettant de donner des informations à la police (Net-tip). L'un et l'autre ne sont pas spécifiquement axés sur une infraction et ne ciblent pas non plus des groupes précis de population. En revanche, la police coopère avec divers acteurs contribuant à ces services d'assistance, qui lui transmettent des informations relatives à l'exploitation sexuelle, par exemple. Cette coopération repose entre autres sur le système de signalement anonyme de matériels d'abus sexuels sur des enfants mis en place par Save the Children (qui est membre du réseau INHOPE) et sur la ligne d'assistance et la messagerie instantanée de Victim Support Finland.

Les questions relatives à l'exploitation et aux abus sexuels peuvent être abordées sur diverses lignes d'assistance téléphonique et messageries instantanées, notamment :

- la ligne d'assistance téléphonique, la messagerie instantanée et le service de correspondance mis en place par la Ligue Mannerheim de protection de l'enfance, qui dispense gratuitement des conseils aux enfants et aux jeunes. Sur la ligne téléphonique, accessible en finnois tous les jours de la semaine, et en suédois du lundi au jeudi, les enfants et les jeunes peuvent aborder n'importe quel sujet avec un adulte qualifié. Ils peuvent aussi évoquer leurs problèmes dans une lettre et recevront alors une réponse dans un délai de deux semaines. Quant au service de messagerie instantanée, il fonctionne du dimanche au mercredi ;
- le service de messagerie d'urgence créé par Save the Children Finlande à destination des enfants, qui est assuré du dimanche au jeudi en finnois et en suédois, et dans le cadre duquel les échanges sont individuels. L'association a également créé une maison numérique des jeunes, Netari, qui propose des échanges thématiques durant lesquels les enfants peuvent aborder différents sujets, tels que la violence, avec des professionnels qualifiés, dans le cadre d'une discussion en ligne à deux ou en groupe ;

- Nollalinja, un service national d'assistance gratuit qui s'adresse à toute personne ayant subi des violences ou des menaces de violences de la part d'un proche. Bien qu'il soit destiné aux adultes, il répond également aux questions posées par des enfants. Nollalinja s'adresse aussi aux membres de la famille des victimes de violences et aux professionnels et agents publics qui souhaitent être conseillés dans le cadre de leur travail avec les personnes sollicitant leurs services. Nollalinja emploie des professionnels qualifiés et chevronnés du domaine de la santé et des services sociaux, qui proposent une écoute, un soutien et des conseils tout au long de l'année, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. En mai 2020, Nollalinja a mis en place un service d'interprétation téléphonique dans les six langues étrangères les plus courantes en Finlande, à savoir l'arabe, le dari, le farsi, le somalien, le sorani et le russe. Auparavant, ce service, assuré 24 heures sur 24, n'était proposé qu'en finnois, en suédois et en anglais. L'appel et le service d'interprétation sont gratuits ;
- Poikien Puhelin (La ligne téléphonique pour garçons), un service d'assistance qui s'adresse aux garçons et aux jeunes hommes jusqu'à l'âge de vingt ans. Les appelants parlent à des professionnels de sexe masculin, membres de la Fédération finlandaise de la famille, spécialisés dans les questions que peuvent se poser les garçons à la puberté et à l'adolescence. Ce service d'assistance est facilement accessible, anonyme et gratuit ; il est également assuré via une messagerie instantanée disponible sur le site internet du lundi au vendredi (l'après-midi). Les appelants peuvent aborder tous types de sujets.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Le site internet du Système national d'assistance aux victimes de la traite des êtres humains contient des informations dans 17 langues. La ligne d'assistance téléphonique est accessible en finnois, en suédois et en anglais, sachant que des services d'interprétation peuvent être assurés pour d'autres langues.

Le site internet et la ligne d'assistance téléphonique de l'association La ligne des enfants et des jeunes sont accessibles à la fois en finnois et en suédois.

Comme précisé plus haut, les autres services d'assistance sont également proposés dans diverses langues pertinentes, et des services de traduction sont aussi disponibles.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Le service d'assistance géré par le Système national d'assistance aux victimes de la traite des êtres humains s'adresse aux victimes, aux autorités, aux tiers, aux médias et aux citoyens individuels.

Le service d'assistance géré par La ligne des enfants et des jeunes s'adresse aux enfants et aux jeunes ; il n'est pas fait mention des personnes qui souhaitent les aider.

Les autres services d'assistance proposent un soutien à différents groupes cibles, notamment les enfants et les adultes.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

S'agissant du service d'assistance géré par le Système national d'assistance aux victimes de la traite des êtres humains, sur la base de leur appel, les victimes peuvent être orientées vers des services d'aide dans les cas urgents. Cependant, les appels peuvent aussi être passés de façon anonyme, et ils se déroulent systématiquement dans le respect du principe de confidentialité.

Le service d'assistance géré par La ligne des enfants et des jeunes respecte pleinement les principes de confidentialité et d'anonymat. Toute information à caractère privé que l'enfant appelant pourrait donner est supprimée dès qu'elle n'est plus utile.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Le service d'assistance géré par le Système national d'assistance aux victimes de la traite des êtres humains est accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Le service d'assistance géré par La ligne des enfants et des jeunes est accessible de 14h à 20h en semaine, et de 17h à 20h le week-end.

Les autres services d'assistance, y compris les services d'interprétation, sont aussi très largement disponibles.

D'après les informations reçues, la Finlande satisfait pleinement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial.

FRANCE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans les informations additionnelles, la France a fait mention d'une [plateforme participative](#) en ligne (« réfugiés.info ») qui a été conçue en 2019 par la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (diAir). Le site sur lequel elle est hébergée regroupe des fiches thématiques sur la vie quotidienne, les droits, la santé et l'accompagnement social et professionnel.

Les enfants victimes d'abus peuvent accéder à la [ligne d'assistance téléphonique Allô enfance en danger](#). Ce numéro gratuit (119) s'adresse aux enfants/adolescents victimes de violences psychologiques, physiques et sexuelles ou aux témoins de violences sur enfants. En cas d'analphabétisme, les enfants ont la possibilité de comprendre le contenu de ce dispositif grâce à un module de lecture audio.

La France a aussi indiqué que l'ensemble des dispositifs du ministère de l'Intérieur destinés à favoriser le recueil des informations relatives à des violences sexuelles peut être utilisé également dans le cadre spécifique des enfants touchés par la crise des réfugiés. À titre d'exemple, le portail de signalement des violences sexuelles et fondées sur le genre est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Dans la compilation des informations de 2020, la France a précisé que le service d'assistance européen pour les disparitions d'enfants (le 116 000) pouvait aussi être utilisé dans le contexte de la crise des réfugiés.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

La plateforme en ligne « [refugiés.info](#) » est accessible dans sept langues pertinentes.

Le Service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (SNATED) ne reçoit que très peu de demandes dans une langue étrangère actuellement. Néanmoins, ces rares situations (téléphone, tchat et formulaire) ont pu être gérées en plusieurs langues sans difficultés jusqu'à ce jour. Les écoutants de la ligne 119 sont donc en capacité de répondre en plusieurs langues. Le plurilinguisme de l'accueil téléphonique est un point inscrit au projet d'activité 2022, qui comporte une proposition de mesures d'interprétariat.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

La ligne d'assistance téléphonique 119 vise à écouter, aider, informer et conseiller par téléphone toute personne confrontée à une situation dans laquelle un enfant est – ou pourrait être – en danger.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

La ligne d'assistance téléphonique 119 respecte le principe de confidentialité.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Le 119 est accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, la France satisfait pleinement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial.

GÉORGIE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Il existe une ligne d'assistance téléphonique pour les victimes de violences gérée par le Fonds public. Accessible à tous, 24 heures sur 24, le 116 006 (un numéro paneuropéen) permet de consulter des professionnels qualifiés et d'obtenir des informations sur les services assurés par le Fonds public.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Depuis 2017, la ligne d'assistance téléphonique du Fonds public propose des consultations sur les questions de la violence domestique, la violence à l'égard des femmes, la traite des êtres humains et la violence sexuelle dans les huit langues suivantes : le géorgien, l'anglais, le russe, l'azerbaïdjanais, le turc, l'arménien, l'arabe et le persan.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

La ligne d'assistance téléphonique est ouverte à tous.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Le service d'assistance téléphonique mis en place est anonyme et gratuit.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Comme mentionné plus haut, la ligne d'assistance téléphonique est accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, la Géorgie satisfait pleinement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial.

GRÈCE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

L'association [The smile of the child](#) (Le sourire d'un enfant), qui s'occupe de questions relatives aux enfants victimes de toutes formes de violence, aux enfants portés disparus, aux enfants ayant des problèmes de santé et à ceux qui sont en situation de pauvreté ou de précarité, gère trois services d'assistance :

- I. la ligne nationale pour les enfants (SOS 1056) ;
- II. la ligne européenne pour les enfants portés disparus (le 116 000) ;
- III. la ligne européenne pour les enfants et les adolescents (le 116 111).

Ces trois lignes, considérées comme des numéros d'urgence, sont reliées au numéro d'urgence européen, le 112, et s'adressent à tout enfant dans le besoin ou en danger, y compris les enfants réfugiés/migrants. Les appels sont gérés par six centres d'appel, tous reliés entre eux. Si les lignes d'assistance téléphonique et tous les services et outils qu'elles proposent ont toujours été accessibles aux enfants réfugiés/migrants, elles ont été améliorées et renforcées ces dernières années, à la suite de la récente crise des réfugiés ayant touché la Grèce, grâce à des fonds émanant d'organisations et de partenaires internationaux (notamment la Direction générale pour la protection civile et les opérations d'aide humanitaire européennes de la Commission européenne et le Fonds asile, migration et intégration de l'UE), afin de leur permettre de répondre aux besoins particuliers des réfugiés/migrants.

Les lignes d'assistance téléphonique ne bénéficient d'aucun financement stable ; elles ne perçoivent pas de fonds publics. Aussi l'association qui en est responsable recherche-t-elle des financements et parrainages privés pour soutenir ces services, ainsi qu'un financement institutionnel auprès des organisations internationales mentionnées plus haut (l'UE). Les appels passés sur ces trois lignes – depuis n'importe quel type de téléphone (fixe ou portable) – sont gratuits ; en outre, les services proposés peuvent aussi être assurés via des outils numériques (réseaux sociaux, courrier électronique, site internet, et le nouveau service de messagerie instantanée).

Les travailleurs sociaux et les psychologues, qui sont des employés à plein temps de l'association, répondent aux appels et traitent toutes les demandes, parmi lesquelles des signalements d'exploitation et d'abus sexuels, et coopèrent directement et en permanence avec les autorités de poursuite et la police. En outre, le personnel intervient directement dans les affaires d'abus sur enfants, se rendant (à l'aide d'un véhicule appartenant à l'association, conduit par un chauffeur) au poste de police et à la rencontre de l'enfant concerné, retiré de son environnement familial pour cause d'abus ou de négligence, afin de le réconforter, de l'informer de la situation générale et de l'accompagner dans sa structure d'accueil temporaire qui, en Grèce, est l'hôpital des enfants. Ce processus se déroule toujours sur ordre du procureur compétent. Les services assurés par les lignes d'assistance téléphonique et les activités de prévention et de sensibilisation des enfants, des enseignants, des parents et des tuteurs menées dans les écoles sont annoncés sur les réseaux sociaux, dans des lettres d'information et dans les médias (télévision, radio, campagnes de sensibilisation). L'assistance proposée est accessible à certaines catégories de personnes handicapées : les enfants sourds peuvent communiquer par écrit via la messagerie instantanée, les enfants aveugles peuvent le faire par téléphone, etc. Un suivi et une évaluation sont assurés dans le cadre de réunions entre pairs avec des membres du personnel, de réunions mensuelles entre les membres du personnel ; par ailleurs, un pédopsychiatre supervise les activités de tous les membres de l'équipe, et le coordinateur des lignes et les contrôleurs des différentes assurent une supervision au quotidien.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Outre le grec, les services d'assistance mis en place sont disponibles en anglais, en français, en arabe et en farsi, car il y a parmi les membres du personnel de l'association et les bénévoles qui y travaillent des personnes qui peuvent faciliter la communication dans ces langues. De plus, The smile of the child a instauré une coopération bilatérale avec l'association palestinienne SAWA, autre membre de Child Helpline International (CHI), grâce à laquelle il est possible d'établir une connexion tripartite lorsqu'une personne arabophone appelle The smile of the child ; celle-ci sera alors directement transférée vers la ligne d'assistance téléphonique de SAWA et prise en charge par un intervenant arabophone.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Les services d'assistance téléphonique s'adressent à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider. L'association reconnaît également la responsabilité qui lui incombe de prendre toutes les mesures nécessaires pour promouvoir la mise en œuvre de pratiques et mesures sûres pour protéger les enfants contre toute forme de préjudice découlant d'abus ou d'une exploitation. Outre son propre Code de déontologie et ses propres mesures de protection de l'enfance, que tous les membres du personnel et bénévoles sont tenus d'appliquer, The smile of the child a aussi conclu des protocoles

d'accord et de coopération avec les autorités policières grecques, les services publics et le Bureau du procureur public afin de garantir que tous les enfants sont pris en charge de façon appropriée et bénéficient des soins dont ils ont besoin en temps réel.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Le service garantit aux utilisateurs le respect des principes d'anonymat et de confidentialité des données. The smile of the child collecte des données à des fins statistiques, mais il préserve l'anonymat des appelants. L'association a signé un protocole d'accord visant à protéger les enfants migrants et sans papiers contre l'éventuel transfert de leurs données à caractère personnel vers les services de l'immigration, le cas échéant.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Les trois lignes d'assistance téléphonique sont accessibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, la Grèce satisfait pleinement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial.

HONGRIE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, la Hongrie a fait mention du Service téléphonique national de gestion des crises et d'information, auprès duquel les enfants réfugiés peuvent obtenir des informations et de l'aide en cas de violence domestique, d'abus sur enfants, de prostitution des enfants ou de traite des enfants.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Le service est assuré en hongrois et en anglais.

La Hongrie a en outre précisé que les coordonnées de plusieurs instances gouvernementales et ONG pertinentes (le Centre de soutien aux victimes géré par le ministère de la Justice, mais aussi la Chance for Families 2005 Foundation, la Kék Vonal

Child Crisis Foundation ou Terre des Hommes) étaient affichées en plusieurs langues sur les murs des zones de transit et des centres pour réfugiés.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Tout un chacun peut appeler la ligne d'assistance téléphonique mise en place par le ministère de la Protection sociale et de l'Enfance en cas d'abus sur enfants ou de mise en danger d'enfants. Le Service téléphonique national de gestion des crises et d'information s'adresse aux demandeurs d'asile et aux bénéficiaires de la protection internationale. La ligne de soutien aux victimes s'adresse aux victimes d'infractions, y compris les enfants.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Le service mis en place respecte le principe d'anonymat.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

La ligne d'assistance téléphonique est accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, la Hongrie satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par l'élément suivant : l'éventail de langues dans lesquelles le service d'assistance est proposé n'est peut-être pas suffisant, ou pas pertinent, pour répondre aux besoins linguistiques des enfants et des autres personnes touchées par la crise des réfugiés.

ISLANDE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, l'Islande a fourni de brèves informations, expliquant qu'elle avait de nombreuses obligations en matière de signalement, notamment la facilité d'accès au signalement des préoccupations concernant la protection des enfants par le biais de la ligne nationale d'assistance téléphonique.

La Croix-Rouge apporte un soutien spécifique aux demandeurs d'asile, aux migrants et aux réfugiés, et gère un [service d'assistance](#) spécial destiné aux personnes qui ont besoin

d'aide. Accessible gratuitement depuis n'importe quel numéro, ce service est assuré par téléphone, ainsi que par le biais d'une messagerie instantanée en ligne.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Le site internet du service d'assistance de la Croix-Rouge (1717) est disponible en islandais, en anglais et en [polonais](#). L'assistance téléphonique et la messagerie instantanée en ligne sont disponibles en islandais et en anglais en permanence – et actuellement aussi en polonais le jeudi de 20h à 23h.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Le service d'assistance géré par la Croix-Rouge a pour mission principale de proposer une écoute active et de donner des informations sur les ressources de la collectivité aux personnes dans le besoin, tous âges confondus. Il propose également un soutien psychologique et des conseils aux personnes qui ont le sentiment d'avoir été trahies en ligne. Ainsi, il joue un rôle très large, s'adressant à toute personne en quête d'une assistance confidentielle et neutre. Aucun appel n'est considéré comme non pertinent.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Le service d'assistance géré par la Croix-Rouge garantit le respect des principes de confidentialité, d'anonymat et de neutralité. Lors de la connexion à la messagerie instantanée, un nom et une adresse électronique sont demandés, en précisant bien que l'utilisateur n'est pas obligé de donner son véritable nom ni son adresse électronique personnelle.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Le service d'assistance géré par la Croix-Rouge est accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, l'Islande satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par l'élément suivant : l'éventail de langues dans lesquelles le service d'assistance est proposé n'est peut-être pas suffisant, ou pas pertinent, pour répondre aux besoins linguistiques des enfants et des autres personnes touchées par la crise des réfugiés.

ITALIE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, l'Italie a indiqué qu'il existait deux lignes d'assistance téléphonique, à commencer par le numéro gratuit contre la traite des êtres humains, accessible au 800-290-290. Ce service public d'urgence constitue un premier outil d'aide aux victimes de la traite et de l'exploitation des êtres humains. Il fonctionne en étroite coopération avec les instances publiques sur le territoire et avec les projets mis en œuvre dans le cadre du Programme national de lutte contre la traite.

Il existe également la ligne 114 Urgence Enfance, un service d'urgence promu par le Département de l'égalité des chances de la présidence du Conseil des ministres d'Italie.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Le numéro contre la traite des êtres humains propose une assistance en anglais, en espagnol, en albanais, en roumain, en russe, en moldave, en ukrainien, en nigérian, en chinois, en polonais, en portugais, en grec et en arabe.

La ligne 114 Urgence Enfance (Telefono Azzurro) dispose depuis 2015 d'un service d'interprétation simultanée qui est actuellement disponible pour 20 langues. En 2017, l'offre linguistique a été alignée sur l'offre proposée par les autres services d'urgence (le 112 ou le 118, par exemple) afin d'améliorer l'accessibilité pour les utilisateurs étrangers, notamment dans les situations d'urgence ou en cas d'événement perturbant.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

La ligne 114 Urgence Enfance s'adresse aux enfants (jusqu'à l'âge de 18 ans), aux adultes et aux agents des services.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Dans la compilation des informations de 2020, l'Italie a indiqué que la protection de l'identité des victimes était garantie dans le cadre du service d'assistance aux victimes de la traite. La ligne 114 Urgence Enfance prodigue des conseils aux enfants dans le respect de leur droit à la vie privée et du principe de confidentialité.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Les deux lignes d'assistance téléphonique sont disponibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, l'Italie satisfait pleinement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial.

LETTONIE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans les informations additionnelles, la Lettonie évoque deux services d'assistance ouverts à tous les enfants : le 116 006, une ligne d'aide aux victimes d'infractions, et le 116 111, qui s'adresse aux enfants et aux adolescents. Tous deux sont gratuits. L'assistance proposée dans le cadre du 116 111 peut être obtenue de trois façons différentes : par le biais d'un appel téléphonique gratuit pouvant être passé à n'importe quel moment (7 jours sur 7, et 24 heures sur 24), par le biais d'une consultation électronique, en envoyant un courrier électronique à uzticibaspasts116111@bti.gov.lv, et par message dans la boîte de dialogue de la messagerie instantanée, qui se situe en bas à droite sur le site de l'[Inspection nationale de la protection des droits des enfants](#) (ce service est assuré du lundi au vendredi de 12h à 20h).

Des informations sur les procédures à suivre et les conditions à respecter pour obtenir une assistance juridique et une indemnisation en tant que victime de la part de l'État sont disponibles en téléphonant gratuitement au 80001801, une ligne gérée par l'administration chargée de l'assistance juridique.

Un soutien est également proposé via les réseaux sociaux et des sites internet, notamment www.cietusajiem.lv.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Les deux services mis en place fournissent une assistance dans trois langues, à savoir le letton, le russe et l'anglais.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Le 116 006 s'adresse aux victimes, à leurs proches et aux témoins d'infractions. Quant au 116 111, il s'adresse aux enfants, aux parents, aux personnes qui s'occupent d'enfants, aux enseignants et aux autres professionnels qui travaillent avec des enfants.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

L'association Skalbes, à laquelle l'administration chargée de l'assistance juridique a confié la gestion de la ligne pour les victimes d'infraction (le 116 006) respecte le principe de confidentialité et ne divulgue pas les informations dont elle a eu connaissance dans le cadre de ce service. La ligne 116 111 apporte un soutien psychologique aux appelants en toute confidentialité. Ceux-ci n'ont pas besoin de décliner leur identité. Les appels sont enregistrés afin de pouvoir évaluer la qualité du service (c'est-à-dire des consultations proposées aux appelants). Les données à caractère personnel sont traitées conformément à la réglementation relative à la protection des données, ainsi qu'aux exigences en matière de sécurité sur internet. Si un enfant ou toute autre personne souhaite entrer en contact avec le service d'assistance via la boîte de dialogue de la messagerie instantanée ou bénéficier d'une consultation électronique, il ou elle doit indiquer des données à caractère personnel.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Le 116 006 est disponible tous les jours, de 7h à 22h. Le 116 111 est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, et son service de messagerie instantanée est accessible de 12h à 20h en semaine.

D'après les informations reçues, la Lettonie satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par l'élément suivant : l'éventail de langues dans lesquelles le service d'assistance est proposé n'est peut-être pas suffisant, ou pas pertinent, pour répondre aux besoins linguistiques des enfants et des autres personnes touchées par la crise des réfugiés.

LIECHTENSTEIN

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, le Liechtenstein a soumis des informations sur les services proposés par le médiateur des enfants et des adolescents, qui est un interlocuteur neutre, accessible à tous et un bureau des plaintes pour les enfants, les jeunes, mais aussi pour les adultes. Ces services sont gratuits. En outre, un site internet et une ligne téléphonique ont été mis en place par le Groupe d'experts contre les abus sexuels sur les enfants et les jeunes.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Le site internet n'est disponible qu'en allemand. Aucune information additionnelle n'a été communiquée.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Comme mentionné ci-dessus, le Bureau du médiateur peut recevoir des plaintes émanant tant d'enfants que d'adultes. La ligne d'assistance téléphonique s'adresse elle aussi à la fois aux enfants et aux adultes qui souhaitent les aider.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

L'anonymat des appelants est garanti sur la ligne d'assistance téléphonique gérée par le Groupe d'experts.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Aucune information n'a été communiquée concernant ce critère.

D'après les informations reçues, le Liechtenstein satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par les éléments suivants : a) la Partie n'a pas précisé dans quelles langues le service d'assistance téléphonique est assuré et b) elle n'a pas précisé non plus la disponibilité de ce service.

LITUANIE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, la Lituanie a indiqué qu'il n'existait pas de cas connu d'enfants touchés par la crise des réfugiés ayant été victimes d'exploitation sexuelle ; c'est pourquoi aucun service spécifique n'a été mis en place.

Il existe néanmoins un service d'assistance aux enfants ([Vaiku Linija](#)), accessible gratuitement par téléphone et par internet.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Aucune information n'a été communiquée concernant ce critère.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Le service d'assistance aux enfants propose un soutien aux enfants et aux adolescents.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Le service d'assistance aux enfants garantit aux utilisateurs le respect du principe d'anonymat.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Aucune information n'a été communiquée concernant ce critère.

D'après les informations reçues, la Lituanie satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par les éléments suivants : a) la Partie n'a pas précisé dans quelles langues le service d'assistance est disponible et b) elle n'a pas précisé non plus la disponibilité de ce service.

LUXEMBOURG

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans les informations additionnelles, le Luxembourg a indiqué qu'il existait une ligne d'assistance téléphonique ([Kanner Jugendtelefon](#)), accessible gratuitement au 116 111, dont l'action s'adresse d'abord aux enfants et aux jeunes en leur proposant une écoute et une aide facilement accessibles et sans contraintes. Un soutien peut également être obtenu en ligne/par chat.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

L'assistance téléphonique et l'assistance en ligne sont proposées en français, en anglais, en allemand et en luxembourgeois.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

La ligne Kanner Jugendtelefon s'adresse à la fois aux enfants et aux parents.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Le service d'assistance est assuré dans le respect des principes d'anonymat et de confidentialité.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Le 116 111 est disponible le lundi, le mercredi et le vendredi de 17h à 22h, le mardi et le jeudi de 14h à 22h et le samedi de 14h à 20h.

D'après les informations reçues, le Luxembourg satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par l'élément suivant : l'éventail de langues dans lesquelles le service d'assistance est proposé n'est peut-être pas suffisant, ou pas pertinent, pour répondre aux besoins linguistiques des enfants et des autres personnes touchées par la crise des réfugiés.

MACÉDOINE DU NORD

Dans la compilation des informations de 2020, la Macédoine du Nord a expliqué la manière dont elle traitait la question de la criminalisation des actes d'abus sexuels sur enfants. Bien qu'il s'agisse là d'un sujet très important, il n'entre pas dans le champ couvert par la Recommandation 32.

Aucune information additionnelle n'a été communiquée.

Les informations étant insuffisantes pour trancher la question de la conformité, il est considéré que la Macédoine du Nord ne satisfait pas aux critères de la Recommandation 32.

MALTE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, Malte a communiqué des informations sur les différents services d'assistance disponibles, notamment un système permettant de signaler sur internet les sites qui hébergent des contenus relevant d'abus sur enfants en ligne. Le site internet sur lequel ce service est proposé, géré par Agenzija Appogg, est une extension de la ligne d'assistance téléphonique nationale (le 179) et a pour but d'apporter un soutien aux personnes qui appellent ce numéro ou envoient un courrier électronique à 179.appogg@gov.mt. Ce service d'assistance apporte un soutien aux mineurs sur toute question relative à la sécurité en ligne, comme le cyberharcèlement, les sextos ou la sollicitation en ligne d'enfants à des fins sexuelles.

Outre le 179, qui est un service gratuit, accessible par téléphone et à l'aide d'outils numériques, il existe le site kellimni.com, géré conjointement par SOS Malta, Salesians of Don Bosco, Agenzija Appogg, et Agenzija Żgħażaġh dans le cadre d'un partenariat. L'équipe du site peut être contactée par courrier électronique, par message instantané et par SMS. Des services d'assistance sont également proposés par le Bureau de liaison chargé de la santé des migrants et le Service d'intervention d'urgence.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Aucune information n'a été communiquée concernant ce critère.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Kellimni.com est un service s'adressant à tous les Maltais et à toutes les autres personnes vivant à Malte qui ont besoin de s'exprimer au sujet des difficultés qu'elles rencontrent.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Le 179 est une ligne d'assistance téléphonique sûre, dans le cadre de laquelle le principe de confidentialité est respecté.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Le service de messagerie instantanée du site Kellimni.com est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, Malte satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par l'élément suivant : la Partie n'a pas précisé dans quelles langues les services d'assistance sont disponibles.

RÉPUBLIQUE DE MOLDOVA

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, la République de Moldova a indiqué que le Bureau des migrations et de l'asile avait mis en place un centre d'appel qui fournit des informations aux étrangers. Les enfants migrants peuvent bénéficier des services de la ligne d'assistance téléphonique pour les enfants et du soutien proposé via internet à tous les enfants. Les services de la ligne d'assistance téléphonique sont gratuits et accessibles à la fois par téléphone et par le biais d'outils numériques.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Aucune information n'a été communiquée concernant ce critère.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

La République de Moldova a déclaré que le centre d'appel du Bureau des migrations et de l'asile s'adressait aux étrangers, tous âges confondus. Quant à la ligne d'assistance téléphonique et au soutien en ligne pour les enfants, ils s'adressent à tous les enfants.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

La ligne d'assistance téléphonique pour les enfants Telefon Copilului (accessible au 116 111) respecte les principes d'anonymat et de confidentialité.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

La ligne d'assistance téléphonique pour les enfants Telefon Copilului (116 111) est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, la République de Moldova satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par l'éléments suivant : la Partie n'a pas précisé dans quelles langues les services d'assistance sont disponibles.

MONACO

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, Monaco a indiqué que le Foyer de l'enfance de la Principauté (Princesse Charlène), placé sous l'autorité de la Direction de l'Action et de l'Aide Sociales de l'État, a mis en place une permanence téléphonique. La principauté a également expliqué que l'extrême exigüité du territoire (2 km²), la coordination étroite et permanente des services de l'État (voir la Recommandation 13) et le maillage des institutions et des lieux de vie des enfants permettaient aux adultes et aux enfants d'être continuellement au contact de travailleurs sociaux et que tout fait de maltraitance était ainsi presque immédiatement connu du personnel éducatif, des services de police ou des services judiciaires. Dans le cas d'un mineur réfugié, la Direction de la Sûreté Publique est aussitôt informée de l'arrivée de ce mineur sur le sol monégasque et peut ainsi procéder à sa prise en charge (voir la Recommandation 35).

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Aucune information n'a été communiquée concernant ce critère.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Monaco a indiqué que les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels, ainsi que les personnes désireuses de les aider, pouvaient joindre le service compétent à tout moment.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Aucune information n'a été communiquée concernant ce critère.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

La permanence téléphonique est assurée 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, Monaco satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par les éléments suivants : a) la Partie n'a pas précisé dans quelles langues la permanence téléphonique est assurée et b) elle n'a pas précisé non plus si les principes d'anonymat et de confidentialité sont respectés dans ce contexte.

MONTÉNÉGR

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, le Monténégro a indiqué qu'au Centre d'accueil des étrangers demandant une protection internationale, des professionnels fournissent une assistance en cas d'exploitation ou d'abus sexuels potentiels ou réels sur enfants. Leur présence sur place est le meilleur moyen d'amener les enfants touchés par la crise des réfugiés à leur faire confiance et peut contribuer de façon significative à aider ces enfants.

En outre, le service d'assistance aux victimes ou victimes potentielles de la traite des êtres humains est désormais accessible à tous les étrangers demandant une protection internationale, et, en cas de besoin, les professionnels du Centre peuvent fournir un soutien, des explications ou des conseils à ces personnes.

Il existe également une [ligne nationale d'assistance téléphonique pour les femmes et les enfants victimes de violence](#), accessible au 080111111.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Dans les informations additionnelles, le Monténégro a précisé qu'il existait une brochure sur la traite des êtres humains et que celle-ci était disponible en arabe et en anglais à la Direction de l'asile. L'élaboration de ce document, qui est également disponible au Centre, est l'une des mesures prévues dans le Plan d'action pour la mise en œuvre de la Stratégie de lutte contre la traite des êtres humains. Aucune information n'a été communiquée concernant les langues dans lesquelles la ligne d'assistance téléphonique et les autres services sont accessibles.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Aucune information n'a été communiquée concernant ce critère.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

La ligne nationale d'assistance téléphonique pour les femmes et les enfants respecte le principe d'anonymat.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

La ligne nationale d'assistance téléphonique pour les femmes et les enfants est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, le Monténégro satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par les éléments suivants : la Partie n'a pas précisé dans quelles langues la ligne d'assistance est disponible et b) elle n'a pas précisé non plus si les services s'adressent aux à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

PAYS-BAS

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, les Pays-Bas ont décrit les différents services d'assistance mis en place pour les victimes de la traite des êtres humains. Certains sont axés sur une forme spécifique de traite, telle que l'exploitation sexuelle ou l'exploitation par le travail. Ces services sont gérés par plusieurs partenaires, comme CoMensha, Fier ou FairWork, qui réorientent les victimes vers la prise en charge la mieux adaptée à leurs besoins. La plupart d'entre eux peuvent être joints non seulement par téléphone, mais aussi par courrier électronique, par le biais d'une messagerie instantanée ou par WhatsApp, afin de faciliter le plus possible les demandes d'aide.

De Kindertelefoon Nederland est un service qui s'adresse aux réfugiés ; il ne propose toutefois pas de soutien spécifique aux victimes d'exploitation ou d'abus sexuels. En revanche, Watch Nederland et Fier, qui reposent sur des mécanismes de financement stables, gèrent des services d'assistance aux personnes victimes de tels fléaux. Les services assurés par De Kindertelefoon et Watch Nederland sont gratuits et accessibles par téléphone et par le biais d'outils numériques.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

En cas de besoin, pour faciliter l'apport de conseils aux victimes dans une langue qu'elles comprennent, il peut être fait appel à des interprètes. En effet, CoMensha gère un fonds public servant à financer les services de traduction pour les victimes de la traite qui s'ajoutent aux services de traduction assurés dans le système d'assistance conformément aux dispositions générales en la matière.

Les services d'assistance sont disponibles exclusivement en néerlandais, tandis que les sites internet des associations sont aussi traduits en anglais.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Les services d'assistance de Fier et Watch Nederland s'adressent à la fois aux enfants et aux adultes qui souhaitent les aider. De Kindertelefoon ne s'adresse qu'aux enfants. Tous les services d'assistance fonctionnent sur la base de mécanismes de protection de l'enfance.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Tous les services d'assistance sont assurés dans le respect des principes de confidentialité et d'anonymat ; les données des utilisateurs sont collectées et conservées. De Kindertelefoon a mis en place un pare-feu pour empêcher que des données à caractère personnel concernant des enfants migrants et sans papiers ne soient transférées des services d'assistance aux services d'immigration.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Les services d'assistance gérés par Watch Nederland sont disponibles au moins 5 jours par semaine, 8 heures par jour. De Kindertelefoon est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, les Pays-Bas satisfont partiellement aux critères de la Recommandation 32 et ont instauré des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par l'élément suivant : les services d'assistance aux enfants ne sont disponibles qu'en néerlandais.

POLOGNE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, la Pologne a indiqué qu'il existait plusieurs services d'assistance pertinents, notamment la ligne d'assistance téléphonique pour les enfants et les jeunes (le 116 111), qui s'accompagne d'un [site internet](#), tous deux gérés par la Fondation Dajemy Dzieciom Się. Celle-ci gère également une autre ligne d'assistance téléphonique, qui est destinée aux parents et aux enseignants et axée sur la sécurité des enfants (le 800 100 100), ainsi qu'un site internet connexe (www.800100100.pl).

Il existe également une ligne d'assistance téléphonique et un service de messagerie instantanée gérés par le médiateur des enfants (800 121 212). Tous ces services sont gratuits et accessibles tant par téléphone que par le biais d'outils numériques. En cas d'abus sexuels sur enfants, de suspicion d'abus sexuels sur enfants ou de toute autre situation devant être éclaircie, il est possible d'effectuer un signalement au 997 ou au 112, deux numéros d'urgence gérés par la police. Les appels passés sur la ligne d'assistance téléphonique destinée aux enfants sont pris en charge par une équipe de treize psychologues et pédagogues spécialisés. Ce service est gratuit, même depuis l'étranger. Le service de messagerie instantanée est gratuit lui aussi, et ses utilisateurs ne sont pas obligés de s'identifier ni d'installer une application. La discussion se déroule sur [le site internet du médiateur des enfants](#).

Outre la ligne d'assistance téléphonique et le service de messagerie instantanée, le médiateur des enfants est également présent sur les réseaux sociaux (Twitter, Instagram et Facebook). Ainsi, tout enfant ou adulte peut prendre contact avec lui par téléphone, via le service de messagerie instantanée ou sur Twitter, Instagram ou Facebook pour l'informer de la violation des droits d'un enfant. Le médiateur intervient alors immédiatement dans l'affaire signalée. L'équipe qui gère le service d'assistance destiné aux enfants joue également un rôle éducatif en promouvant les droits de l'enfant dans le cadre de réunions et d'ateliers. Les spécialistes qui répondent aux appels sont encadrés par un superviseur. Ils sont également formés pour gérer les cas d'exploitation sexuelle des enfants et tout matériel spécialisé relatif à l'exploitation sexuelle en ligne des enfants – un phénomène que les intervenants du service d'assistance aux enfants surveillent de près.

Enfin, des lignes d'assistance ont également été mises en place par des ONG qui se consacrent à la protection contre l'exploitation et la traite des êtres humains.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Outre le polonais, les spécialistes du service d'assistance aux enfants géré par le médiateur des enfants parlent l'anglais et le français. Ils peuvent aussi fournir de l'aide dans une autre langue sur le service de messagerie instantanée en ayant recours aux services d'un traducteur.

Le 116 111 est accessible en polonais. La fondation qui gère ce service souhaiterait que les consultations puissent également se tenir en anglais, ainsi qu'en russe au vu de la forte présence de cette minorité nationale dans le pays ; toutefois, ce n'est pas encore le cas.

D'autres informations pertinentes ont été soumises, concernant notamment la distribution régulière aux étrangers, par les services des gardes-frontières, de matériels de prévention, y compris des brochures informatives dans diverses langues qui présentent les différents types d'assistance et de soutien proposées par les ONG.

Le service téléphonique de la ville de Moscou, qui est relié au service d'assistance téléphonique Kids Online, dispose de spécialistes en langue arabe.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Les services mis en place s'adressent à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Le principe de l'anonymat des appelants est respecté tant dans le cadre de la ligne d'assistance téléphonique pour les enfants et les adolescents (le 116 111) que du site internet associé.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Les lignes d'assistance gérées par les ONG qui se consacrent à la protection contre l'exploitation sont accessibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, de même que la ligne d'assistance téléphonique et le service de messagerie instantanée mis en place par le médiateur des enfants.

D'après les informations reçues, la Pologne satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par l'élément suivant : l'éventail de langues dans lesquelles le service d'assistance est proposé n'est peut-être pas suffisant, ou pas pertinent, pour répondre aux besoins linguistiques des enfants et des autres personnes touchées par la crise des réfugiés.

PORTUGAL

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, le Portugal a indiqué que le Service national de santé (SNS) gère une ligne d'assistance (SNS 24), qui fournit à tout citoyen portugais ou étranger des orientations en matière de santé. Il existe en outre un service d'assistance aux migrants, géré par le Haut-Commissaire aux migrations et mis en place pour répondre rapidement aux questions les plus fréquemment posées par les migrants, en ligne ou par téléphone.

Il existe également la Ligne des enfants, accessible au 800 20 66 56, qui concerne spécifiquement les enfants et les adolescents en difficulté ou en danger et qui est gérée par le médiateur, ainsi que la Ligne SOS enfants, gérée par l'Instituto de Apoio à Criança (IAC, « Institut d'aide aux enfants ») et accessible au 116 111 ou au 116 000. Toutes deux sont gratuites.

Par ailleurs, l'Association portugaise de soutien aux victimes (APAV) a mis en place une ligne d'assistance pour les victimes d'infraction ([Linha de apoio à vítima](#) – 116 006). Elle gère aussi deux réseaux spécialisés qui sont pertinents dans le cadre de la Recommandation 32. Il s'agit de [CARE](#), qui apporte un soutien spécialisé aux enfants et adolescents victimes d'infractions, et de l'[UAVMD](#) (Unité de soutien aux migrants et aux

victimes de discrimination), qui vient en aide aux migrants et à toute personne victime de toute forme de discrimination. L'APAV a aussi la responsabilité de la ligne d'assistance Internet Segura, qui a pour but de fournir à tous les citoyens des informations pour une utilisation plus éclairée et plus sûre d'internet, et aussi de permettre le signalement de contenus illégaux en ligne. Ces services sont assurés par téléphone, mais via les réseaux sociaux (Facebook Messenger) et Skype. Tous les services d'assistance gérés par l'APAV (lignes téléphoniques, réseaux de soutien) sont gratuits et reposent sur des mécanismes de financement stables.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Le Haut-Commissaire aux migrations a mis en place un service de traduction par téléphone (STT) en plus de soixante langues et dispose d'un médiateur culturel pour la langue arabe. Ce service consiste à instaurer une conférence téléphonique entre l'intervenant du service d'assistance, un interprète et le migrant concerné.

Outre le portugais, l'APAV peut fournir un soutien dans plusieurs autres langues, notamment l'anglais et le français. Quant au service d'assistance proposé par l'IAC, il est aussi assuré en anglais (par une partie des agents seulement). Ces deux services ont également accès au STT.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Le soutien proposé par l'APAV et l'IAC s'adresse à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider. Il est systématiquement assuré sur la base des mécanismes de protection de l'enfance.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

L'APAV et l'IAC garantissent tous deux aux utilisateurs le respect des principes d'anonymat et de confidentialité.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Les services d'assistance aux enfants sont disponibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Le service de traduction de la ligne d'assistance aux migrants est disponible en semaine, de 9h à 19h.

Le service d'assistance assuré par l'APAV est accessible en semaine, de 9h à 21h. D'autres services sont également disponibles en semaine, à des horaires variables, qui sont précisés dans la [rubrique Contacts](#).

D'après les informations reçues, le Portugal satisfait pleinement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial.

ROUMANIE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, la Roumanie a indiqué qu'au niveau national, le numéro européen unique pour les enfants (le 116 111) était géré par l'association [La ligne des enfants](#). Cette ligne s'adresse également aux [enfants réfugiés](#). Au niveau régional, la loi n° 272/2004 impose l'obligation de mettre en place une ligne téléphonique pour signaler les violences contre des enfants, au sein de chaque Direction générale de l'aide sociale et de la protection de l'enfance (article 96, paragraphe 2). Actuellement, il existe 45 lignes de ce type (sur les 47 Directions générales) et 36 d'entre elles sont gratuites.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Aucune information n'a été communiquée concernant ce critère. Le site internet est disponible en roumain et en anglais.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Les lignes d'assistance téléphonique mises en place au niveau régional s'adressent à tous les enfants, y compris les enfants touchés par la crise des réfugiés, ainsi qu'à tous les professionnels et au grand public.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Aucun des appels passés au 116 111 (La ligne des enfants) n'est enregistré, et l'anonymat des appelants est garanti.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Le 116 111 est disponible 7 jours sur 7, de 8h à 20h.

D'après les informations reçues, la Roumanie satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par l'élément suivant : la Partie n'a pas précisé dans quelles langues les services d'assistance sont disponibles.

FÉDÉRATION DE RUSSIE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, la Fédération de Russie a évoqué plusieurs services pertinents, dont la ligne panrusse d'assistance téléphonique pour les enfants, accessible gratuitement au [8 \(800\) 2000-122](tel:8(800)2000-122) et à laquelle plus de 229 associations situées dans 85 entités constitutives de la Fédération de Russie sont reliées. Ainsi, une fois l'appel localisé, l'enfant est mis en relation avec un spécialiste situé dans la même région que lui. Il existe également une ligne d'assistance téléphonique pour les enfants et les adolescents, intitulée Gavrosh et accessible au 8 (499) 134-81-81.

En outre, le Fonds de développement d'internet gère une ligne d'assistance gratuite intitulée [Kids Online](#), qui s'inscrit dans un projet de la faculté de psychologie de l'Université d'État de Moscou. L'opérateur de télécommunications privé russe MTS ayant attribué un numéro fédéral unique (8-800-25-000-15) à la ligne d'assistance de Kids Online, même les appels longue distance passés depuis n'importe quelle région de Russie sont gratuits (service « Appels gratuits »). Par ailleurs, la Société de télécommunications de la ville de Moscou (MGTS) a recruté des opérateurs dans le centre d'appels du plus grand service téléphonique d'information du pays (accessible au 009). Les appelants peuvent ainsi s'entretenir en anglais, en français et en arabe avec des spécialistes. Il peut aussi être fait appel à des spécialistes parlant d'autres langues (des professionnels bénévoles). Ce service est également accessible par courrier électronique et par messagerie instantanée.

Une autre ligne d'assistance téléphonique destinée aux enfants et aux adolescents a été mise en place par l'Inspection d'État de la protection des droits des enfants. Accessible au 8 (800) 60-08, elle permet à ces derniers d'obtenir un soutien psychologique et une aide concrète en cas de difficulté ou de situation de crise.

En outre, les centres de soutien aux citoyens en situation de crise fournissent une aide sociale, juridique et psychologique, notamment par le biais d'une ligne d'assistance téléphonique pour les enfants. Enfin, le Centre polyvalent d'aide aux migrants [TutZhdut](#) propose un service d'assistance en ligne et par téléphone.

Dans les informations additionnelles, la Fédération de Russie a confirmé qu'il existait plusieurs services d'assistance panrusses, des services d'assistance régionaux à caractère social et des services d'assistance mis en place par certains organismes. Tous sont assurés gratuitement, à la fois par téléphone et par internet, et bénéficient de mécanismes stables de financement public.

Tous les spécialistes intervenant dans le cadre des services d'assistance suivent une formation spéciale sur les outils et les mesures à mettre en œuvre pour apporter un soutien psychologique aux enfants en situation difficile. Ces services sont assurés conformément à la loi fédérale N 124-FZ du 24 juillet 1998 (modifiée le 31 juillet 2020) relative aux [garanties fondamentales des droits de l'enfant dans la Fédération de Russie](#), qui énonce les conditions juridiques et socio-économiques propices à la mise en œuvre des droits et des intérêts légitimes de l'enfant.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Dans la compilation des informations de 2020, la Fédération de Russie a déclaré qu'étant donné que plusieurs associations sont reliées à la ligne d'assistance téléphonique pour les enfants, il est possible de faire intervenir des spécialistes parlant différentes langues. Par ailleurs, le Centre polyvalent d'aide aux migrants [TutZhdut](#) a mis en place un service en ligne disponible en russe, en tadjik, en ouzbek, en kirghiz et en anglais.

Dans les informations additionnelles, la Fédération de Russie a confirmé que l'on comptait parmi le personnel de façon générale, et dans toutes les équipes d'écouterants, un spécialiste capable de s'exprimer dans une langue étrangère (l'anglais), et qu'il était possible de joindre rapidement des spécialistes parlant d'autres langues étrangères importantes dans une région (bénévoles/représentants de la diaspora nationale concernée).

Le service téléphonique de la ville de Moscou, qui est relié au service d'assistance téléphonique Kids Online, dispose de spécialistes en arabe.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Tous les services d'assistance s'adressent aux enfants, aux parents, aux proches ainsi qu'à toute personne qui souhaite obtenir de l'aide pour résoudre un problème concernant un enfant.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Les appelants peuvent joindre les prestataires assurant les services susmentionnés dans les entités constitutives et bénéficier de conseils en toute confidentialité.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

La ligne d'assistance unique panrusse pour les enfants et leurs parents et la ligne d'assistance Kids Online sont accessibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, la Fédération de Russie satisfait pleinement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial.

SAINT-MARIN

Saint-Marin n'a fourni aucune information concernant les critères identifiés pour le respect de la Recommandation 32.

Les informations étant insuffisantes pour trancher la question de la conformité, il est considéré que Saint-Marin ne satisfait pas aux critères de la Recommandation 32.

SERBIE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, la Serbie a indiqué que le Centre national de contact pour la sécurité des enfants sur internet, qui a vu le jour en février 2017, disposait d'une ligne téléphonique et d'un [site internet](#) pour le signalement de contenus en ligne illicites, illégaux et préjudiciables.

Par ailleurs, le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), le Fonds des Nations Unies pour la population (FNUAP) et le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF) gèrent des services d'assistance permettant de signaler l'exploitation et les abus sexuels commis par des membres du personnel des Nations Unies, des partenaires ou des travailleurs humanitaires.

Il existe également une ligne d'assistance téléphonique pour les enfants (le 116 111), gérée par [NAcionalna DEcija Linija - NADEL](#).

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

La Serbie a indiqué qu'en cas d'obstacle d'ordre linguistique, les victimes qui appellent les lignes gérées par les Nations Unies sont orientées vers le personnel d'accueil.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Les lignes gérées par le FNUAP, le HCR et l'UNICEF s'adressent à la fois aux victimes d'abus sexuels et aux personnes qui souhaitent les aider.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Les services gérés par le HCR, l'UNICEF et le FNUAP permettent de déposer plainte en toute confidentialité.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Aucune information n'a été soumise concernant ce critère.

D'après les informations reçues, la Serbie satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par les éléments suivants : a) il est difficile de déterminer si le système mis en place pour répondre aux besoins linguistiques est suffisant et b) la Partie n'a pas précisé la disponibilité des services mis en place.

RÉPUBLIQUE SLOVAQUE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, la République slovaque a indiqué qu'il existait un numéro pour signaler les cas de fraude sociale et de négligence (le 0800 191 222). Cette ligne d'assistance téléphonique, accessible gratuitement, est gérée par le Bureau central du travail, des affaires sociales et de la famille.

D'autres lignes d'assistance, gérées par d'autres organismes, proposent également un service d'information, d'aide et de conseil. Ainsi, les enfants victimes peuvent appeler la Ligne pour la sécurité des enfants CHSL-UNICEF au 0800 116 111. Ce numéro est relié au service d'assistance Pomoc.sk, mis en place dans le cadre du projet Z odpovedne.sk, soutenu par le mécanisme pour l'interconnexion en Europe (MIE) de la Commission européenne.

S'agissant des victimes de la traite des êtres humains, une association caritative catholique slovaque a mis en place une ligne d'assistance téléphonique nationale accessible au 0800 800 818. Ce service s'adresse aussi aux enfants victimes – d'exploitation sexuelle, par exemple.

La [ligne 116 000](#) est également disponible.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Aucune information n'a été communiquée concernant ce critère.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Les lignes d'assistance téléphonique s'adressent à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Aucune information n'a été communiquée concernant ce critère.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Les agents des services publics de la protection sociojuridique et de la tutelle des enfants sont disponibles 24 heures sur 24 et peuvent intervenir en cas de situation de crise. Le numéro de la Ligne pour la sécurité des enfants (le 116 111) est accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, et son service de messagerie instantanée en ligne est assuré tous les jours, de 18h à 22h.

D'après les informations reçues, la République slovaque satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par les éléments suivants : a) la Partie n'a pas précisé dans quelles langues les différents services d'assistance sont disponibles et b) elle n'a pas précisé non plus si ceux-ci sont assurés dans le respect des principes d'anonymat et de confidentialité.

SLOVÉNIE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, la Slovénie a indiqué que l'accord sur les Procédures opérationnelles normalisées visant à prévenir et combattre la violence sexuelle et fondée sur le genre conformément aux dispositions de la loi sur la protection internationale était en cours de révision et qu'il comporterait un article sur la création d'une ligne d'assistance pour les victimes d'abus.

Il existe des services généraux d'assistance aux enfants victimes, notamment [Združenje ZA MOČ](#) et le numéro [116 111](#).

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Dans les informations additionnelles, la Slovénie a indiqué que les sites internet des associations pertinentes ne mentionnaient pas la possibilité d'utiliser des langues étrangères. Néanmoins, en Slovénie, la plupart des gens parlent l'anglais, ainsi que le croate et le serbe : en principe, les bénévoles ont de bonnes notions dans ces trois langues, au minimum.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Le service s'adresse à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Les consultations par téléphone sont assurées dans le respect du principe de confidentialité, et les appelants peuvent conserver leur anonymat s'ils le souhaitent.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Les services d'assistance sont assurés par téléphone, par messagerie instantanée et par courrier électronique. Certains sont disponibles 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, notamment [Združenje ZA MOČ](#).

D'après les informations reçues, la Slovénie satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par l'élément suivant : l'éventail de langues dans

lesquelles le service est proposé n'est peut-être pas suffisant, ou pas pertinent, pour couvrir les besoins linguistiques des enfants touchés par la crise des réfugiés.

SUÈDE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, la Suède a indiqué qu'entre novembre 2016 et novembre 2019, Save the Children avait mené un projet intitulé « Écoute-moi ! », dont l'une des composantes était une ligne d'assistance multilingue qui fournissait aux enfants, aux jeunes et aux parents des informations et un soutien oral en arabe, en dari, en pashto, en suédois et en anglais. En novembre 2019, l'association BRIS (« Les droits de l'enfant dans la société ») a repris la [ligne d'assistance](#) (ci-après, la ligne BRIS). BRIS est une association à but non lucratif qui vient en aide aux jeunes en détresse. Elle traite de questions et de problèmes de tous ordres.

L'Inspection de la santé et de la protection sociale (IVO) est une instance gouvernementale chargée de la supervision des services de santé et des activités et services sociaux, conformément à la loi relative au soutien et aux services destinés aux personnes présentant certaines incapacités fonctionnelles. L'IVO est aussi chargée de la délivrance de certaines autorisations dans ces domaines. Elle gère une ligne d'assistance téléphonique spéciale destinée aux enfants et aux jeunes qui sont en contact avec les services sociaux ou le système de santé, notamment les enfants vivant en foyer, dans un logement accompagné ou en famille d'accueil. Cette ligne fournit des informations sur les droits et peut aider un enfant/jeune à déposer plainte, en cas d'abus, par exemple.

Il y a environ deux ans, le gouvernement a également décidé que le Conseil national de la santé et de la protection sociale et le médiateur des enfants en Suède allaient élaborer des matériels informatifs sur les services sociaux à l'intention des enfants et des jeunes, car ceux-ci ignorent souvent ce que sont les services sociaux, le rôle qu'ils jouent et la manière dont ils peuvent apporter une aide et un soutien. Ainsi, pour pouvoir répondre aux questions que les jeunes se posent, le médiateur des enfants en Suède a rencontré un peu plus de 165 garçons et filles âgés de 4 à 18 ans. Tout le contenu du site kollpasoc.se a été préparé avec des enfants et des jeunes. Les matériels informatifs qui y figurent sont fondés sur des faits vérifiés par le Comité national de la santé, qui cogère le site.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Comme mentionné plus haut, la ligne BRIS propose une assistance en arabe, en dari, en pashto, en suédois et en anglais.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

La ligne BRIS s'adresse aux enfants, aux jeunes et aux parents.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Les appels sont gratuits, et les appelants peuvent conserver leur anonymat. Toutes les personnes qui travaillent au sein de BRIS sont tenues de respecter le principe éthique de la confidentialité ; les conversations ne peuvent donc pas être rapportées à qui que ce soit. Si l'enfant concerné le souhaite, l'association peut l'aider à effectuer un signalement à la police ou aux services sociaux.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

L'Autorité de police peut être contactée à tout moment (7 jours sur 7, et 24 heures sur 24) pour le signalement d'une infraction ou l'obtention d'une aide immédiate. La ligne BRIS fonctionne de 9h à 12h et de 14h à 21h en semaine, et de 14h à 21h le week-end.

D'après les informations reçues, la Suède satisfait pleinement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial.

SUISSE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

L'ONG ACT212 a mis en place une ligne d'assistance téléphonique gratuite pour signaler les cas de traite des êtres humains ou d'exploitation sexuelle.

En outre, la [ligne d'assistance 147](#) aide les jeunes lorsqu'ils ont des soucis, des problèmes ou des questions concernant notamment l'exploitation et les abus sexuels. Il est possible de prendre contact avec les intervenants par téléphone, par le biais des réseaux sociaux, par messagerie instantanée, par SMS, par e-mail et sur le site internet.

Toute personne qui a été victime en Suisse d'une infraction portant atteinte à son intégrité physique, psychique ou sexuelle a le droit de bénéficier d'une aide et d'un soutien de la part du service d'aide aux victimes ([Aide aux victimes en Suisse](#)). Ce service

est gratuit, anonyme, propose des informations en 15 langues et fournit les coordonnées des services cantonaux compétents.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Les services proposés par la ligne d'assistance 147 peuvent être assurés en allemand, en français, en italien et en anglais. Le service Aide aux victimes en suisse fournit des informations dans 15 langues différentes, dont l'albanais, l'arabe et le tamil.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Toutes les victimes, qu'elles soient majeures ou mineures, peuvent s'adresser à la ligne d'assistance de l'ONG ACT212 pour obtenir des conseils, une assistance et, si nécessaire ou sur demande, contacter les autorités chargées des poursuites pénales ou un service spécialisé dans l'assistance aux victimes de traite. Cette ligne téléphonique est également à la disposition d'autres organismes ou personnes concernés qui souhaitent recevoir des conseils sur la traite des êtres humains ou signaler des situations suspectes.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Les services proposés par la ligne d'assistance 147 sont assurés dans le respect du principe de confidentialité. Le service Aide aux victimes en Suisse respecte le principe d'anonymat.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

La ligne d'assistance 147 est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, la Suisse satisfait pleinement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial.

RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Dans la compilation des informations de 2020, la République tchèque a indiqué qu'il n'existait pas de ligne d'assistance téléphonique ou de site internet spécifiquement destinés aux enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation ou d'abus sexuels car ceux-ci représentent un groupe trop restreint. Toutefois, il existe plusieurs lignes d'assistance téléphonique et sites internet qui fournissent des conseils sociojuridiques spécialisés concernant les enfants.

La police gère un service d'assistance général et anonyme qui fournit de l'aide dans les situations de crise. En outre, certaines organisations non gouvernementales sont chargées de la protection sociale et juridique des enfants et de la prestation de services sociaux. De fait, plus de 400 ONG assurent de tels services, comme l'apport de conseils spécialisés en matière sociale ou de conseils aux victimes d'infractions, la tenue d'une permanence téléphonique d'urgence ou la conduite de programmes sur le terrain. Ces ONG gèrent également des lignes d'assistance téléphonique et services d'assistance européens, comme le service d'assistance pour les enfants portés disparus et les enfants en danger, le service d'assistance destiné aux enfants et le service d'assistance pour les victimes d'infractions. Ces activités sont financées par le budget de l'État.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Dans la compilation des informations de 2020, la République tchèque a indiqué que certains des services d'assistance étaient assurés dans plusieurs langues, notamment en anglais et d'autres langues. Toutefois, dans les informations additionnelles, elle n'a pas précisé quelles étaient ces langues en dehors de l'anglais, ni si elles étaient pertinentes pour les enfants touchés par la crise des réfugiés.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Les services d'assistance s'adressent aux enfants, ainsi qu'aux parents et aux citoyens concernés qui souhaitent obtenir de l'aide sur des problèmes relatifs aux enfants. Lorsque les appels concernant des enfants migrants, les consultants en protection de l'enfance appliquent des procédures et méthodes spécifiques. L'évaluation des risques est réalisée conformément aux définitions des risques pour les enfants données dans la loi sur la protection de l'enfance. Les enfants et/ou les parents sont informés de leurs droits.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

La police gère un service d'assistance général qui fournit de l'aide en cas de crise, en garantissant aux utilisateurs le respect des principes d'anonymat et de confidentialité. S'agissant des autres services d'assistance disponibles, aucune information complémentaire n'a été communiquée concernant ce critère.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Les services mentionnés plus haut sont disponibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, la République tchèque satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par les éléments suivants : a) les informations fournies sur les langues disponibles et leur pertinence pour répondre aux besoins linguistiques des enfants et des autres personnes touchées par la crise des réfugiés sont insuffisantes et b) la Partie n'a pas précisé, dans les informations additionnelles, si les autres services d'assistance disponibles garantissent aussi le respect des principes de confidentialité et d'anonymat.

TURQUIE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

En Turquie, il existe la ligne de soutien social Alo 183, accessible gratuitement, ainsi qu'un service d'assistance aux jeunes, géré par [Gençlik Destek Hattı](#). Des formations sur les services destinés aux enfants ont été dispensées pour renforcer les capacités des agents de ces services.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Le personnel de la ligne de soutien social Alo 183 parle le kurde et l'arabe et peut répondre aux appels dans ces deux langues.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

La ligne d'assistance Alo 183 s'adresse à toutes les victimes de violence, enfants comme adultes. Un soutien adapté est prévu pour les personnes handicapées.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Le service d'assistance aux jeunes respecte le principe de confidentialité.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

La ligne de soutien fonctionne 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

D'après les informations reçues, la Turquie satisfait pleinement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial.

UKRAINE

1. Au moins un service d'information (assistance téléphonique ou en ligne) pour les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels a été mis en place et fonctionne.

Il existe en Ukraine une ligne nationale d'assistance aux migrants et aux victimes de la traite des êtres humains, qui bénéficie du soutien de l'Office international des migrations. En outre, l'organisation publique La Strada Ukraine a créé le service national d'assistance pour la prévention de la violence domestique, toutes les formes de violence contre les enfants, la traite des êtres humains et la discrimination fondée sur le genre.

Dans les informations additionnelles, l'Ukraine a mentionné les services suivants :

1. la ligne téléphonique nationale de consultation sur la sécurité des enfants en ligne, qui s'adresse aux enfants, aux parents et aux professionnels, accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 au 1545*3 ;
2. le chabot sur Telegram pour lutter contre l'exploitation et les abus sexuels concernant des enfants en ligne (@StopSextingBot), qui s'adresse aux enfants, aux parents et aux professionnels, accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 ;
3. la ligne téléphonique nationale de consultation sur la violence domestique, accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 (destinée essentiellement aux adultes, mais, si un enfant appelle pour demander de l'aide, son appel n'est pas rejeté : il est transféré au service d'État pour les enfants, qui le prendra en charge) ;
4. la ligne nationale d'assistance téléphonique pour les enfants gérée par La Strada Ukraine (le 116 111), accessible du lundi au vendredi de 12h à 20h ;

5. Teenergizer, un service de soutien psychologique destiné aux adolescents, accessible sur le site internet de l'organisation.

2. Le service mis en place est disponible dans une langue que peuvent comprendre les enfants et les autres personnes touchées par la crise des réfugiés, et qui n'est pas la ou les langues officielles du pays d'accueil.

Les services proposés sont disponibles dans la langue officielle, ainsi qu'en russe et parfois en anglais.

3. Le(s) service(s) s'adresse(nt) à la fois aux enfants et aux personnes qui souhaitent les aider.

Dans les informations additionnelles, l'Ukraine a précisé que tous les services étaient gratuits et accessibles à tous. Ceux qui sont assurés par La Strada Ukraine s'adressent à la fois aux enfants et aux adultes qui souhaitent les aider.

4. Le(s) service(s) mis en place prodigue(nt) des conseils aux appelants confidentiellement ou dans le respect de leur anonymat, conformément à l'article 13 de la Convention.

Dans la compilation des informations de 2020, l'Ukraine a indiqué que les services d'assistance mis en place respectaient tous les normes relatives au fonctionnement de tels services.

5. Le service mis en place est disponible le plus largement possible, conformément au paragraphe 92 (rapport explicatif).

Dans les informations additionnelles, l'Ukraine a précisé que La Strada Ukraine avait créé des comptes sur [Facebook](#), sur [Instagram](#) et sur Telegram (@CHL116111) pour venir en aide aux enfants victimes d'abus. Toutefois, elle n'a fourni aucune indication concernant les horaires de fonctionnement de ces services, ni le délai dans lequel il est répondu aux messages reçus par le biais des sites internet.

D'après les informations reçues, l'Ukraine satisfait partiellement aux critères de la Recommandation 32 et a mis en place des pratiques prometteuses contribuant à l'instauration de services d'information spécifiques, conformément aux obligations prévues dans la Convention et aux questions abordées dans le Rapport spécial. La conformité partielle s'explique par les éléments suivants : a) l'éventail de langues dans lesquelles les services sont proposés n'est peut-être pas suffisant, ou pas pertinent, pour répondre aux besoins linguistiques des enfants touchés par la crise des réfugiés et b) La Partie n'a pas précisé la disponibilité des services.

Remarques finales

Le présent document a porté sur la situation des 41 Parties concernées par le Rapport spécial « Protéger les enfants touchés par la crise des réfugiés contre l'exploitation et les abus sexuels ». Sur ces 41 Parties, 26 satisfont partiellement aux critères de la Recommandation 32 sur la mise en place de services d'information dédiés (lignes d'assistance téléphonique ou en ligne, etc.) pour aider les enfants touchés par la crise des réfugiés qui sont victimes d'exploitation et d'abus sexuels, ainsi que les personnes désireuses de les aider, à obtenir des conseils dans une langue qu'ils comprennent, et 13 y satisfont pleinement. Faute de données suffisantes permettant d'aboutir à une autre conclusion, il est considéré que 2 Parties ne satisfont pas aux critères de la Recommandation 32.

Ce rapport décrit les divers types de services que les Parties ont mis en place pour répondre aux besoins de différents groupes d'enfants, en particulier ceux touchés par la crise des réfugiés.

Ainsi, des services d'assistance spécialisés axés sur la traite des êtres humains ont été mis en place dans au moins 10 Parties, notamment l'Albanie, la Bulgarie, la Croatie, l'Italie, le Monténégro, les Pays-Bas, la Pologne, la République slovaque, la Suisse et l'Ukraine.

Certains pays ont mis en place des services spécifiques pour les enfants touchés par la crise des réfugiés. C'est notamment le cas de la Suède, où l'ONG Save the Children a créé un projet intitulé « Écoute-moi ! », qui est désormais géré par une autre organisation. Ce service consiste, entre autres, en un service d'assistance multilingue qui propose aux enfants, aux jeunes et aux parents un soutien oral et des informations en arabe, en dari, en pashto, en suédois et en anglais. La France, quant à elle, a mis au point une plateforme en ligne, disponible en sept langues, spécifiquement consacrée à l'accueil et à l'intégration des réfugiés. En Islande, il existe un service d'assistance s'adressant spécifiquement aux demandeurs d'asile. Et au Danemark, l'ONG Conseil danois pour les réfugiés assure des services d'interprétation dans plus de 80 langues et dialectes. En Italie, la ligne 114 Urgence Enfance (Telefono Azzurro) dispose d'un service d'interprétation simultanée en 20 langues.

Certaines Parties, à savoir l'Allemagne, la Belgique, la Grèce et la Turquie, ont pris des mesures spéciales pour tenir compte des besoins des enfants et des adultes handicapés – une pratique très prometteuse.

Autre pratique prometteuse : la mise en place de lignes d'assistance gratuites pour les appelants qui reposent sur des mécanismes de financement. Au moins 30 Parties fournissent gratuitement des services aux appelants, notamment l'Albanie, l'Allemagne, l'Andorre, l'Autriche, la Belgique, la Bosnie-Herzégovine, la Croatie, Chypre, le Danemark, la Fédération de Russie, la France, la Géorgie, la Grèce, l'Islande, l'Italie, la Lettonie, le Liechtenstein, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République de Moldova, la République slovaque, la Roumanie, la Suède, la Suisse, la Turquie et l'Ukraine.

En Allemagne, les professionnels qui prodiguent des conseils sur la ligne d'assistance sont spécifiquement formés à la communication avec les enfants et aux questions relatives à l'exploitation et aux abus sexuels.

Pour conclure, la principale insuffisance constatée concernant les services spécifiquement mis en place dans les Parties est la disponibilité limitée de l'assistance dans des langues que les enfants et les adultes touchés par la crise des réfugiés comprennent. Les Parties pourront s'inspirer des services linguistiques assurés par certains de leurs pairs, tels que présentés dans le présent rapport, pour améliorer leurs propres services et faire en sorte que le plus grand nombre possible d'enfants et d'adultes touchés par la crise des réfugiés puissent avoir accès à des services pertinents, le cas échéant. En outre, les Parties pourront tenter de comprendre, le cas échéant, si le fait que les enfants touchés par la crise des réfugiés n'appellent pas les lignes d'assistance nationales ou n'utilisent pas les services disponibles est dû à l'existence de certains obstacles ou à d'autres raisons.