



Ecouter et aider

Anonyme. Compétent. Confidentiel.

Rapport Annuel 2014

# Rapport annuel 2014

## Contenu

1. Avant-propos .....	3
2. Le KJT et ses services.....	4
3. Chiffres et tendances actuelles .....	5
3.1 Le 116 111 Kanner-Jugendtelefon-aucun enfant ne doit rester seul.....	6
3.2 Online Help .....	14
3.3 L'Ecoute parent .....	22
3.4 BEE SECURE Helpline.....	27
3.5 BEE SECURE Stopline .....	29
4. Nouveaux projets .....	32
4.1 Elaboration d'une Helpline anglaise pour les parents .....	32
4.2 Ambassadeurs dans les écoles – Personne n'est obligé de rester seul .....	33
4.3 Le projet d'un film.....	34
5. Presse et relations publiques.....	35
6. Le réseau et la coopération avec d'autres organisations .....	37
7. Formation et formation continue des bénévoles.....	39
8. Collecte de données.....	40
9. « En ligne de mire » La résilience .....	41
10. Perspectives.....	42
11. L'équipe du Kanner-Jugendtelefon (KJT) .....	43
12. Dons .....	43

## 1. Avant-propos

Une année excitante, vivante et mouvementée s'achève.

Au total, 1068 enfants et adolescents ont contacté le Kanner-Jugendtelefon (KJT). Les chiffres témoignent d'une demande croissante de conseils. L'accès à la consultation par téléphone ou en ligne est une offre à bas seuil : gratuit, anonyme et confidentiel.

Les chiffres de tous nos services ont augmenté, à l'exception du 1 1 6 1 1 Kanner-Jugendtelefon. Le processus du changement de numéro de téléphone 1 1 6 1 1 1 demande du temps. Notre vidéo [http://youtu.be/mF2DRqx\\_fK4](http://youtu.be/mF2DRqx_fK4) va contribuer afin de pouvoir établir le nouveau numéro 1 1 6 1 1 1. De même, notre équipe d'ambassadeurs, qui depuis début d'année visite les écoliers de l'école primaire sur demande soutient activement la diffusion du numéro de téléphone.

Nous sommes conscients du fait que nous sommes dépendants du soutien actif de nombreuses personnes afin que la majorité des enfants et adolescents connaissent le 1 1 6 1 1 1, afin qu'ils puissent y recourir dans des situations difficiles.

Les familles et leurs enfants doivent faire face aux changements et défis continuels. La recherche du chemin le plus adapté n'est pas toujours facile. La garantie d'un environnement sûr aux enfants se heurte régulièrement à des limites, que ce soit pour surmonter les défis des crises de développement usuelles ou le fait d'être continuellement confronté à des thèmes sensibles provoquées par les nouveaux médias sociaux tels que facebook, les gsm, l'internet.

Au cours de l'année passée, 45 conseillers formés spécifiquement afin d'accompagner les enfants, les jeunes, les mères, les pères, les grands-parents etc. dans leurs défis entre réussite et échec. KJT est un espace, où on rencontre des personnes qui écoutent et qui motivent.

Le développement de notre nouvelle Online Help pour parents anglophones occupait en 2014 une grande part de notre travail. Dès juin 2015, notre Online Help va être ouverte également pour enfants et adolescents anglophones. C'est ainsi que nous pouvons répondre de meilleure façon aux besoins de la population grandissante anglophone.

En conclusion, je me focalise sur un thème, qui nous touchait en été 2014 : le suicide de jeunes. Dans le contexte de deux suicides, le KJT a étendu ses permanences à la fois pour parents que pour les jeunes. Nous avons élargi nos permanences tant à l'écoute parents pour conseiller et informer les parents, qu'au 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon afin de leur proposer un service d'écoute facilement accessible.

C'est ainsi que le cercle se ferme. Nous espérons et travaillons afin que tout enfant vivant au Luxembourg connaisse le 1 1 6 1 1 1 du Kanner-Jugendtelefon. Ainsi il ou elle pourra nous contacter pendant une période de crise de façon anonyme et confidentielle et se donner soi-même et à la société une dernière chance avant de choisir ce pas définitif.

Le présent rapport annuel donne un aperçu du développement de nos services au cours de l'année passée. Il témoigne de nos activités nationales et internationales et guide dans le monde de nos petits et grands projets.

Nous remercions avant tout nos bénévoles, qui s'investissent avec un grand engagement et une grande joie pour répondre aux besoins des enfants et jeunes et qui leurs offrent leur temps.

Barbara Gorges-Wagner  
Chargée de direction

## 2. Le KJT et ses services

### Kanner-Jugendtelefon

Consultation et information anonyme pour enfants et adolescents, numéro gratuit 1 1 6 1 1 1

### Online Help

[www.kjt.lu](http://www.kjt.lu) consultation par mail, personnelle et anonyme pour enfants et adolescents

Nouveau : Service en ligne en anglais pour parents depuis le 14 janvier 2015 et depuis le 9 juin 2015 pour enfants et adolescents

### Elterntelefon

2664 0555 écoute pour parents : consultation et information pour parents, grands-parents et professionnels

---

### BEE SECURE Helpline

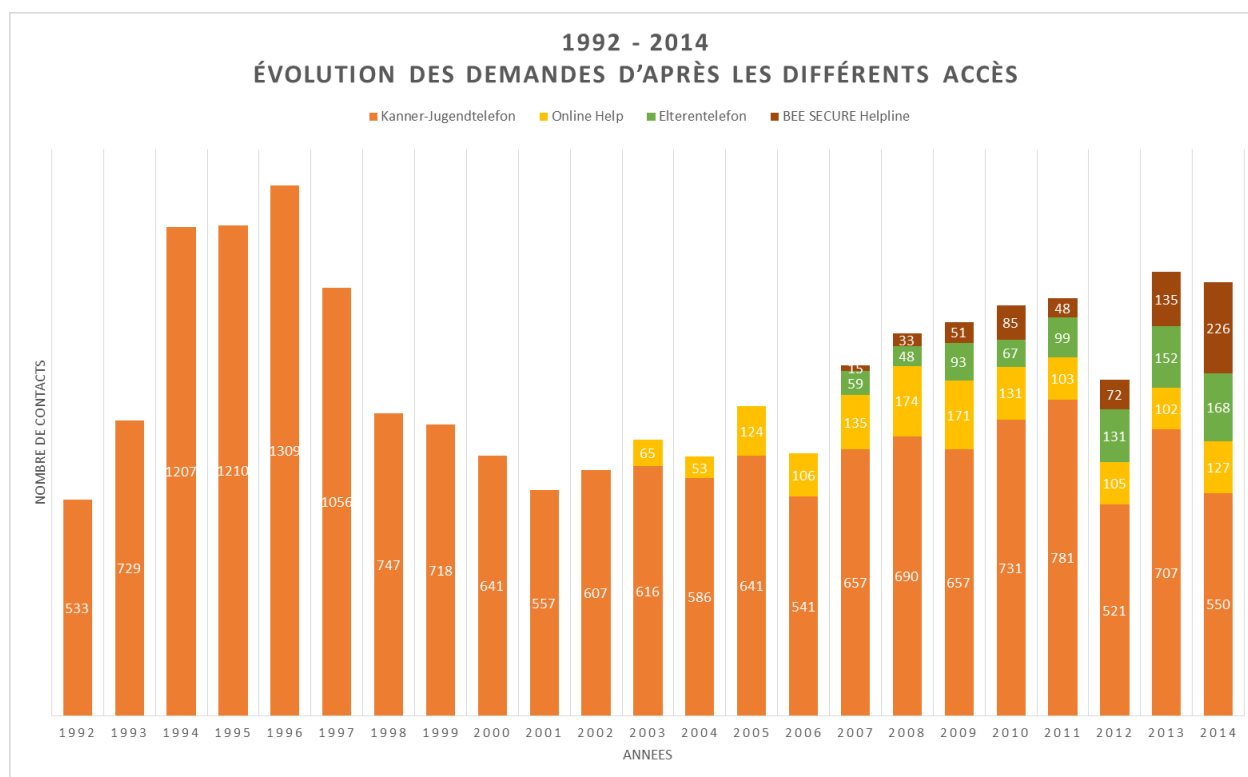
8002 1234 Consultation et orientation pour une utilisation sûre des nouveaux médias  
Nouveau numéro gratuit

### BEE SECURE Stopline

Déclaration anonyme des contenus illégaux en ligne sur [www.bee-secure.lu](http://www.bee-secure.lu)

### 3. Chiffres et tendances actuelles

Evolution de 1992-2014 : en tout presque 20 000 contacts



La vue d'ensemble montre une évolution intéressante de nos services de 1992 à ce jour.

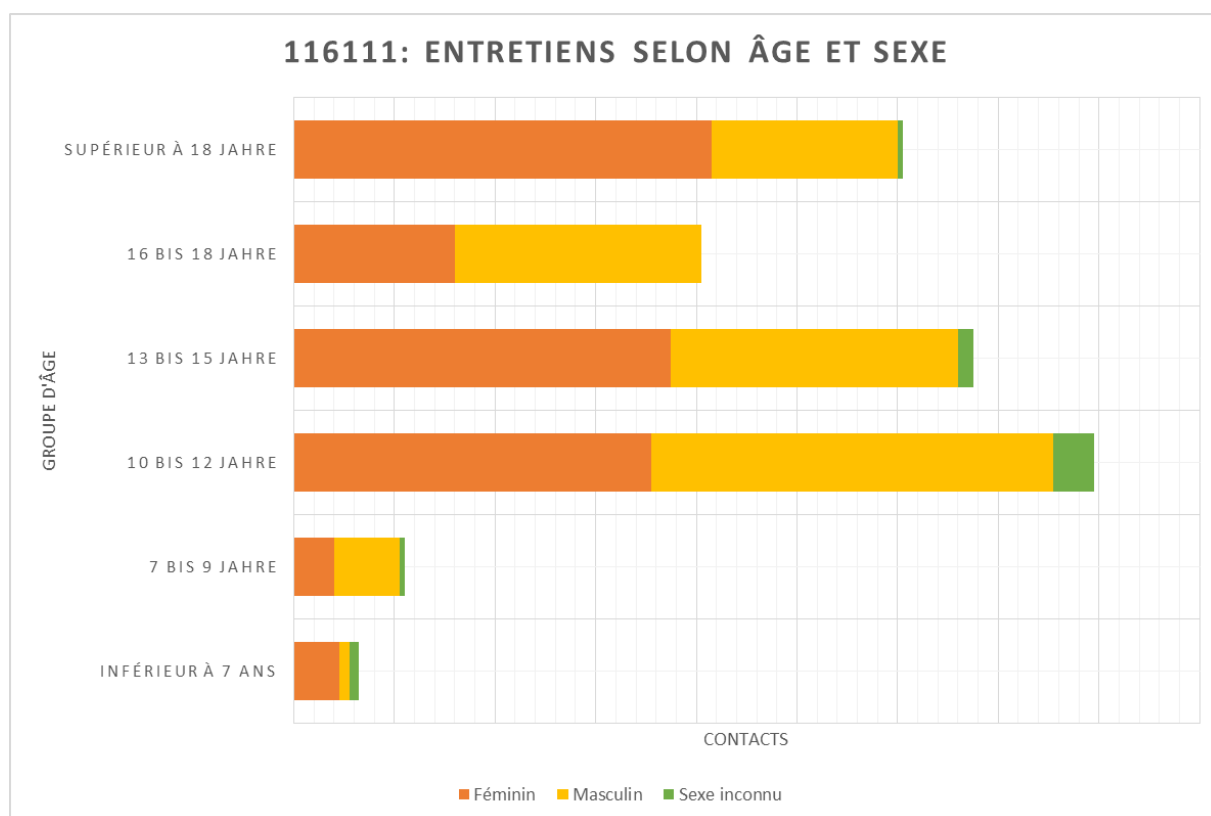
Tous nos services sont de bas-seuil et se fondent sur les principes fondamentaux de l'anonymat et de la privauté. Le besoin de consultation est de tendance croissante. En 2014, les demandes à l'Online-Help, les appels à l'écoute pour parents, comme à la BEE SECURE-Helpline ont augmenté et signalent donc un besoin croissant de consultation.

Le nouveau numéro 116 111 du Kanner-Jugendtelefon s'établira dans les prochaines années. En 2014, les contacts ont diminué par rapport à 2013, mais sont distinctement au-dessus de 2012. Avec tous nos partenaires, nous allons intensifier nos efforts pour que tout enfant au Luxembourg connaisse le 1 1 6 1 1 1. L'ancien numéro, qui était encore actif jusque fin 2012, a été supprimé définitivement début 2014. On nous demande souvent pourquoi nous avons changé notre numéro de téléphone. Le 116 111 est un numéro européen qui permet à tout enfant en nécessité, se trouvant à l'étranger, dans un pays européen, de contacter la helpline nationale.

### 3.1 Le 116 111 Kanner-Jugendtelefon-aucun enfant ne doit rester seul

Au 116111 Kanner-Jugendtelefon, des conseillers et conseillères ayant une formation spécialisée, travaillant bénévolement, se sont engagés. Enfants et adolescents peuvent s'adresser avec leurs soucis et leurs questions à la Helpline nationale. Tout demandeur, toute demanderesse est bienvenu. Tout demandeur et toute demanderesse ont droit à autant de temps qu'il leur faut. Les conseillers les écoutent et les accompagnent à la recherche de réponses et de solutions à leurs problèmes divers.

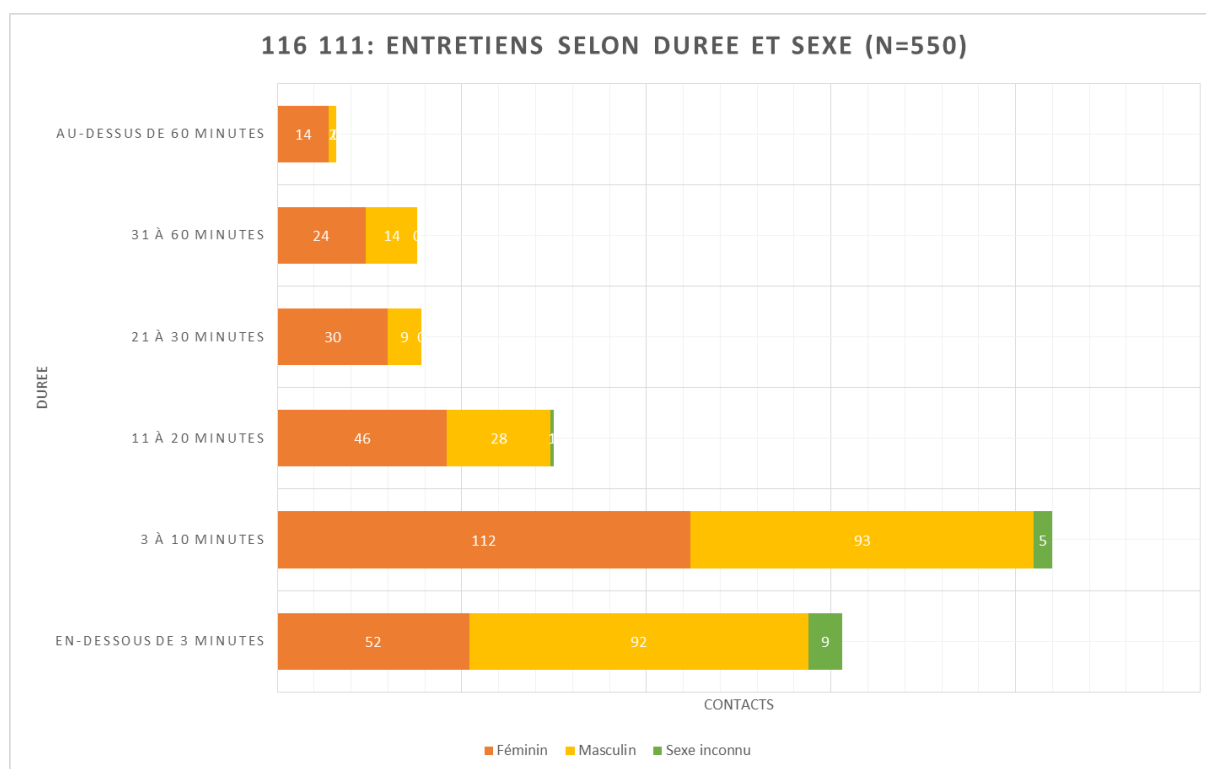
#### Âge et sexe des demandeurs



En 2014, 550 entretiens (707 en 2013, 521 en 2012) ont eu lieu. Même s'il y a toujours plus de demanderesse, cette année le nombre est plus équilibré. Ainsi, nous avons en 2014 presque autant de demandeurs que de demanderesse. Il semble que notre offre intéresse autant les filles que les garçons.

Contrairement à l'année précédente où nous comptons plus de demandes dans la catégorie d'âge de 13 à 15, cette année, il y a plus de demandeurs de la catégorie d'âge de 10 à 12. Les chiffres de l'Online Help indiquent aussi un décalage d'âge (p.14). Plus souvent, des adolescents de 13 à 15 ans nous écrivent. Ceci montre que des plus jeunes se servent de l'internet.

## Durée des entretiens au 116 111 Kanner-Jugendtelefon

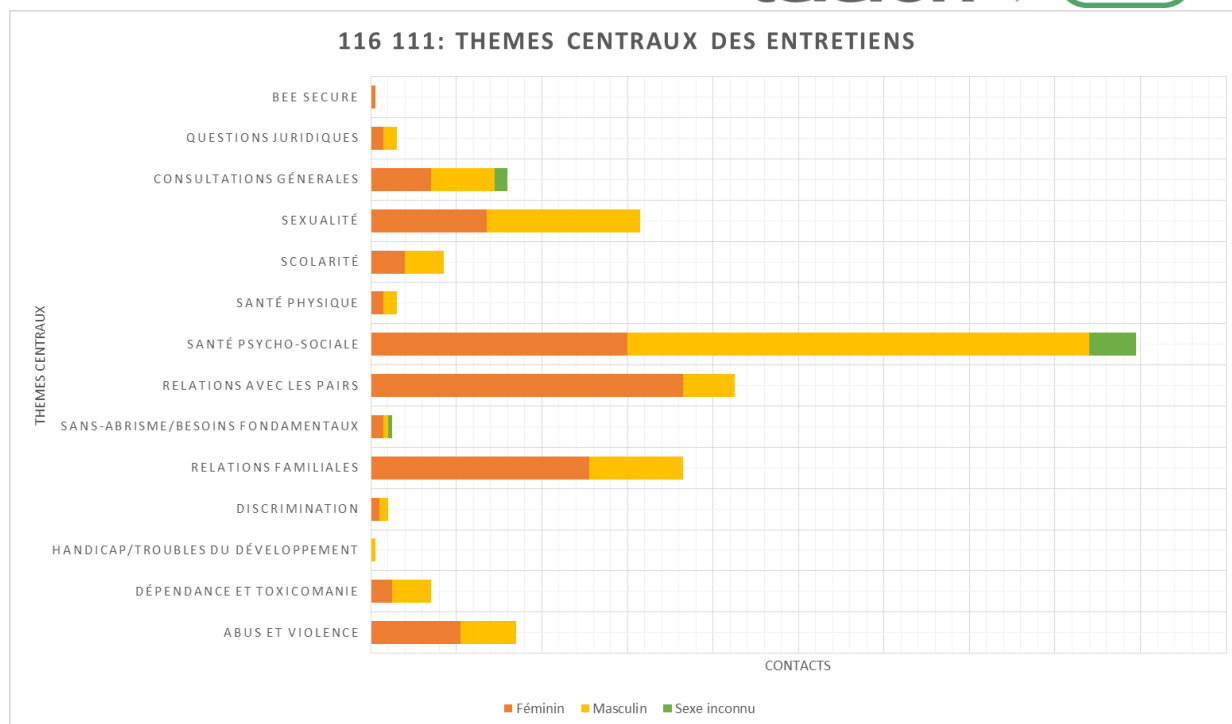


Cette année les entretiens étaient en général plus longs (260 contacts en 2013, 153 en 2014). Ceci démontre l'intensivité par laquelle les entretiens ont eu lieu.

Le graphique témoigne également de l'équilibre entre les demandeurs et les demanderesses.

## 1 1 6 1 1 1 : Thèmes centraux des contacts

Dans le cadre du développement de notre nouveau logiciel, nous avons pu adapter nos catégories des thèmes principaux des appels aux catégories internationales de la „Child Helpline International“ (CHI), ce qui était nécessaire depuis plus longtemps. Ceci nous permet de pouvoir différencier nos résultats. Ainsi par exemple, le harcèlement qui est une thématique très importante, n'a jusqu'ici pas été repris en tant que thématique dans nos catégories. La comparaison avec les catégories utilisées auparavant n'est cependant plus toujours possible.



Les thèmes principaux des consultations 2014 étaient :

- Santé psychosociale et psychique
- Relations entre pairs
- Relations familiales
- Sexualité
- Abus et violence

Cette augmentation d'appels concernant la thématique de la santé mentale et psychosociale peut être expliquée en partie par le fait que nous avons intégré nos appels de test dans cette catégorie. On inclut ici tous les jeunes gens qui nous contactent parce qu'ils s'ennuient.

Les jeunes gens testent s'ils peuvent nous faire confiance afin de nous appeler pour de vrai. En même temps, l'ennui comporte un risque de dépendance. Souvent, nos conseillers élaborent des idées comment organiser les loisirs ensemble avec la personne qui nous contacte.

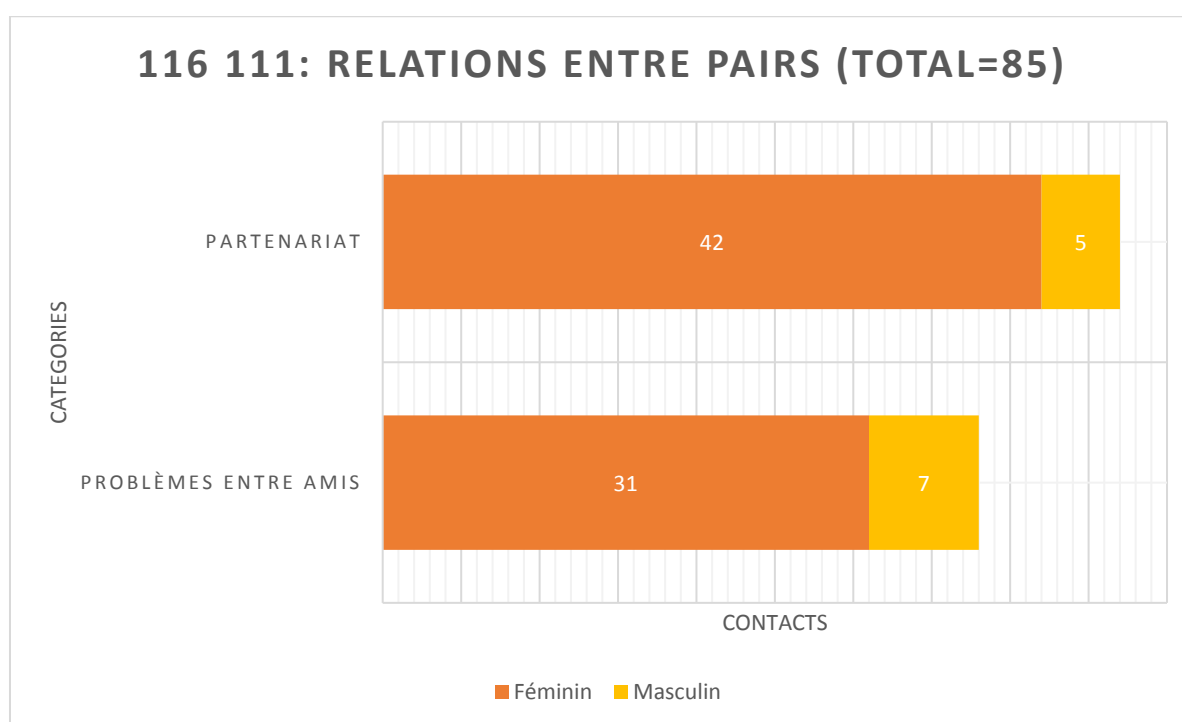


La catégorie centrale de l'année passée des « relations familiales » a échangé sa place cette année avec la catégorie « relations avec pairs ».

Comme l'année passée, la sexualité reste toujours un thème principal, il s'agit d'un sujet spécifique aux jeunes.

La catégorie « abus et violence » se retrouve malheureusement toujours parmi les cinq premières catégories pour lesquelles nous sommes contactés. Cette année, la problématique a même dépassé les appels concernant la catégorie « école ».

1 1 6 1 1 1 : Relations entre jeunes du même âge



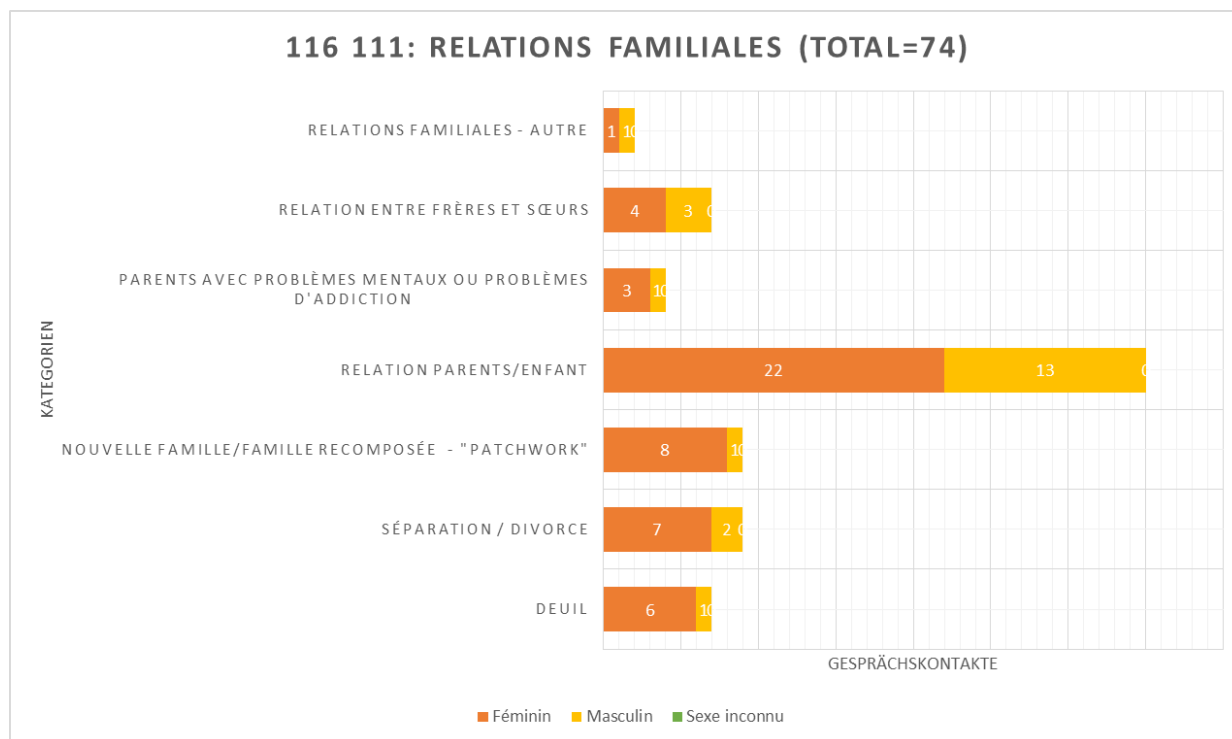
La catégorie „relations entre pairs“ qui apparaît en tête de nos statistiques concerne d'une part les problématiques avec amis et d'autres part les problématiques avec le partenaire.

Cette année, ce sont surtout les difficultés avec le partenaire qui ont amené les jeunes de nous contacter. Il s'agit de thèmes comme conflits avec le partenaire (jalousie, ...), affection non répondue, problèmes de séparation, comment nouer des contacts (comment s'adresser à un garçon ou une fille, comment dire à quelqu'un qu'on l'aime ...).

En ce qui concerne la catégorie des problèmes entre amis, une des raisons principales ayant amené les jeunes à nous appeler était une dispute avec un ami, suivi par les appels concernant les « conflits dans le groupe d'amis » (désavantage, l'exclusion du cercle d'amis). Les conflits dans le groupe d'amis sont souvent à la limite du harcèlement (Mobbing), surtout quand cela arrive régulièrement.

En troisième place figurent les conflits dans les réseaux sociaux.

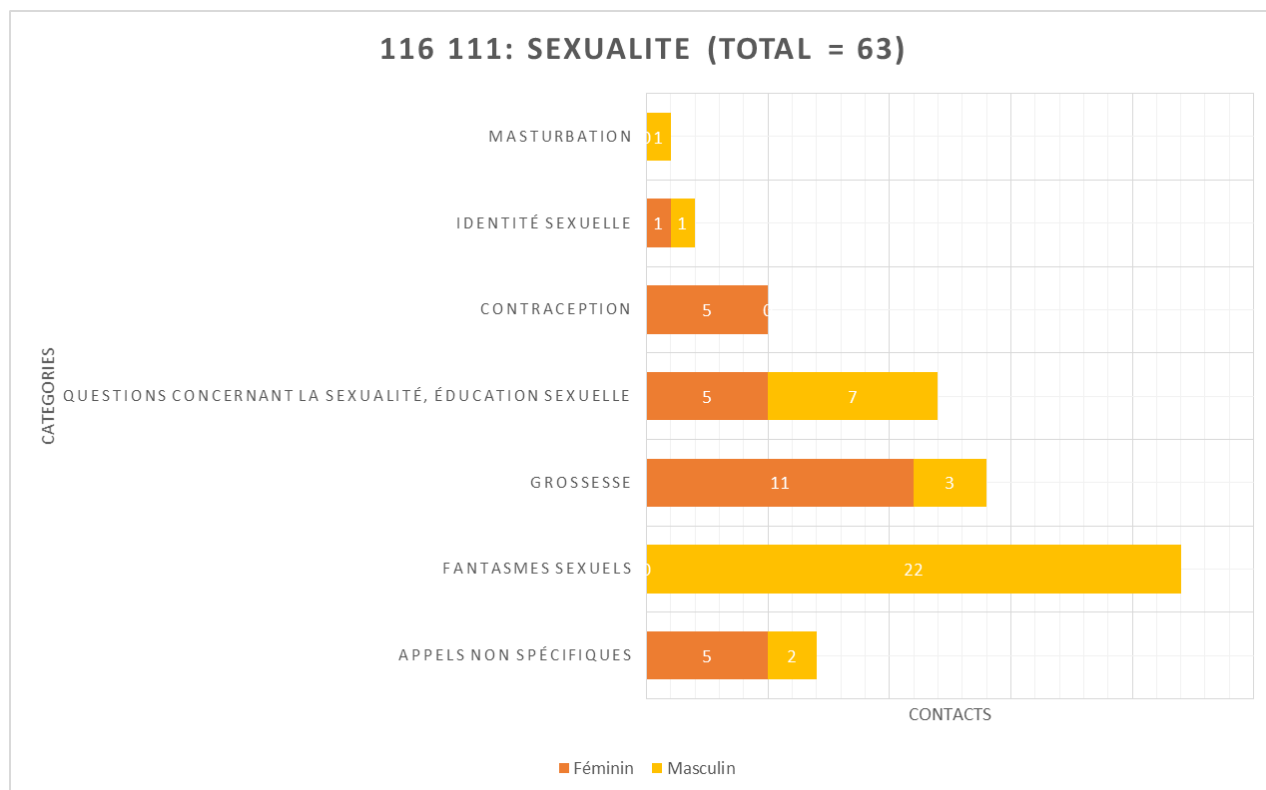
### 1 1 6 1 1 1 : Relations familiales



La thématique concernant les relations familiales démontre des conflits majeurs entre parents et enfants. Des sujets tels que « punition », les règles et limites (défense de sortir, argent de poche, ...) et les problèmes scolaires jouent un rôle, ainsi qu'un souci concernant les frères et sœurs. Les enfants et adolescents nous appellent parce qu'ils ne peuvent pas parler avec leurs parents. Souvent, leurs parents se plaignent et critiquent beaucoup.

Une autre question est également « où aller si on ne veut plus ou si on ne peut plus rester à la maison ».

## 1 1 6 1 1 1 : Sexualité



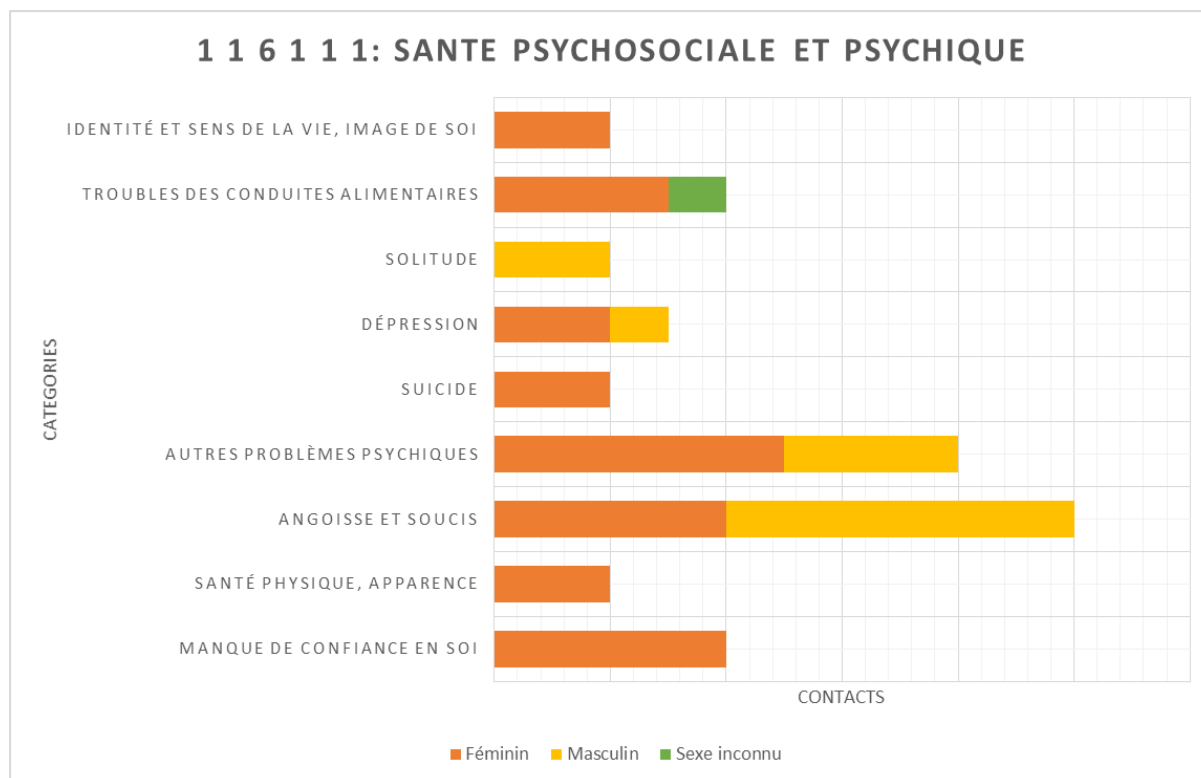
Voilà une vue différenciée sur les questions posées dans le contexte de la sexualité.

De nouveau la grossesse, la prévention et les questions ou éclaircissements sur la sexualité étaient les demandes centrales.

Souvent l'homosexualité, la transsexualité ou les questions sur l'identité sexuelle se posent dans la jeunesse comme un souci sérieux.

Les soi-disant "demandeurs de sexe" essaient toujours de se servir des collaborateurs du KJT pour leurs imaginations sexuelles. Contre ces acteurs, nous procédons résolument.

## 1 1 6 1 1 1 : Santé psychosociale et psychique

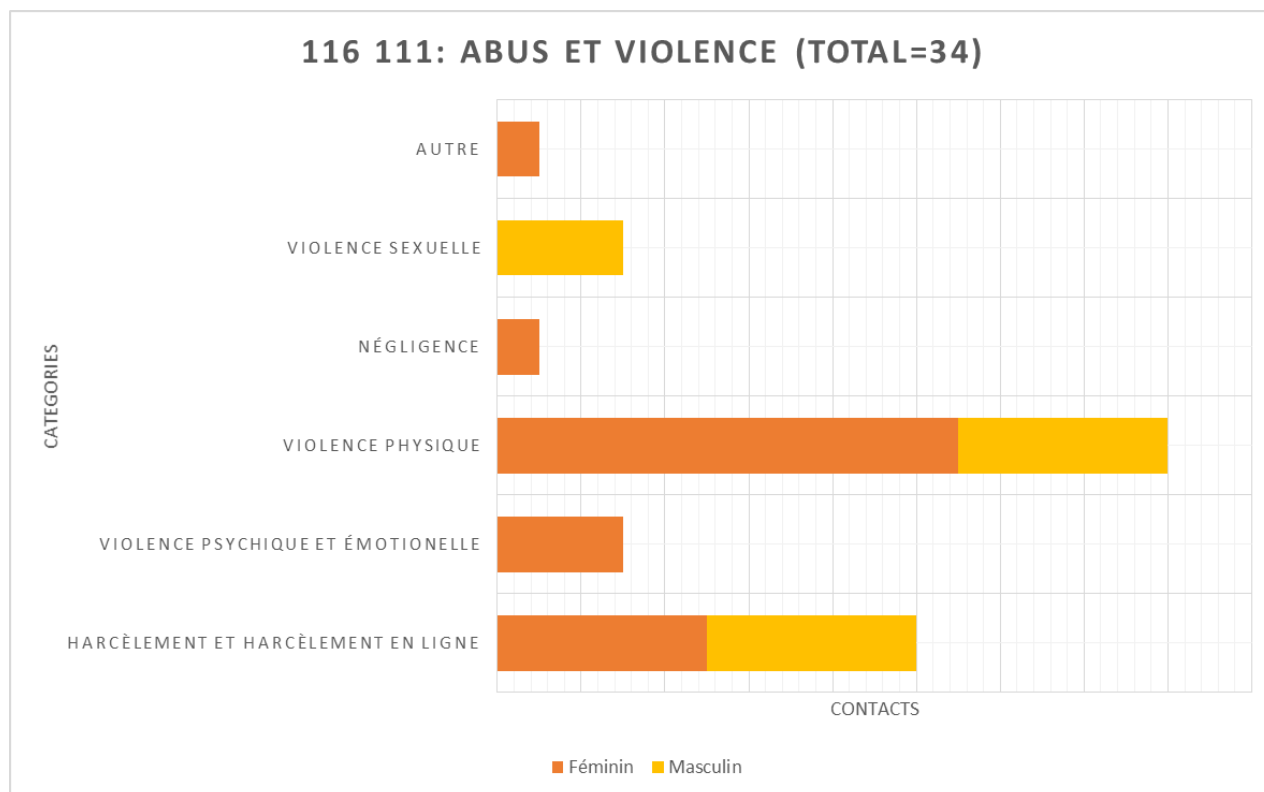


Plus souvent, le 116111 était contacté au sujet de la santé psychosociale et psychique et cela malgré l'âge jeunes des demandeurs. Cela est alarmant.

Particulièrement le sujet de la peur et des soucis, ainsi que des problèmes psychiques spécifiques étaient des thèmes abordés de même les problèmes nutritionnels, la dépression et le manque de confiance en soi.

Nous étions des interlocuteurs, pour des jeunes avec des pensées suicidaires.

## 1 1 6 1 1 1 : Abus et violence



En comparaison de l'année précédente, les appels sont montés légèrement dans le domaine de l'abus et de la violence. Nous voyons sur le graphique que les appels concernant les violences physiques et domestiques sont hauts. Cela donne à réfléchir.

Les appels concernant le harcèlement (Mobbing) et le harcèlement en ligne (Cybermobbing) sont très élevés. Les cas sont plutôt compliqués. Dans le cas du harcèlement et du harcèlement en ligne, nous trouvons souvent une forme combinée, donc dans une application de la violence psychique et aussi physique.

Les cas de la violence sexuelle nous sont fréquemment communiqués par le partenaire ou par des amis de la victime.

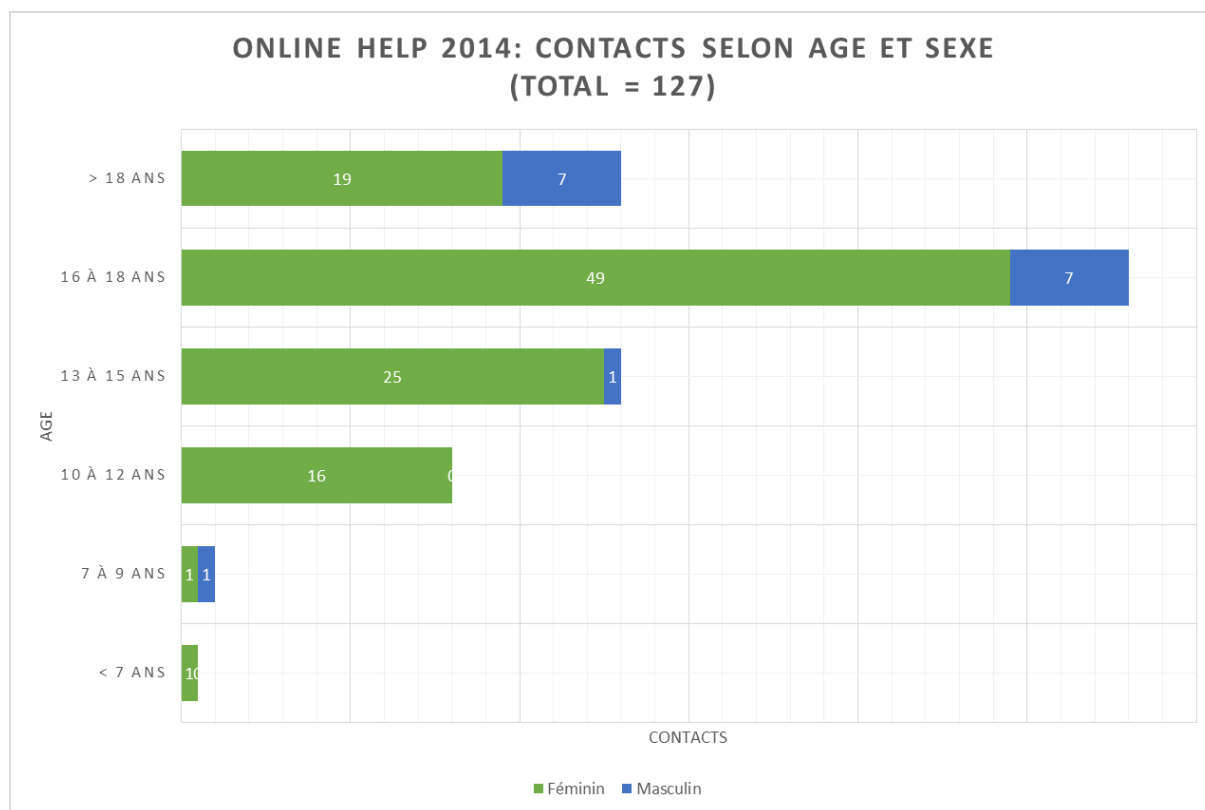
Ces chiffres doivent nous alarmer. On sait que 70-90% des victimes de la violence sexuelle et physique développent des troubles post-traumatiques.



### 3.2 Online Help

Sur notre page d'Internet [www.kjt.lu](http://www.kjt.lu), des enfants et jeunes peuvent aussi nous écrire d'une manière anonyme et reçoivent une réponse confidentielle et personnelle à leur demande.

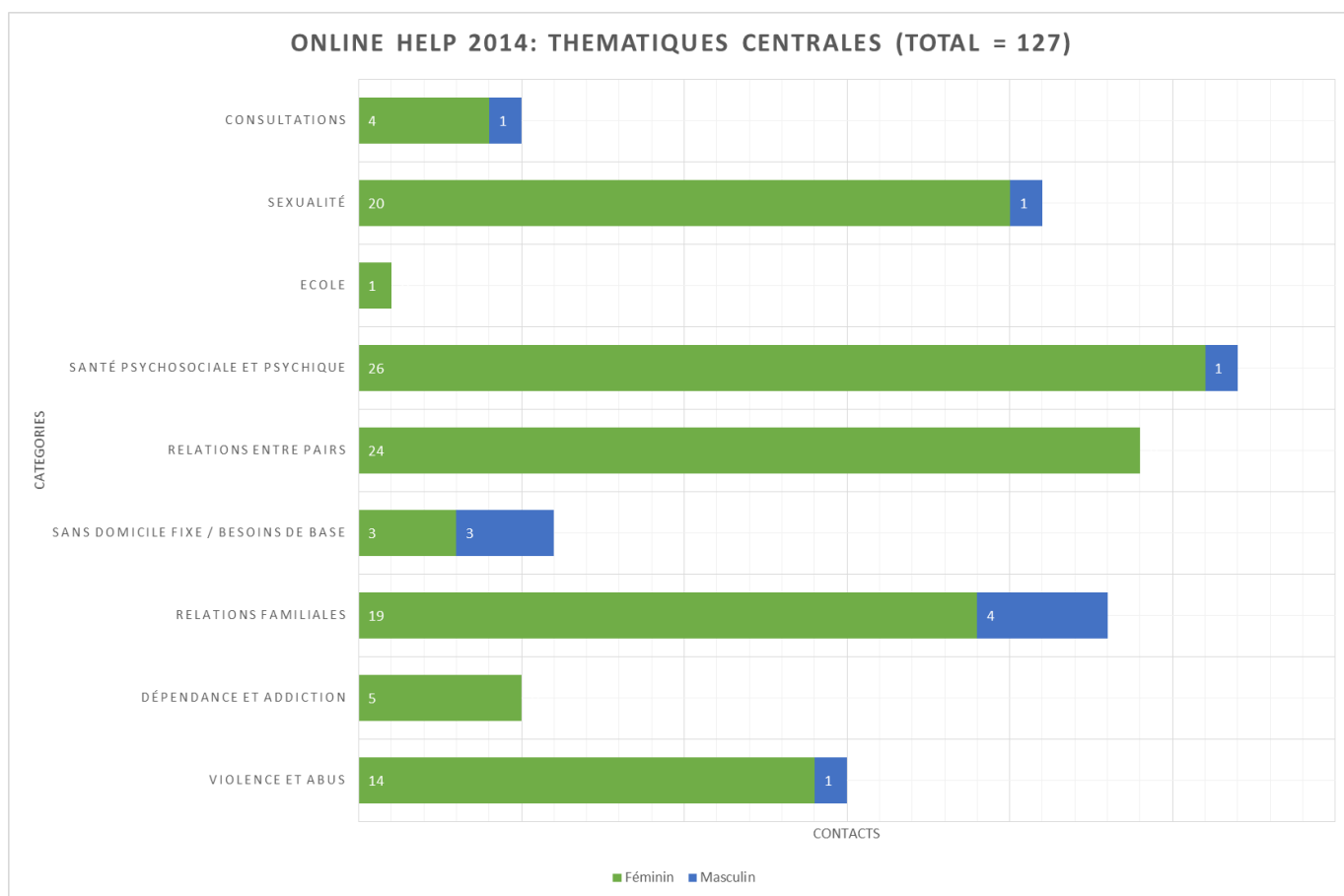
Online Help: les demandes par âge et sexe



Ce sont principalement les jeunes entre 16 et 18 ans qui nous écrivent. Cependant, il y a de plus en plus de jeunes entre 13 et 15 et particulièrement entre 10 et 12 ans qui nous écrivent. Ce qui nous prouve que les enfants de plus en plus utilisent le médium Internet.

Cette année, nous avons eu plus de garçons qui se sont adressés à nous.

Online Help 2014 : Sujets principaux



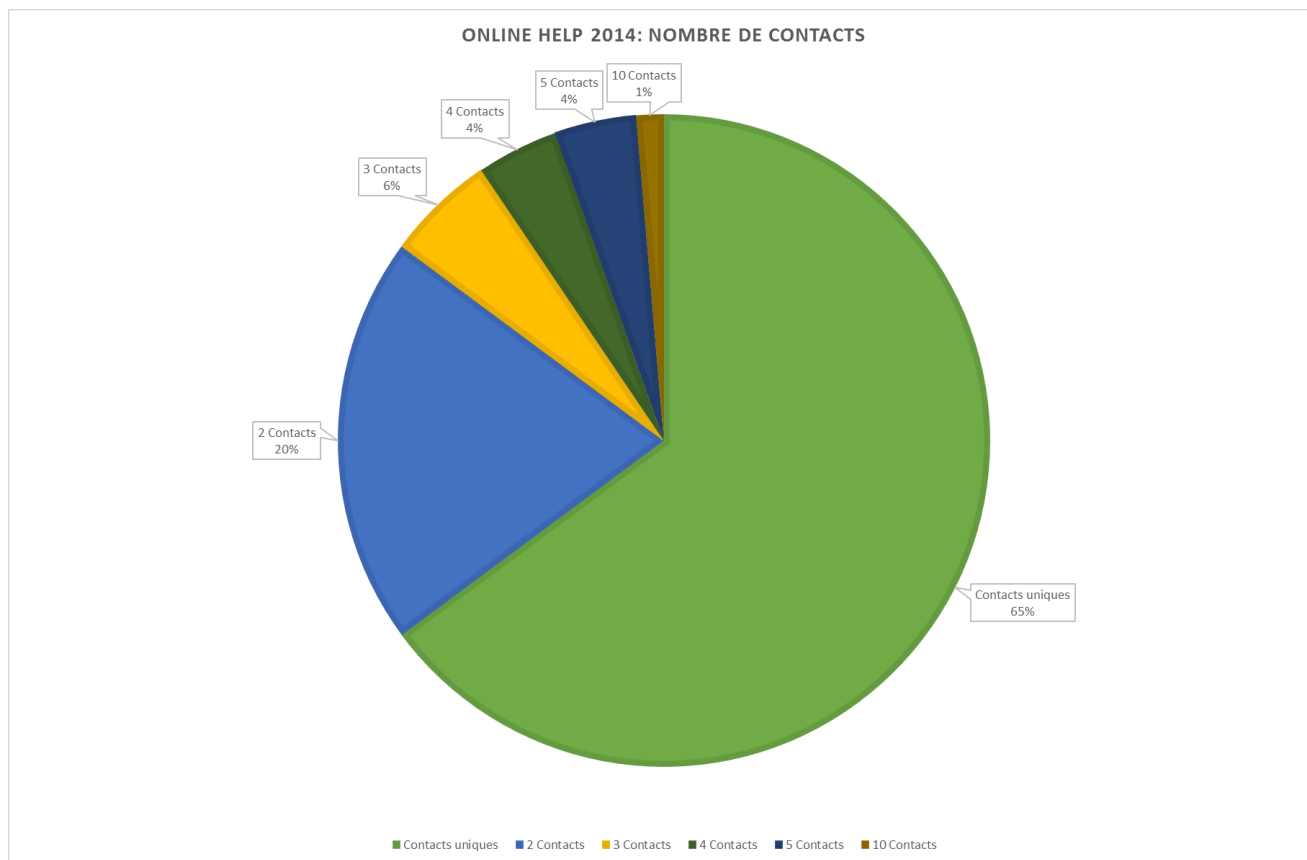
Les sujets principaux de l'Online Help sont :

- La santé psychosociale,
- Relation du même âge,
- Relations familiales,
- Sexualité
- Abus et violence.

Dans la suite, nous menons une considération différenciée des mentions de problème.

Les sujets principaux ainsi que la hiérarchie sont identiques au KJT.

## Online Help 2014 : Nombre de contacts

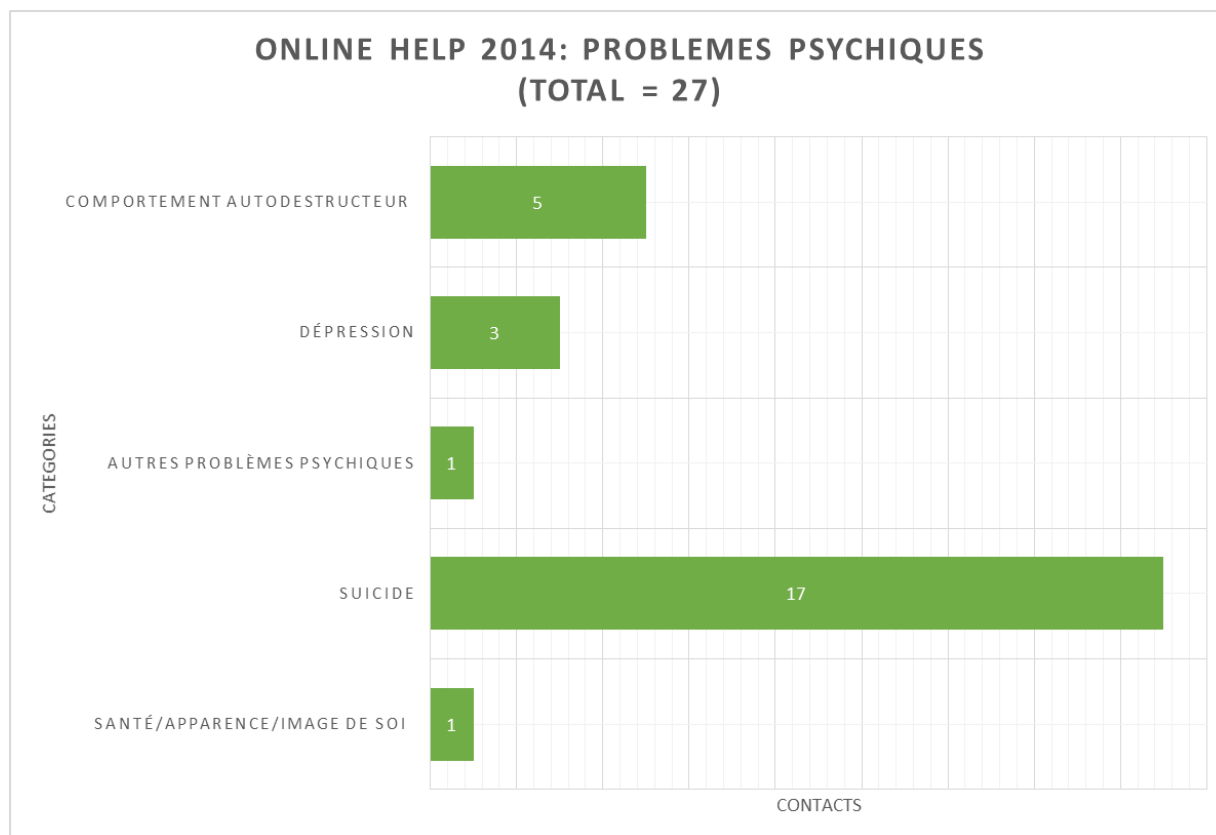


La plupart des contacts sont des contacts uniques c.à.d. sur demande il y a une réponse personnelle et confidentielle.

Cette année, nous avons eu un accroissement de contacts multiples, c.à.d. un conseiller a eu plusieurs contacts de consultation avec le même « User ». La première réponse est traitée dans les 3 jours suivants, toutes autres demandes dans les 10 jours qui suivent.



## Online Help 2014 : Santé psychosociale et psychique

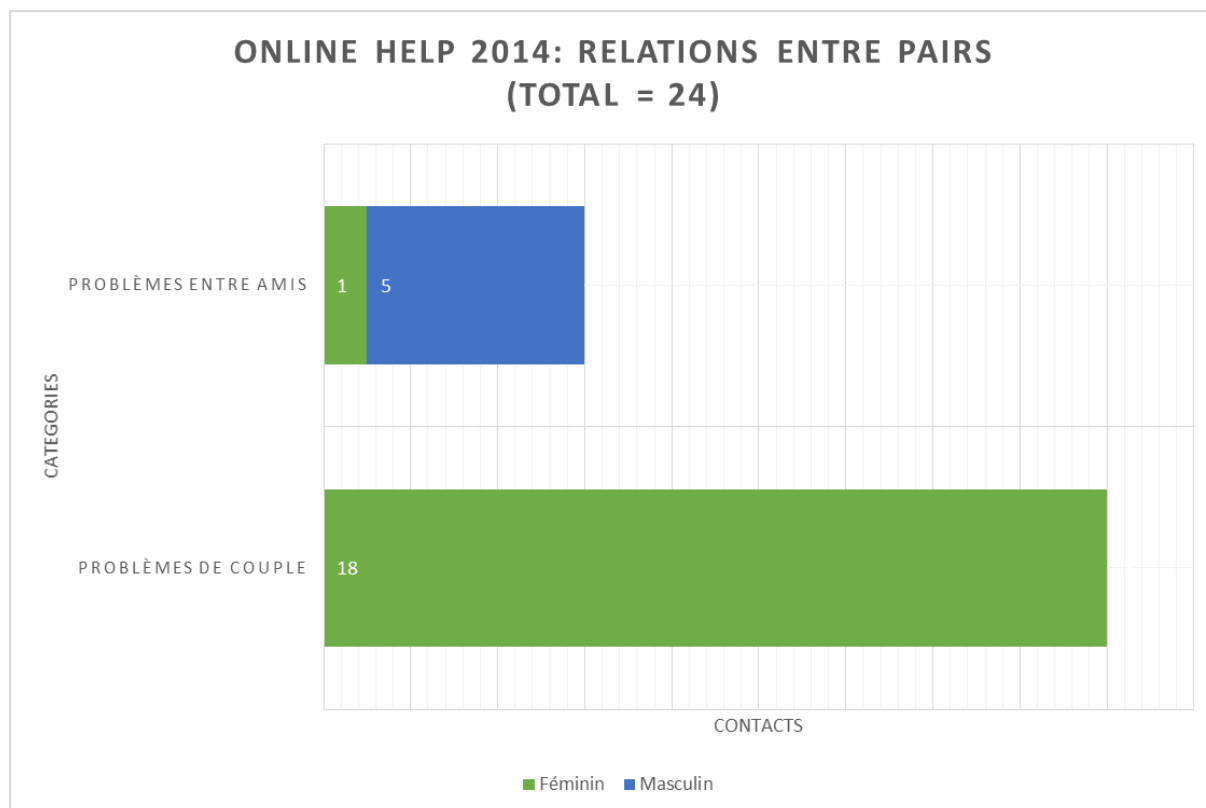


Nos statistiques démontrent la place importante qu'occupe notre Online Help dans le domaine de la prévention du suicide. En effet, la considération différenciée des contacts concernant les appels en relation avec « les problèmes psychiques » démontre que la majorité des appels tournaient autour du sujet du suicide (intentions de suicide, pensées suicidaires ...). Le contenu de beaucoup de contacts thématisaient les comportements autodestructeurs.

La plupart des sujets thématisés par les jeunes entre 10 et 18 ans via notre Online Help étaient liées à des problématiques lourdes.

Le Kanner-Jugendtelefon/Online Help est anonyme et confidentiel et offre aux enfants et jeunes à risque suicidaire une structure d'aide. Ils sont bienvenus avec leurs peurs, leurs sentiments, leurs pensées, leurs imaginations et leurs désirs.

## Online Help 2014 : Relation entre pairs

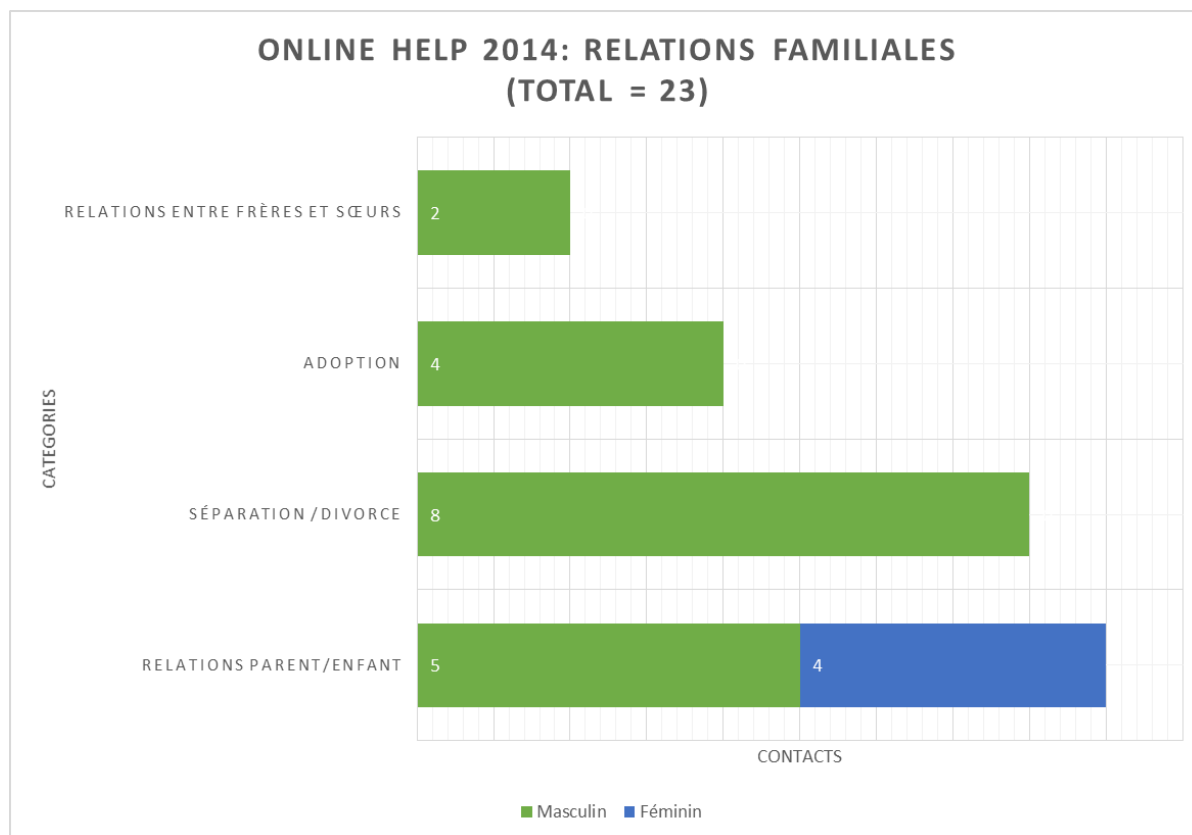


Ici, des conflits et soucis se trouvent majoritairement dans la vie de couple comme par exemple l'affection refoulée, la jalousie, la peur de liaison, les problèmes de séparation, comment avoir des contacts, les conflits online avec partenaires.

Les problèmes dans le « couple » sont demandés exclusivement par des utilisatrices.

D'autre part, les utilisateurs masculins prennent pour thème principalement des problèmes avec leurs amis (le désavantage, le fait d'être exclu, les conflits au réseau social, querelle avec amis).

## Online Help 2014 : Relations familiales

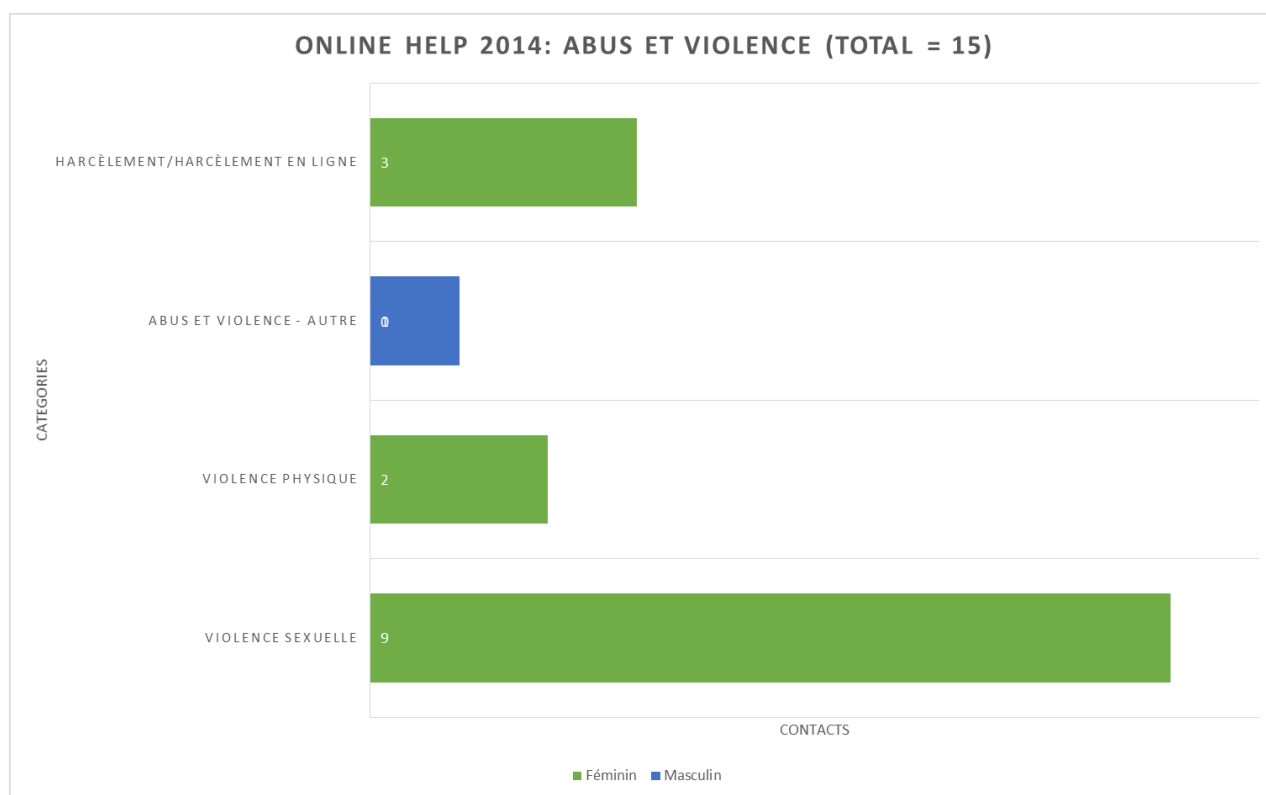


Les sujets principaux sont les relations parents / enfants ainsi que tous les effets d'une séparation et d'un divorce.

Au premier plan se trouvent les conflits entre le jeune et ses parents, mais aussi tout le potentiel de conflit devant les règles, les punitions, les horaires de sorties et les conséquences.

Souvent la séparation / divorce est une cause pour les relations compliquées dans les familles. Les jeunes ont peur que leurs parents se séparent, ils craignent la dispute entre leurs parents, ou le nouveau partenaire est refusé, pour citer quelques exemples.

## Online Help 2014 : abus et violence



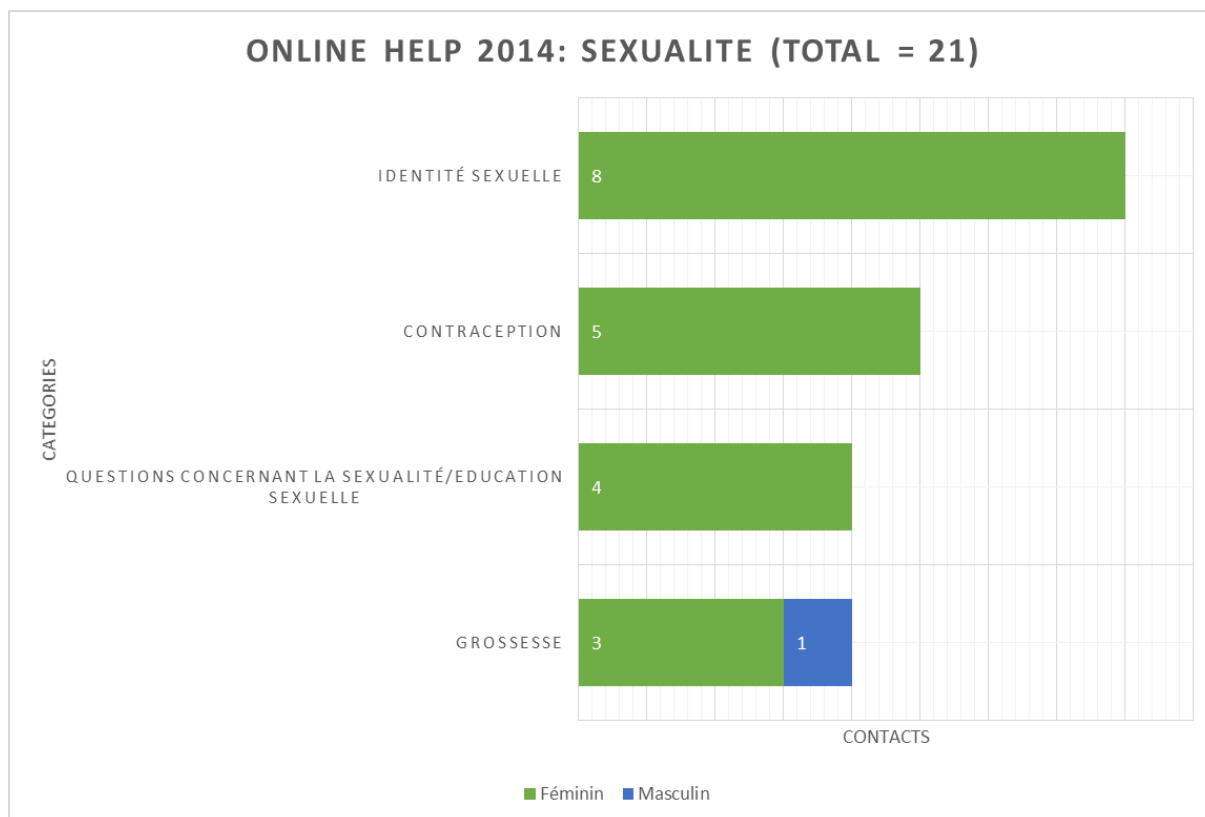
Nous sommes interlocuteurs pour les enfants et les jeunes qui vivent l'abus et la violence. Des jeunes s'adressent à nous qui ont vécus l'abus sexuel au même titre que des jeunes qui subissent des violences physiques et psychiques sous forme de harcèlement en ligne (Cyberbullying).

Les jeunes gens ont honte des choses qu'ils subissent et se sentent sans défense et humilié.

Dans de telles situations, il est souvent difficile pour eux de chercher de l'aide et du soutien. Particulièrement, en cas de violence sexuelle car la victime craint que personne ne lui croie.

Même ici, notre offre à bas seuil extrême - anonyme et confidentielle – encourage, sans contact direct avec le conseiller, de se surpasser et d'accepter l'aide et le soutien pour affronter sa situation problématique.

Online Help 2014 : sexualité (total=21)



Comme en 2013, nous avons beaucoup de demandes au sujet de la sexualité.

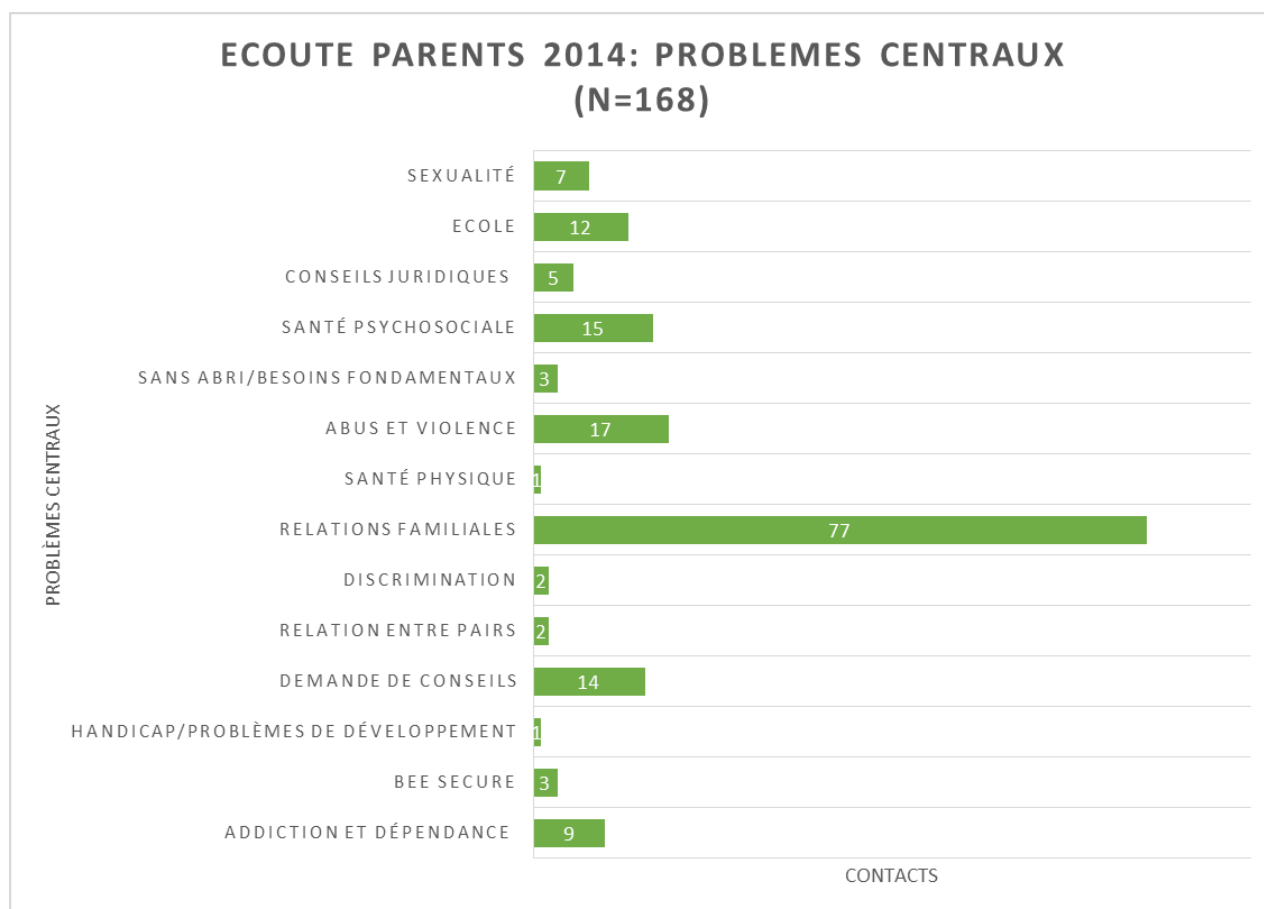
Etonnamment, de plus en plus des jeunes nous contactent sur le thème de l'identité sexuelle.

### 3.3 L'Ecoute parent



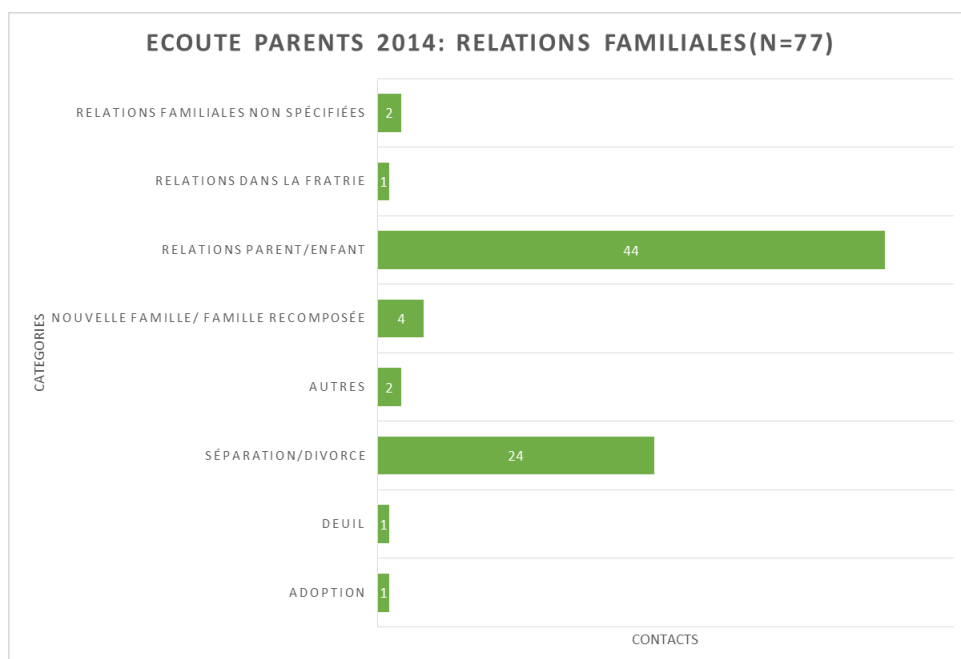
Depuis la création de l'écoute parents en 2007, les contacts téléphoniques ne cessent d'augmenter continuellement. 168 personnes ont déjà demandé notre aide en 2014 (contre 132 en 2013).

Problèmes centraux :



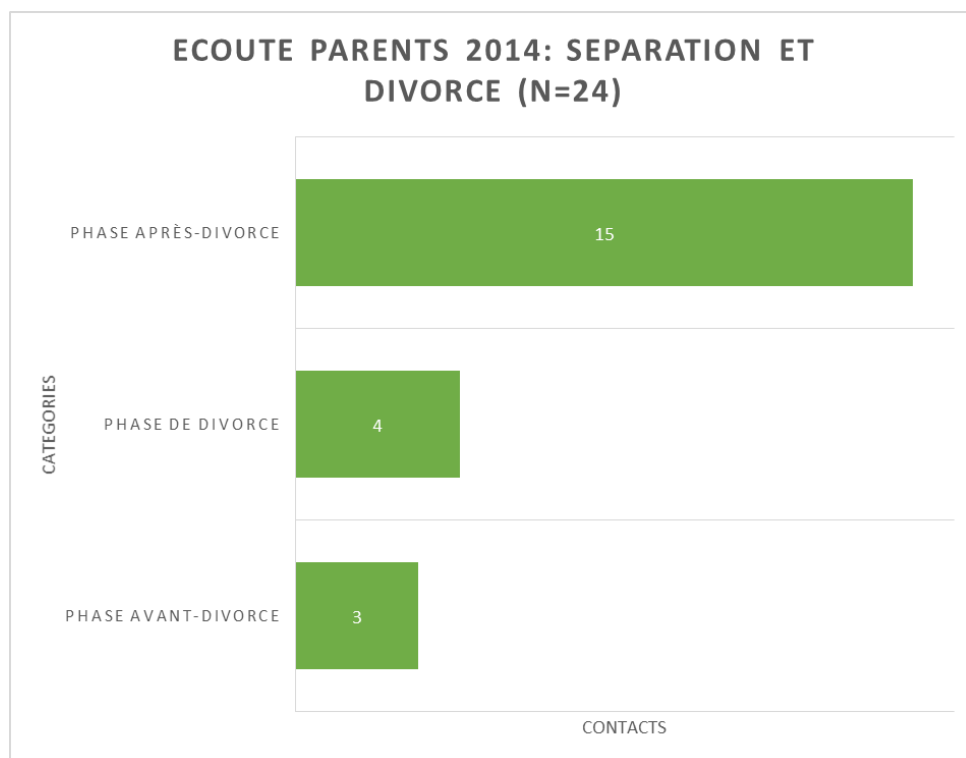
En comparant les sujets des parents etc., on constate qu'ils sont restés les mêmes que l'année précédente. Les problèmes principaux sont toujours les catégories «relations familiales», «abus et violence» ainsi que «santé psycho-sociale et physique».

Ecoute parents 2014 : Appels au sujet du thème « relations familiales »



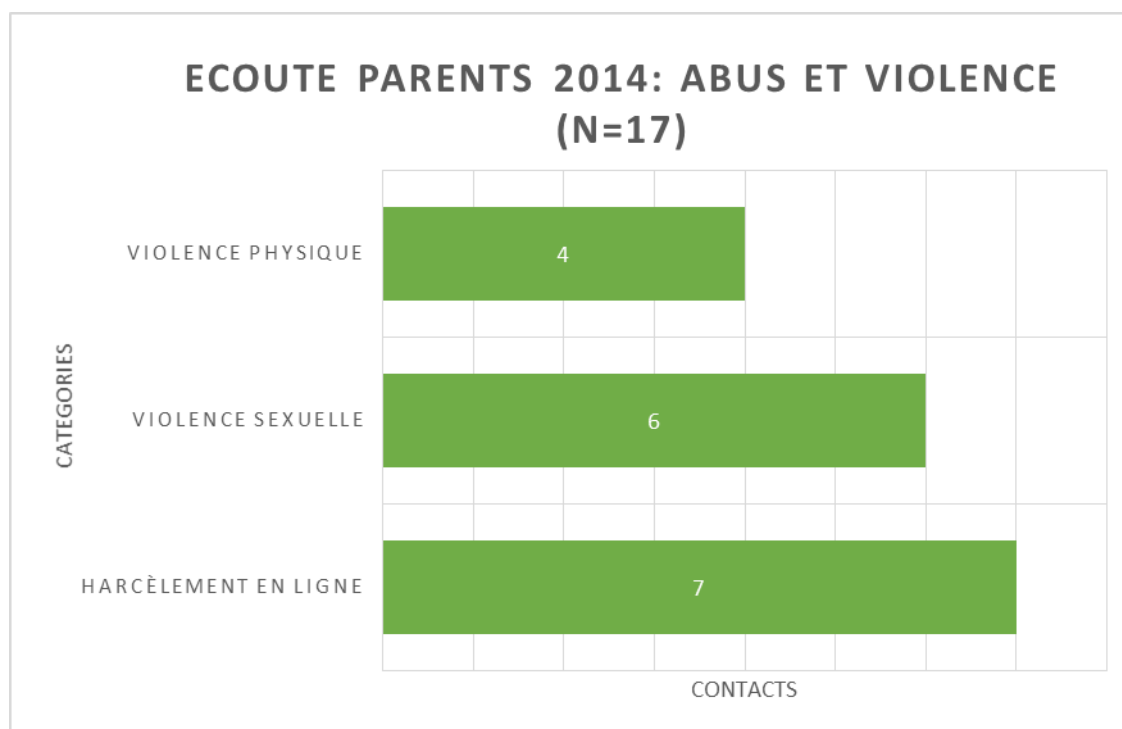
Le graphique démontre que les questions sur les relations parent-enfant jouent un rôle primordial, principalement des questions en relation avec le contexte séparation/divorce.

Ecoute parents 2014 : Appels au sujet du thème « séparation/divorce »



Les parents profitent de notre offre de conseils dans toutes les phases de séparation/divorce. Cette année, on avait une majorité de contacts concernant la phase après-séparation/divorce. Il s'agit de la phase de ré-orientation. Ici, des questions se posent sur la façon de régler les questions de droit de visite et droit de garde. Il s'agit aussi souvent de conflits entre le nouveau partenaire et l'enfant.

Ecoute parents 2014 : Appels relatifs au sujet « Abus et violence »

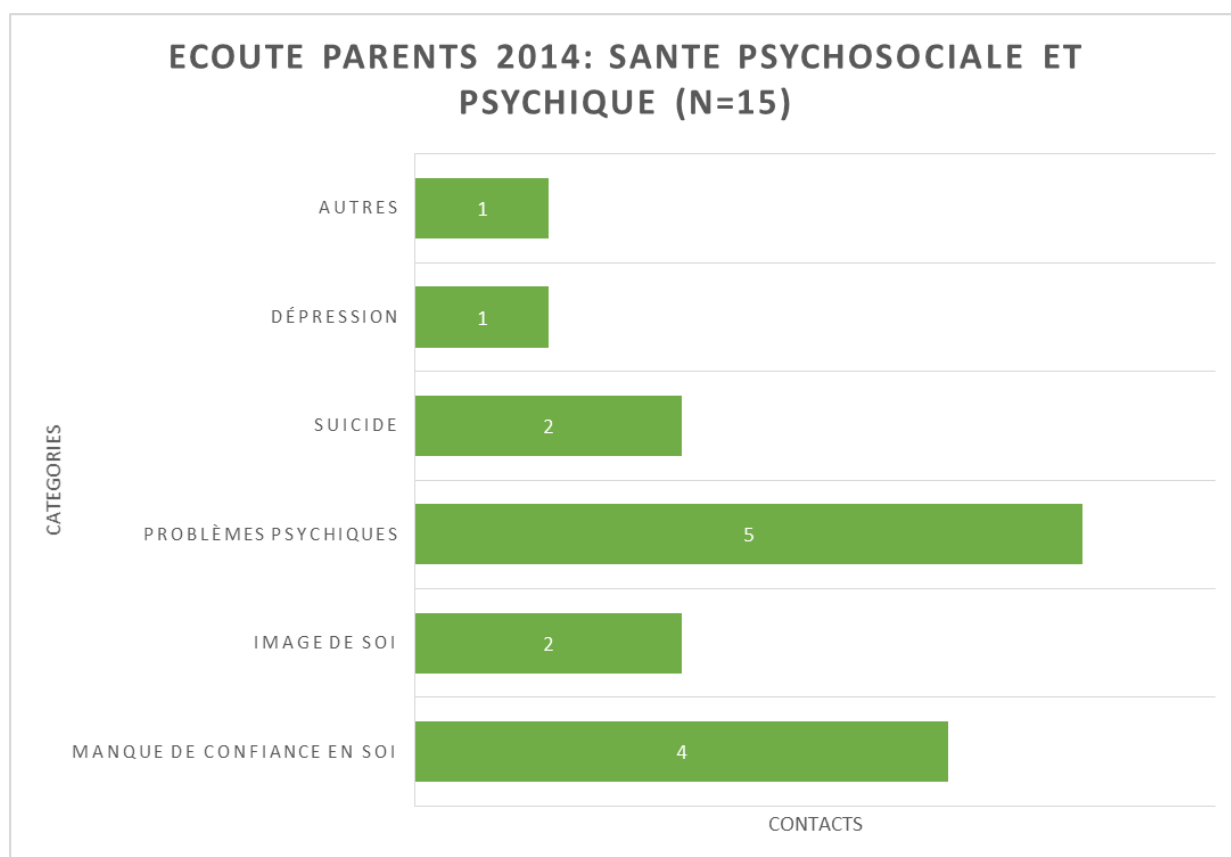


Avant tout, les inquiétudes des parents portaient sur des attaques de harcèlement auxquelles leurs enfants étaient exposés (harcèlement principalement par des jeunes de l'âge de leurs enfants, une fois par des adultes et une fois exclusivement cybermobbing).

En seconde position on trouve «abus et violence». La violence sexuelle se passe principalement à l'intérieur de la famille.

Les coupables de violence physique et familiale étaient aussi bien des membres de la famille, comme la mère, le père, ainsi que des personnes ne faisant pas partie de la famille.





A l'écoute parents la santé psycho-sociale et psychique est également un sujet. Les parents sont désespérés et s'inquiètent pour leurs enfants. Souvent les questions concernent des problèmes psychiques, par exemple comportement automutilant, agressivité ou des soucis sur le développement de l'enfant.

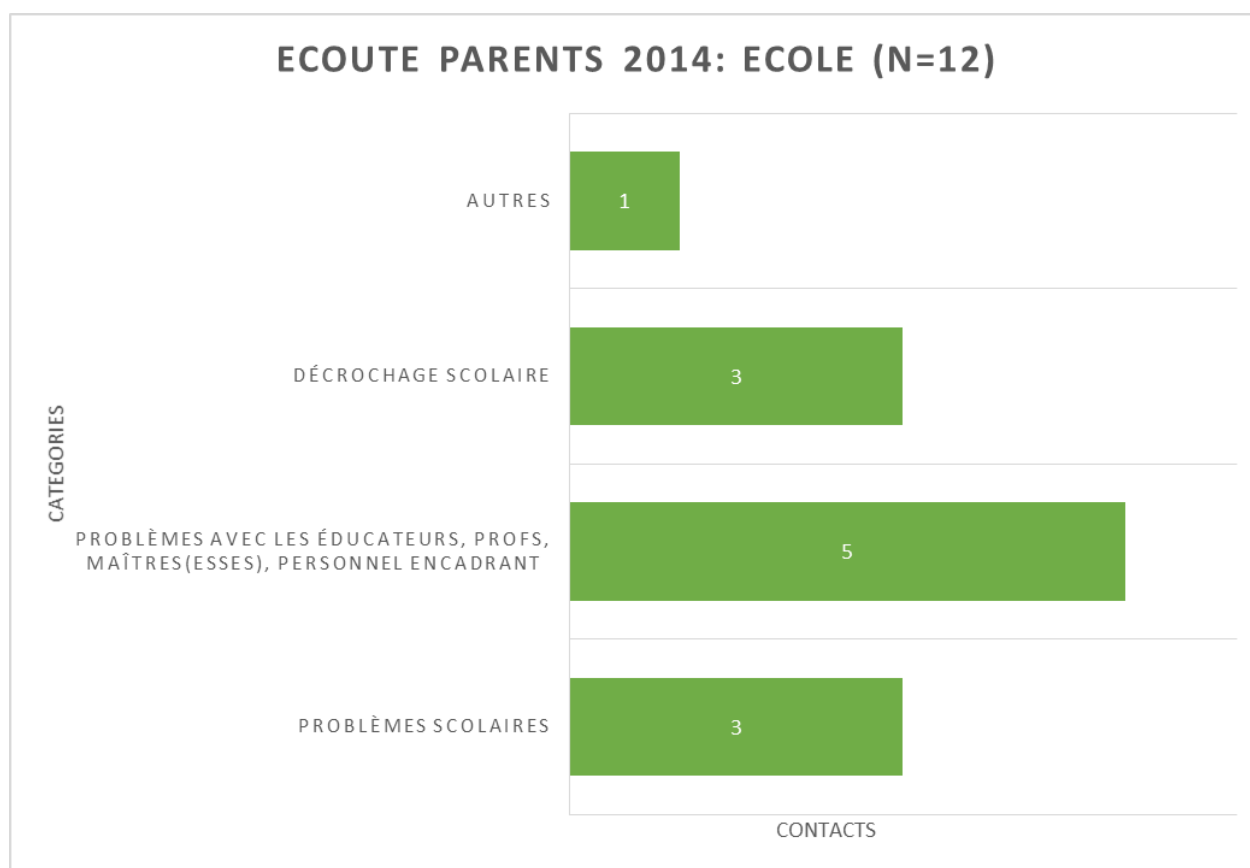
Lors des appels relatifs au thème « manque de confiance en soi », le contenu des entretiens concernait des problèmes d'estime de soi, l'obligation de réussir, peur de l'échec, surmenage, inquiétude pour l'avenir ou sentiment de honte.

On rencontre également des thèmes relatifs au suicide.

Les parents ont besoin de compréhension, d'orientation et de soutien. Souvent, nous pouvons les diriger vers un service de consultation.

Des parents qui constatent des changements dans le comportement de leurs enfants, qu'ils soient grands ou petits, se tournent vers l'écoute parents.

## Ecoute parents 2014 : Appels au sujet de l'école



La thématique de l'école ne peut être négligée. Les problèmes avec les personnes chargées de l'éducation (enseignants, éducateurs, professeurs...) sont au premier rang. Il s'agit souvent de désaccord avec l'instituteur/trice. L'enfant ou les parents se sentent incompris, traités injustement ou discriminés.

Des parents sont désespérés et se font des soucis pour l'avenir de leurs enfants, quand il s'agit de la crainte que l'enfant soit en rupture scolaire ou s'ils sont obligés d'accepter la rupture scolaire de leur enfant.

Les entretiens au sujet des problèmes scolaires concernaient les notes scolaires, la peur de rater le passage à la classe supérieure, le changement de l'établissement scolaire, l'obligation de réussir ou des problèmes de motivation.



### 3.4 BEE SECURE Helpline

Le „Kanner-Jugendtelefon“ est partenaire de BEE SECURE et exploite BEE SECURE Helpline.

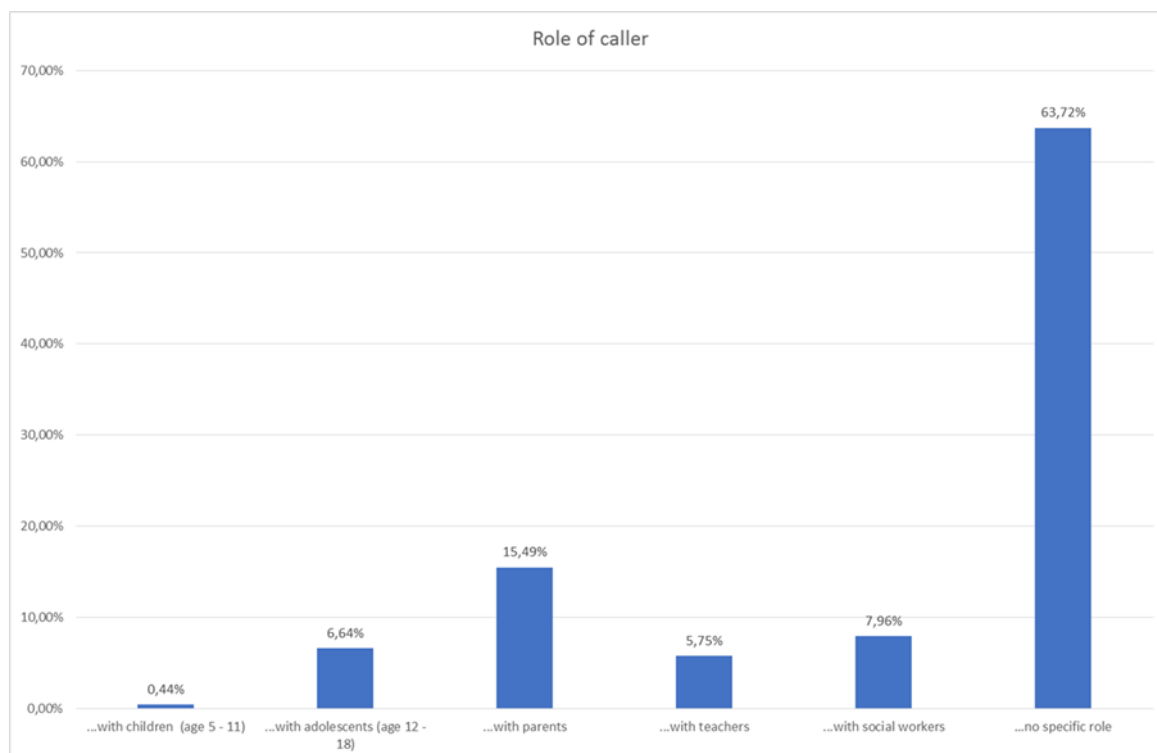
BEE SECURE est un projet partiellement soutenu par la Commission européenne. Le service de consultation agit avec ses structures comme centre de sensibilisation luxembourgeois du réseau Insafe européen, et ceci dans toute l'Europe.

BEE SECURE Helpline 8002-1234 fournit aux enfants, adolescents, parents et éducateurs des conseils personnalisés et des conseils relatifs à l'utilisation des nouveaux médias. Notre nouveau numéro d'appel est le 8002-1234. Tous les appels sont gratuits.

En 2014, nous avons été contacté 226 fois (135 fois en 2013). Le quasi-doublement des appels est lié à la campagne réussie "Clever klicken" de BEE SECURE, qui a touché un grand nombre de personnes.

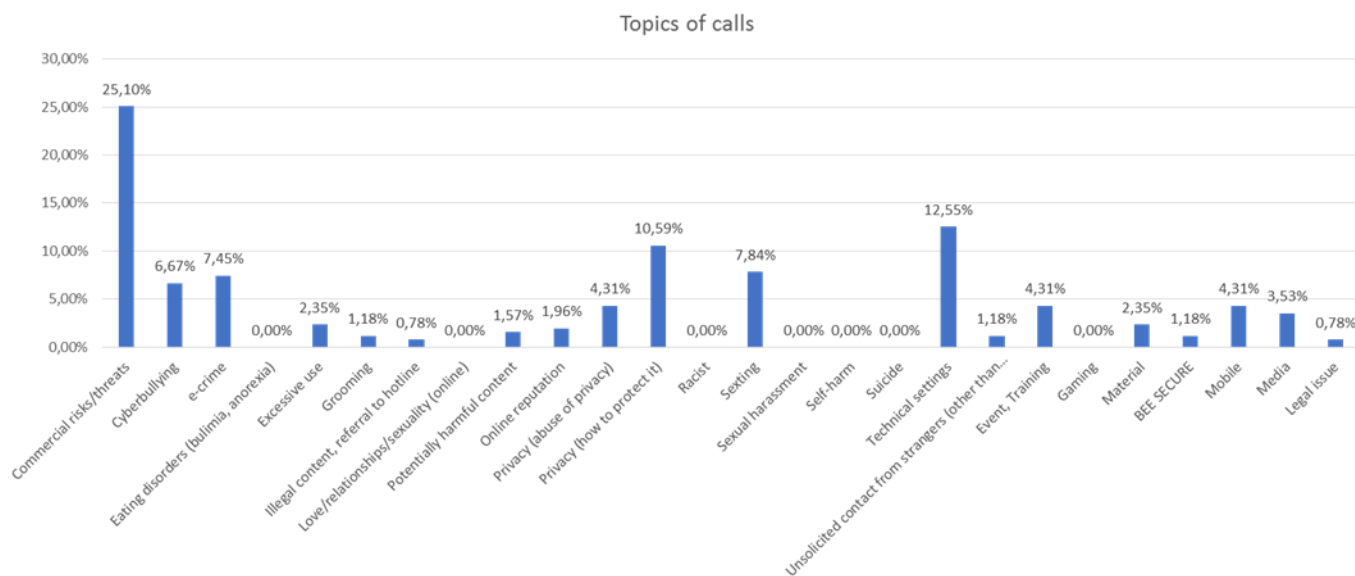
La majorité des personnes qui ont contacté BEE SECURE Helpline en 2014, étaient comme déjà en 2013, de sexe féminin, pour ainsi dire 127 personnes, par contre 99 personnes étaient de sexe masculin.

#### Qui appelle?



Le graphique illustre, qu'un plus grand nombre de personnes ont appelé pour des questions personnelles, plutôt que pour des questions en relation avec des tierces personnes comme p.ex. un parent pour son enfant, un travailleur social pour un étudiant etc. Cette évolution est probablement liée au thème de notre campagne "Clever Clicken" de cette année. La thématique des problèmes montre qu'il s'agit plutôt de questions directes et techniques comme p.ex. les paramètres de sécurité, les emails de « phishing », etc. La statistique ci-dessus illustre les détails.

### Répartition thématique des appels



Les sujets les plus discutés étaient, encore d'avantage à l'année passée, ceux des risques commerciaux (comme le phishing, e-mails enchainés, termes et conditions trompeuses), la mise au point du réglage technique (antivirus, filtres et les logiciels de contrôle parental, spam) et la protection de la vie privée.

Des victimes de sexting, de cyberbullying (harcèlement en ligne) et de grooming nous ont contactées. Des parents inquiets à propos de leurs enfants ont également eu recours à BEE SECURE Helpline. Il s'agissait d'enfants subissant une dépendance dans les réseaux sociaux et envers des jeux vidéos. En outre de l'assistance technique, nos compétences de consultation étaient requises.

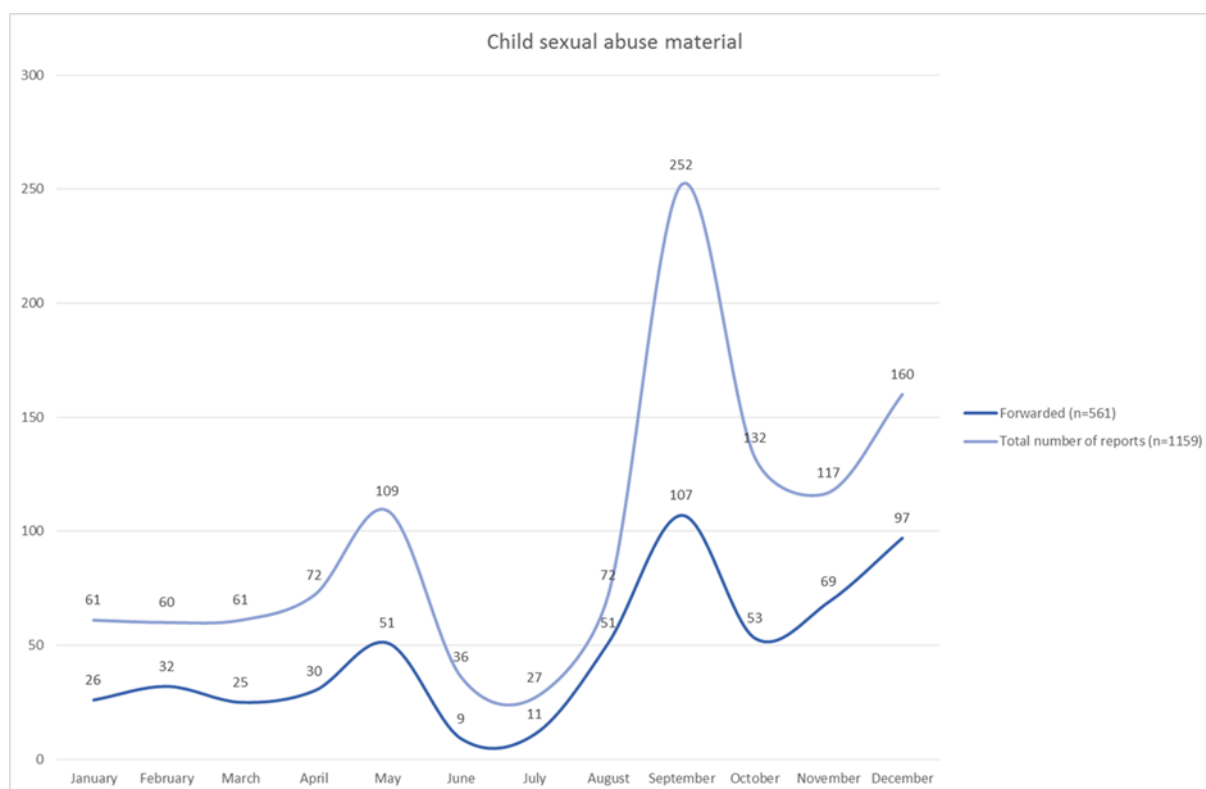
BEE SECURE HELPLINE est géré exclusivement par des professionnels du „Kanner-Jugendtelefon“.

### 3.5 BEE SECURE Stopline



Des contenus illégaux sur Internet peuvent être signalés de façon anonyme sur BEE SECURE Stopline.

Graphique sur les représentations de violence sexuelle envers les enfants

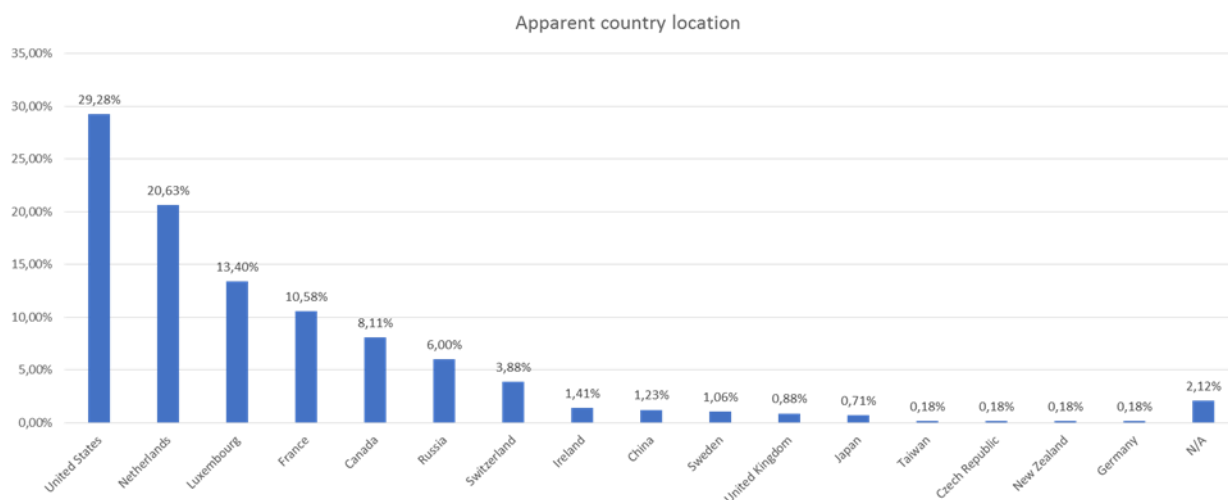


Cette année, nous avons reçu 1159 images d'abus sexuel sur mineurs. Comparé à l'année précédente, nous avons enregistré une baisse de 48%. Le nombre d'images reçus reste pourtant identique à celui de l'année 2012 avec 1156 message reçus.

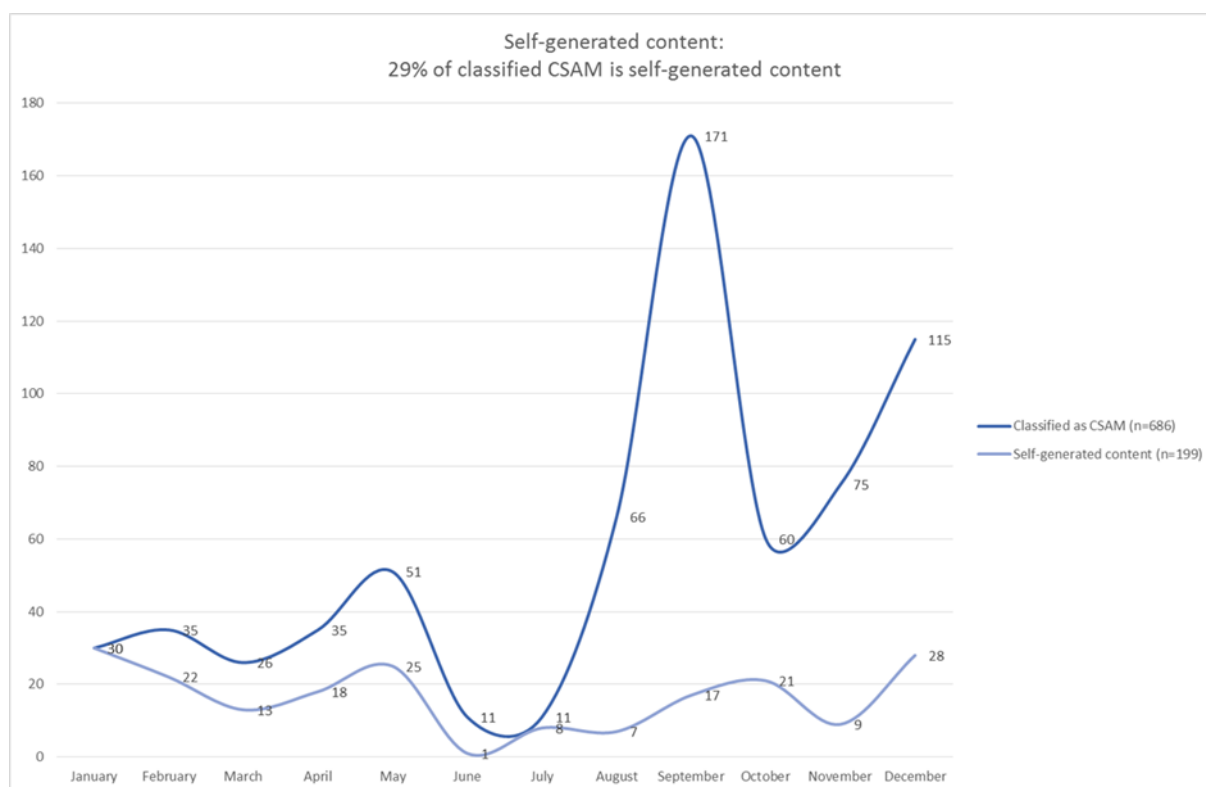
638 messages (59%) ont été analysés par du personnel spécialement formé et ont été classés comme illégal.

561 messages (48%) ont été transmis à la police et / ou à un partenaire compétent de la Hotline du réseau INHOPE.

125 messages nous ont été communiqués par le réseau INHOPE (11%).

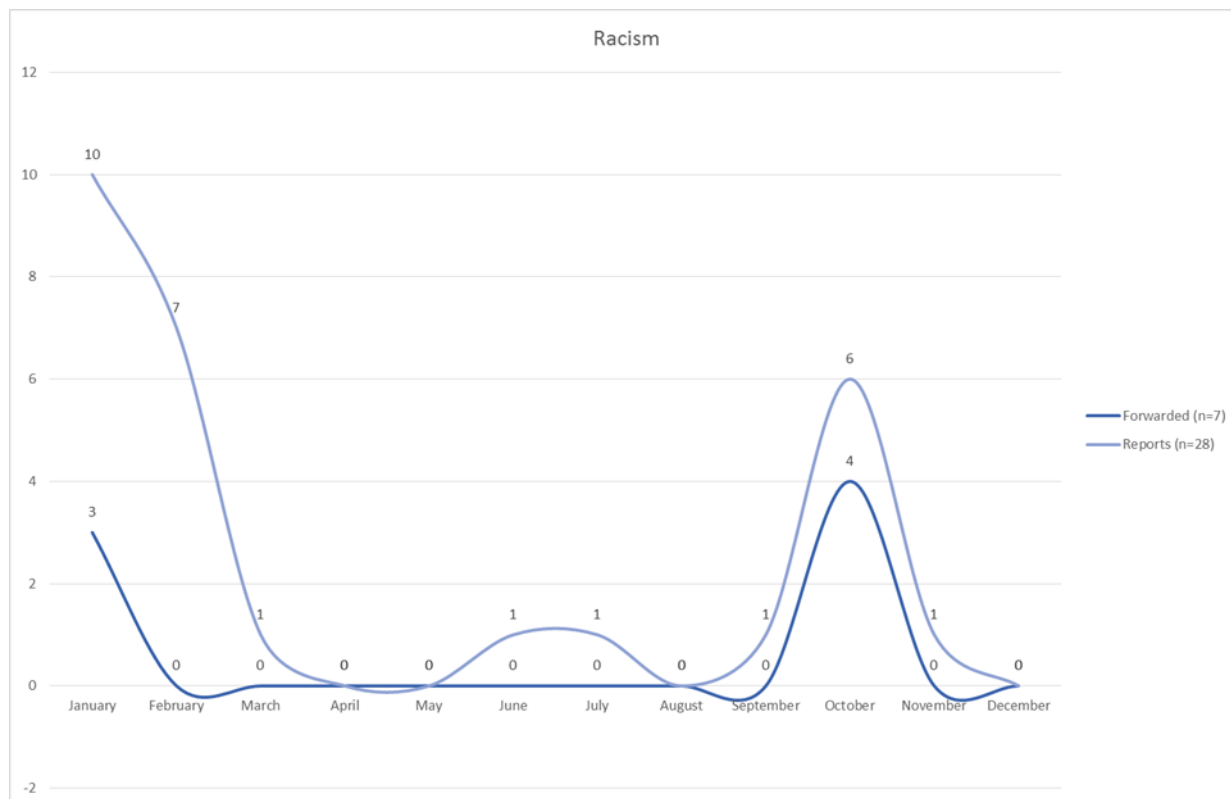


Ce graphique démontre que 13% de toutes les publications à contenu d'abus sexuel étaient hébergées sur un serveur luxembourgeois.



199 messages qui sont en rapport avec les publications à contenu d'abus sexuel (29%) peuvent être considérés comme contenu auto-généré "sexting". Malheureusement, nous ne connaissons pas la raison pourquoi ces contenus ont été publiés. Dans certains cas, nous pouvons seulement supposer qu'ils ont surgit p. ex. par le grooming, par chantage, mais parfois aussi d'une relation partenarial ou bien d'une découverte de la sexualité.

## Racisme



Comparé à l'année précédente, nous avons constaté une augmentation de 40% des messages à contenu discriminatoire, raciste et révisionniste (28 messages). 7 messages ont été transmis à la police et / ou un partenaire compétent de la Hotline du réseau INHOPE.

## 4. Nouveaux projets



### 4.1 Elaboration d'une Helpline anglaise pour les parents

En Janvier 2015, un article avec le titre „le Kanner-Jugendtelefon offre un nouveau service de consultation: "Online Help supporting parents“, est paru dans le „Luxemburger Wort“.

La décision définitive pour lancer le projet a été basée sur une enquête effectuée en 2012, dans laquelle s'est avérée qu'il y avait dans les familles anglophones et dans les institutions une grande demande pour des services de consultation en langue anglaise.

91% des parents interrogés (20 hommes et 75 femmes) ont réagi positivement à l'égard d'une Helpline anglaise.

Les sujets les plus importants pour les parents étaient ceux liés à l'école, à la vie au Luxembourg et celui de la puberté.

Ces résultats parlaient d'eux-mêmes et ont souligné la nécessité et l'intérêt pour une Helpline anglaise.

En janvier 2014, nous avons publié un article dans le „Luxemburger Wort“, basé sur les résultats de l'étude, dans lequel nous sollicitons des volontaires et des dons pour soutenir le projet. 30 bénévoles se sont présentés et nous avons été en mesure d'acquérir 10 000, - Euro pour démarrer le projet.

Nous avons continué à travailler sur la mise au point conceptuelle. Cela comprenait également l'élaboration d'un manuel, destiné à la formation des consultants anglophones.

En mars 2014, nous avons invité à une soirée d'information. Trois groupes de projets y sont nés:

- Le groupe de formation pour Online-Help / Le support par téléphone pour enfants et jeunes et parents
- L'équipe de traduction pour notre site internet et la traduction de documents en anglais
- Promotion / Acquisition

En fin avril 2014, nous avons pu commencer avec le premier groupe de formation anglophone avec 20 volontaires. La formation était intensive et prenait beaucoup de temps. Fin 2014 les consultants potentiels étaient prêts à lancer l'Online Help sous supervision.

En parallèle, nous dirigeons une équipe qui traduisait notre site internet en anglais. Ce fût la condition technique pour pouvoir mettre en production l'Online-Help.

En vue de pouvoir garantir la qualité de notre service (formation et supervision) et la propagation de notre publicité urgemment nécessaire, nous avons pu acquérir de nouveaux



dans fin 2014. C'est ainsi que nous avons commencé notre chemin. Les premières demandes de parents sont traitées.

Merci à tous ceux qui ont soutenu ce projet sans réserve.

## 4.2 Ambassadeurs dans les écoles – Personne n'est obligé de rester seul

Ce projet a vu le jour à la recherche de trouver de nouveaux moyens dans le travail public qui nous permettent de rentrer directement en contact avec les enfants et les adolescents. Ainsi l'idée est née que le Kanner-Jugendtelefon a besoin d'ambassadeurs.

Une équipe d'ambassadeurs bénévoles a été formée qui devrait présenter l'offre du KJT dans les écoles primaires du Luxembourg (5e et 6e année scolaire).

Un programme adapté aux enfants qu'on pourrait présenter dans les écoles fut élaboré à l'Université de Luxembourg en concertation avec la responsable du KJT dans le cadre du module « Programmation d'actions sociales et éducatives » et testé dans la pratique. Le Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse nous a donné son accord en vue de présenter notre offre de service dans les écoles primaires.

Les bénévoles élaborent ensemble avec les enfants :

« A qui puis-je m'adresser dans un moment de détresse, quand je n'ai personne à qui parler, quand j'ai besoin d'aide. »

- Le sujet est élaboré à l'école.
- Durée d'une intervention : 1 à deux unités de cours

Les ambassadeurs sensibilisent les enfants et adolescents au fait que chacun peut avoir un problème mineur ou majeur et que chaque enfant a droit à une aide. Personne n'est obligé de rester seul. Les enfants et les adolescents sont encouragés de composer le 1 1 6 1 1 1 du Kanner-Jugendtelefon.

Depuis le milieu de l'année, nos ambassadeurs sont régulièrement invités aux écoles et rendent compte du grand intérêt dont manifestent les enfants. Pas uniquement au téléphone mais également à la Online Help le contact direct avec les enfants et les adolescents se manifeste.

Nous nous réjouissons d'avance pour de futures invitations.

### 4.3 Le projet d'un film

Le nouveau numéro de téléphone 1 1 6 1 1 1 du Kanner–Jugendtelefon doit s'établir.

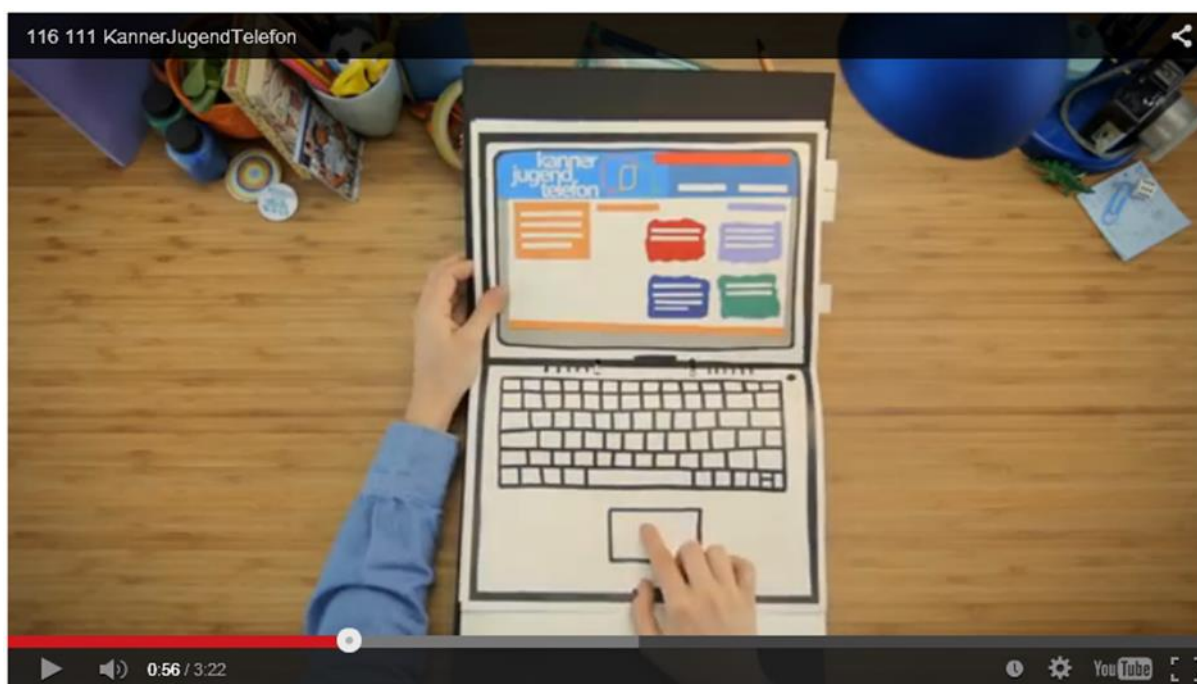
C'est ainsi que ce merveilleux projet a commencé. Un sponsor du Kanner-Jugendtelefon avait l'idée de réaliser un film et ainsi nous étions les heureux bénéficiaires d'un don.

Comme nous sommes membre de Child Helpline International (CHI), nous avons eu la chance de pouvoir faire partie d'un projet international, dans le cadre duquel un film en langue anglaise a été traduit en luxembourgeois et par la suite a été adapté à notre Helpline nationale.

Le court-métrage montre d'une manière originale comment fonctionne le Kanner-Jugendtelefon. L'objectif était de sensibiliser les enfants et les jeunes à nous appeler.

Un jeune luxembourgeois nous a prêté sa voix pour ce film (travail en studio).

Merci à tous ceux qui nous ont soutenus dans la réalisation de ce projet.



Sous le slogan: « Watch, enjoy, like, share, tweet », nous encourageons tout le monde à regarder notre nouveau film [http://youtu.be/mF2DRqx\\_fk4](http://youtu.be/mF2DRqx_fk4) et de le propager à des amis.

## 5. Presse et relations publiques

Les relations publiques forment une composante majeure de notre travail.

Une partie essentielle consiste à mettre à jour régulièrement notre site internet et notre page Facebook, publier des articles dans la presse luxembourgeoise, ainsi que présenter nos services à des conférences parents-enseignants ou à divers événements.

### SITE INTERNET

Notre site internet a été mis à jour, adapté et migré à la dernière version de Joomla, de sorte que nous respectons maintenant les dernières normes de sécurité.



Nous avons également traduit notre site internet en anglais, mais non seulement à cause du lancement de la nouvelle aide en ligne (Online Help) pour parents. Nous pouvons ainsi faire appel à un public plus large et nous pouvons mieux servir les besoins de la population multiculturelle luxembourgeoise.

PRESSE ET RELATIONS PUBLIQUES: Regards sur l'année passée

19/12/2014: Encourageurs anonymes (la philosophie du Kanner-Jugendtelefon: écouter et chercher ensemble des réponses): <http://www.journal.lu/article/anonyme-mutmacher/>

19/06/2014: Consultation anonyme: Kanner-Jugendtelefon sur [www.caritas.lu](http://www.caritas.lu/Actualit%C3%A9s/Anonyme-Beratung-Entwicklung-des-%22Kanner-Jugend-Telefon%22):  
<http://www.caritas.lu/Actualit%C3%A9s/Anonyme-Beratung-Entwicklung-des-%22Kanner-Jugend-Telefon%22>

28/05/2014 Entretien avec Barbara Gorges-Wagner à la radio 100.7:  
[http://www.100komma7.lu/lu/d-archiven-vum-radio-100,7/archiv/programmesemissionfiche/n\\_252662/dossier-vum-dag](http://www.100komma7.lu/lu/d-archiven-vum-radio-100,7/archiv/programmesemissionfiche/n_252662/dossier-vum-dag)

22/05/2014 Interview avec le Kanner-Jugendtelefon, BEE SECURE et l'ORK sur RTL:  
<http://tele.rtl.lu/emissionen/top-thema-magazin/3014917.html>

20/05/2014 Entretien avec Barbara Gorges-Wagner sur Eldorado:  
<http://news.eldo.lu/aktuell/headlines/33435.html/49550.html>

20/05/2014 Entretien avec Barbara Gorges-Wagner sur RTL Radio:  
<http://replayaudio.newmedia.lu/2014/05/20/f603ce2b707e5d422cdc8b259d3eb572.mp3>  
<http://replayaudio.newmedia.lu/2014/05/20/684bfa402d398ae5a9ae3cd3809947f3.mp3>

19/05/2014 Interview sur RTL Télé  
<http://tele.rtl.lu/emissionen/de-journal/3014731.html>

14/04/2014: Interview à la radio 100,7 au sujet de "Pâques comme événement critique"  
[http://www.100komma7.lu/files/6/12/250366\\_invite-vum-dag.mp3](http://www.100komma7.lu/files/6/12/250366_invite-vum-dag.mp3)

Mars 2014: 707 enfants et adolescents ont contacté le numéro 116 111  
[www.rtl.lu/letzebuerg/519869.html](http://www.rtl.lu/letzebuerg/519869.html)

En outre de nos publications et apparitions dans la presse, nous étions cette année-ci, clairement visible au moyen de nos affiches dans les autobus de la ville de Luxembourg.

Cette année, les communes et les médecins généralistes ont également reçu notre matériel d'information sur notre service.

## 6. Le réseau et la coopération avec d'autres organisations

### A. Le réseau national et la coopération

Une fois de plus, nous étions cette année, bien connecté et actif dans de divers groupes de travail:

- Jeunes Maman
- Porno AG
- Interventions dans les écoles de l'ESA
- plan de PUE (Plan d'urgence Ecole)
- SNJ KJT-Coopération policière
- Coopération SNJ-KJT
- Trauma AG
- S.O.S Détresse

Mai 2014: Invitation par la police: Conférence «La prévention dans le domaine de la toxicomanie et le bilan de la situation ici au Luxembourg»

### Événements

Safer Internet Day 2014
Teenage Dream, Diekirch
Conférence ECPAT
Semaine multi-médias, City Concorde
On Stéitsch
Soirée pour les parents, commune de Weiler-la-Tour, présentation du Elterentelefon

### Cours de formation:

Comme chaque année nous avons offert à SCRIPT (Service de Coordination de la Recherche et de l'Innovation technologiques et pédagogiques) des cours de formation.

- «Que ce passe-t-il avec moi?» - Quand les préoccupations de mes élèves me préoccupent. Comment puis-je soutenir et renforcer les enfants en tant qu'enseignant?
- Cyberbullying

Autres formations offerts dans le cadre de BEESECURE:

<b>Parents</b>	
BEE SECURE for parents	24
Facebook: All in One	8
<b>Personnes âgées</b>	
BEE SECURE for silver surfers	2
<b>Enfants et adolescents</b>	
BEE SECURE for schools	4
BEE SECURE for youngsters	15
<b>Personnel enseignant</b>	
Présentation sur le Sexting	
<b>Educateurs</b>	
Formation spéciale LTPES	
Bibi im Netz: Internet pour enfants entre 3 et 6 ans se trouvant dans le domaine du pré- et parascolaire EFJ	
Comportement envers les médias dans les foyers de jour, Agence Dageselteren	
<b>Allgemein</b>	
BEE SECURE for general public (Clever klicken)	2

## B. Le réseau international et la coopération

Le Kanner-Jugendtelefon est un membre actif des associations internationales suivantes:

### Child Helpline International

Child-Helpline Meeting, London
--------------------------------

### INSAFE: Fusionnement européen des centres Safer Internet

Insafe Training Meeting, Bratislava
Insafe Training Meeting, Vilnius
Bursary Exchange, Bulgarian Helpline, Luxemburg

**INHOPE:** Association internationale des hotlines Internet pour lutter contre les contenus illégaux sur Internet

INHOPE Communications Workshop, Amsterdam
INHOPE Annual General Meeting, Warschau
INHOPE Horizons Working Group, Berlin
INHOPE General Assembly, Dubrovnik

**eNACSO** (European NGO Alliance for Child Safety Online): Alliance européenne des ONG pour une utilisation sûre de l'Internet

eNACSO Meeting, Budapest
eNACSO Meeting, Rom

## 7. Formation et formation continue des bénévoles

Les conseillers téléphoniques et conseillers online sont confrontés à un grand nombre de sujets dont les thèmes et les problèmes sont très différents. La formation continue garantit la qualité de notre travail. Nos bénévoles se sont engagés à participer aux formations continues, dont au moins deux séminaires par an sont obligatoires.

En 2014 le programme suivant a été offert aux bénévoles:

Vendredi 7 mars 2014 19h00-22h00; samedi 8 mars 2014 9h00-17h00

**Défi famille patchwork: Quelles compétences sont nécessaires pour bien conseiller**

Conférencier: psychologue Hans Dusolt, chef du centre de consultation Caritas pour les parents, les enfants, les adolescents et les familles à Munich / Sendling

Mercredi 12 mars 2014, à 19h00

**Soirée thématique: Tout sur le sujet sexualité. Les possibilités offertes par le Planning Familial**

Vendredi 16 mai 2014 19h00-22h00; samedi 17 mai 2014 09h00-17h00

**Facebook: Comment pouvons-nous soutenir les enfants, adolescents et parents à utiliser Facebook de manière positive.**

Conférenciers: Georges Knell, Barbara Gorges-Wagner

Mercredi 18 juin 2014 à 19h00

**Soirée thématique: Anonym Glécksspiller. Un centre de consultation et son offre.**

Conférencier: Peter Kagerer

Mercredi 9 juillet 2014 19h00

**Soirée thématique: "Les droits de l'enfant dans la vie quotidienne"**

Conférencier: le président de l'ORK - un plaisir tout particulier: René Schlechter

Samedi 19 juillet 2014 9h00-13h00

**Supervision I. Changer de point de vue et profiter du potentiel du groupe.**

Conférencière: Barbara Gorges-Wagner

Vendredi 26 Septembre, 2014 19h00-22h00; Saturday, 27 Septembre, 2014 9h00-17h00

**La violence sexuelle envers les enfants: les causes, les préjugés, les points de vue. Comment pouvons-nous soutenir et accompagner?**

Conférencières: Barbara Gorges-Wagner et Nadine VINANDY (Planning Familial)

8 novembre 2014 9h00-13h00 à Itzig

**Supervision II. Changer de point de vue et profiter du potentiel du groupe.**

Conférencière: Barbara Gorges-Wagner

Mercredi 12 novembre, 2014 19h00 à Itzig

**Soirée thématique: Travail avec des gens ayant un fort potentiel de violence. En quoi consiste- t-il?**

Riicht Eraus

Conférencière: Daniela Cabete

Vendredi 5 décembre 2014 19h00-22h00; samedi 6 décembre 2014 9h00-18h00;

dimanche 7 décembre 2014 09h00 -14h00

**Comportement respectueux envers les propres limites et celles des autres. Comment peut-on réussir dans la vie quotidienne et dans le travail de consultation?**

Conférenciers: Barbara Gorges-Wagner, Peter Klein, pédagogue de théâtre et Aline Hartz

Lundi 24 mars 2014 à 19:00

**Soirée-Info: Groupe de formation English Helpline**

Une formation continue pour le groupe „conseillers Online“ a malheureusement dû être annulée en raison de maladie du conférencier.

### Supervisions : Changement de perspective

La supervision permet de d'assurer la qualité dans notre travail de consultation et est obligatoire pour tous les bénévoles. Elle a lieu tous les mois. Les superviseurs sont des professionnels.

Supervisions I : Aline Hartz

Groupe de supervision II : Irmgard Forse

Groupe de supervision III : Dorothee Jacoby Urban

Supervision des conseillers de l'écoute parents : Barbara Gorges-Wagner

Supervision des conseillers de notre online help : Barbara Gorges-Wagner

### Décembre 2014 : Soirée d'information pour le départ d'un nouveau groupe de formation de base pour conseillers

40 personnes intéressées se sont réunies pour s'informer sur le travail au Kanner-Jugendtelefon.

## 8. Collecte de données

Nous avons développé un nouveau logiciel qui nous permet de mieux enregistrer nos données. Le nouveau logiciel nous facilite le travail d'encodage et de statistique. Dans un premier temps, ceci demande des formations continues afin de bien pouvoir intégrer le nouveau logiciel dans le travail quotidien, à la fois pour les bénévoles et pour les professionnels. De plus, surtout par des soucis de mise à jour au niveau de la sécurité technique, nous avons migré notre site internet avec succès.



## 9. « En ligne de mire » La résilience

### Deux loups

Une dame âgée indienne était assise avec leurs petits enfants devant un feu de camp. Il faisait déjà noir, le feu qui crépite, les flammes qui montent vers le ciel. Après un moment de silence, la dame âgée dit : « Est-ce que tu sais comment je me sens parfois ? C'est comme si deux loups se combattent dans mon cœur. Un des deux est rancunier, agressif et cruel. L'autre est aimable, doux et compatissant ». « Qui des deux va gagner la lutte pour gagner ton cœur ? » demande la fille. La vieille dame réfléchit et répondait : « Celui, que je nourris ».

La résilience – ce qui renforce notre psychisme

Résilience. C'est un mot merveilleux. Il décrit la force douce, mais tenace d'un roseau, poussé vers le bas par la force du vent, mais qui résiste et qui parvient à se redresser. Une tempête peut déraciner un chêne aussi imposant qu'il soit ; un roseau se redresse après la tempête, comme si de rien n'était.

Un enfant se relève et tombe de nouveau. Il se relève et tombe, fait de nouveau quelques pas, tombe de nouveau, et ainsi de suite, jusqu'au moment où l'enfant peut marcher avec une grande joie. Chaque enfant et tellement fier d'avoir appris à marcher.

Un adolescent ayant eu une mauvaise note n'est pas complètement anéantie. Il apprend par chaque échec et continue son cheminement.

Des parents qui se séparent ne se retrouvent pas au bord de la ruine. La famille se réorganise et chaque membre de la famille va tenter chaque occasion qui se présente.

La résilience signifie une capacité de résistance intérieure, qui permet aux hommes de voir les pressions, conflits et échecs en tant que défis de la vie et non seulement de résister, mais d'en progresser.

Les difficultés psychologiques „peur, ennui, dépression, pensées suicidaires ...“ ont augmenté au KJT comparé à l'année passée, aussi bien auprès des adultes qu'auprès des jeunes et ne laisse indifférent.

Parfois au cours de la vie, ce tempérament à savoir remonter vite tel qu'un culbuto ou poussah semble être enseveli et ne répond plus. Lors des consultations par téléphone ou en ligne, nous renforçons ce caractère résilient, nous essayons de lui redonner une voix. Nous le motivons à remonter de nouveau.

La petite histoire au début du texte démontre que nous renforçons exactement à quoi nous dirigeons notre attention. Quel loup nourrissons-nous ? Le KJT soutient l'amour de la vie, nous dirigeons le regard sur les points forts, sur ce qui fait plaisir.

La résilience n'est pas innée. Elle peut être renforcée ou affaiblie au cours de la vie. Elle peut changer. La résilience apparaît seulement lors des moments de vie difficiles. Il est donc important de veiller à ce que les enfants puissent développer des capacités de résiliences. Nous ne pouvons pas les protéger des expériences. Un enfant, un jeune ou un adulte ayant des capacités de résiliences, est un homme qui ne perd pas de vue l'espoir en soi-même et le monde, même dans des conditions défavorables.

Nous essayons de rappeler et de motiver l'épanouissement du potentiel propre à chacun aussi bien lors des consultations téléphoniques que lors des consultations en ligne. Il y a tant de circonstances dans la vie qui peuvent nous enfoncer. Il est important de ne pas rester en bas mais de se remettre.

C'est ici que nos conseillers en ligne et nos conseillers téléphoniques apportent leur soutien : de façon compétente et engagée.

## 10. Perspectives

### A. Travail de relations publiques

En 2014, nous avons mis un accent de notre travail au travail de relations publiques et deux projets ont été lancés avec un grand élan :

- Projet de vidéo
- Le KJT a besoin d'ambassadeurs

Maintenant, il s'agit de poursuivre ces projets. Nous essayons de publier notre vidéo produite cette année le plus possible et nous sommes reconnaissants pour tout soutien. Nous espérons que le message du 1 1 6 1 1 1 atteint beaucoup d'enfants et de jeunes.

Notre projet d'ambassadeurs vit des invitations des écoles, maison relais etc. Un bon départ a été pris, que nous voudrions intensifier.

### B. Online Help anglophone

Notre assistance en ligne anglophone pour parents a été démarrée, les bases sont lancées. Une équipe de 16 bénévoles est accompagnée et soutenue par des formateurs anglophones. Nous avons également mis en route une équipe de traduction qui nous permet de publier notre site internet en 3 langues (allemand, français et anglais).

Maintenant il s'agit de solidifier notre Online-Help afin qu'elle soit utilisée le plus possible par des parents. Ceci constitue donc un autre domaine de notre travail de relations publiques.

Dans ce contexte, nous organisons une conférence le 9 juin au sein de la « International School of Luxemborg » sur le sujet de la puberté.

En juin, nous allons lancer une Online Help pour enfants et adolescents anglophones et ciblerons notre travail de relations publiques sur ce domaine.

Une prochaine étape consiste à intégrer notre Online-Help anglophone au sein de l'organisation du KJT. Nous pensons à organiser une manifestation commune en 2016.

Un autre sujet de préoccupation est le travail en réseau au niveau national que nous aimerions fortifier et élargir.

Il s'agit de lier des synergies et de tenir compte et de fortifier la collaboration avec nos partenaires associées, la Fondation Kannerschlass, la Croix-Rouge, la Ligue médico-sociale en tenant compte du changement du contexte social.

Nous avons lancé en 2006 l'Ecoute parents (Elterentelefon) lors d'une phase pilote, ce qui signifie que ce service fêtera en 2016/2017 déjà son 10ième anniversaire, ce que nous aimerions célébrer.

## 11. L'équipe du Kanner-Jugendtelefon (KJT)

Barbara Gorges-Wagner

Aline Hartz

Georges Knell

Margit Wypchol

Carole Braganca

Emine Gül

## 12. Dons

Nous remercions la AFP-Niederanven, Arcelor Mittal, Six, Rotary Luxembourg Hearts et la chorale enfantine „Leifeckercher aus dem Kordall“ pour leurs dons généreux.

Vous pouvez soutenir notre action en nous soutenant financièrement:

IBAN: LU16 0019 1300 0412 6000 Caritas J+F asbl KAJUTEL

Nos chaleureux remerciements à tous ceux qui ont soutenu d'une manière ou d'une autre le travail du Kanner-Jugendtelefon par leur engagement. Vous tous, vous avez rendu un service important aux enfants, adolescents et parents.



Le Kanner-Jugendtelefon est géré par:



Caritas Jeunes et Familles

en association avec:



Fondation Kannerschlass



Ligue médico-sociale



Croix-Rouge

et dans le cadre d'une Convention avec le Ministère



Ministère de l'Éducation nationale,  
de l'Enfance et de la Jeunesse

**Agrément ministériel numéro CO-FC/014/2008 et EF/SFCA/007**