



À propos de ces guides

Les jeunes sont de plus en plus nombreux à utiliser les outils offerts par le numérique. Confrontés à un problème dans leur vie virtuelle, beaucoup ont recours à des lignes d'assistance aux enfants pour le soutien et les conseils.

Child Helpline International et la GSMA ont puisé dans les bonnes pratiques de leurs membres et de leurs partenaires pour mettre en place une série de guides de haut niveau portant sur neuf des enjeux numériques les plus courants ou les plus difficiles qui conduisent les jeunes à chercher conseil auprès de lignes d'assistance aux enfants. Les neuf guides portent sur les thèmes suivants : le cyberharcèlement, la discrimination et l'incitation à la haine, le grooming, les contenus illégaux, les contenus inappropriés, la confidentialité, l'extorsion sexuelle, le harcèlement sexuel et les contacts non sollicités.

Ces guides ont été élaborés en ayant à l'esprit le travail des lignes d'assistance aux enfants et les conseillers en ligne, surtout ceux pour qui les enjeux de la sécurité sur Internet sont encore relativement nouveaux ou dont les conseils ou la formation en accompagnement psychologique sont encore au stade d'impregnation. Ils sont volontairement et nécessairement de haut niveau, l'objectif étant en effet de tenir compte des différents contextes locaux. Néanmoins chaque guide fournit une définition et quelques exemples sur le sujet traité, des options de discussion avec l'enfant ou un parent/tuteur, des conseils pratiques et techniques, ainsi que des « signaux d'alerte » auxquels les conseillers doivent être vigilants.

Nous espérons que les guides serviront d'introduction utile et peut-être même de base sur laquelle élaborer des directives plus détaillées dans un contexte local donné.

Nous tenons à remercier les organisations dont la liste est mentionnée ci-dessous notamment pour la contribution aux séances de travail ayant donné l'impulsion à l'élaboration de ces guides, et/ou lors du processus qui a conduit au présent résultat final.

Vos remarques et vos suggestions pour améliorer ou étayer ces documents sont les bienvenues : nous souhaitons qu'ils vous soient le plus utiles possible. Pour cela, veuillez envoyer un e-mail à myouth@gsma.com

PARTICIPANTS :

	Facebook
CEOP Command, National Crime Agency, Royaume-Uni	INHOPE
Child Helpline, Arabie saoudite	INSAFE
Childline Ireland, Irlande	Kids Help Phone, Canada
Childline South Africa, Afrique du Sud	Missing People, Royaume-Uni
Childline Thailand, Thaïlande	Millicom (Tigo)
Child Helpline, Uruguay	NSPCC, Royaume-Uni
De Kindertelefoon, Pays-Bas	O2
Deaf Kidz International	Orange

Redcross, Islande

Telia Company

Trust and Safety Group

UNICEF

Vodafone

War Child UK, Royaume-Uni

Dr Richard Graham

The CHI Youth and New Tech Advisory Councils



SIÈGE DE LA GSMA

Floor 2, 5 The Walbrook Building, 25 Walbrook, London, EC4N 8AF, Royaume-Uni
Tél : +44 (0)20 7356 0600

© GSMA 2016

A decorative horizontal bar at the bottom of the page, split into a black section on the left and an orange section on the right.