



25  
JOER

# MIR LAUSCHTEREN NO A MIR HËLLEFE SÄIT 25 JOER





## Mir lauschteren no. Mir hëllef.



L'équipe du KJT. De gauche à droite:  
Margit Wypchol, Barbara Gorges-Wagner,  
Carol Braganca, Aline Hartz, Georges Knell

**Fondé en 1992 par des personnes engagées, le (KJT) Kanner-Jugendtelefon fête en 2017 son 25<sup>ième</sup> anniversaire. L'offre de consultation à bas seuil, en association avec la Croix-Rouge Luxembourgeoise, la Ligue Médico-Sociale et la Fondation Kannerschlass, gérée par Caritas Jeunes et Familles a.s.b.l., est devenue indispensable dans le système de protection de l'enfance et de la jeunesse.**

En 25 ans, les différents services du KJT ont été sollicités plus que 25000 fois aussi bien par des enfants et des adolescents, que par des professionnels des domaines psycho-sociaux.

Sans relâche le KJT fait face aux défis sociétaux. A travers les années, l'offre de consultation a grandi, et aujourd'hui le Kanner-Jugendtelefon met à disposition différentes helplines spécialisées ainsi qu'une stopline. Pour leurs soucis, questions, problèmes ou en situations critiques, enfants et adolescents s'adressent au 116 111 Kanner-Jugendtelefon. L'année 2003 marque le début de l'Online Help, service en ligne qui respecte les habitudes des « natifs numériques ». L'écoute parents, facile et directe, soutient les parents dans leurs soucis, problèmes et questions par rapport à l'éducation. Le focus de la BEE SECURE Helpline est axé sur l'espace virtuel, partie intégrale, mais parfois vulnérable de la vie quotidienne des enfants et des adolescents. Finalement les utilisateurs d'Internet peuvent signaler de manière anonyme des contenus illégaux rencontrés sur Internet. Ces signalements vont être traités, classifiés et transmis aux autorités compétentes. L'année dernière l'Online Help s'est étendue pour enfants, adolescents et parents anglophones. Tous nos services, anonymes et confidentiels, ne s'adressent pas seulement aux enfants et adolescents, mais aussi aux adultes. Notre site web en allemand, en français et en anglais est informatif. Nos helplines sont engagées au niveau national et international, signe de qualité.

Nous souhaitons que chacun contribue à faire connaître les helplines nationales au Luxembourg pour qu'elles puissent être contactées en cas de besoin. Personne ne doit rester seul avec ses problèmes.

Pour l'équipe du KJT

Barbara Gorges-Wagner

## 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon

Au 1 1 6 1 1 1, numéro d'appel européen, les enfants et les jeunes résidents au Luxembourg trouvent une oreille à l'écoute de leurs soucis, de leurs problèmes et de leurs souffrances.

La devise de la ligne d'assistance nationale:

**"Bleif net eleng, ruff un"**

La vie pose des défis au quotidien, souvent difficiles à affronter que ce soit au sein de la famille, entre amis ou à l'école.

Premier amour sans réponse, consommation de drogues par le meilleur ami, violence vécue au sein de la famille, isolation, pensées suicidaires, séparation des parents, crainte d'avoir des mauvaises notes, identité sexuelle, harcèlement, ... tels sont les préoccupations des enfants. Souvent les jeunes n'ont pas le courage de parler de leurs soucis et de chercher de l'aide.

Dans ces moments difficiles, il est important de connaître le numéro d'urgence 1 1 6 1 1 1. Pour toute question, problème, soucis, angoisse ou situation d'urgence, les enfants et les jeunes sont les bienvenus chez nous.


Des conseillers bénévoles spécialement formés sont à l'écoute. Ils ont le temps pour écouter l'appelant, l'encou-

rager, trouver ensemble avec lui des réponses à ses questions et chercher avec lui des solutions à son problème. Notre devise! «Mir lauschteren no, mir hëllefen».

Le Kanner-Jugendtelefon repose sur les principes de base de l'anonymat et de la confidentialité. L'appelant ne doit ni révéler son nom, ni son adresse. De même, les conseillers du 1 1 6 1 1 1 restent anonymes.

Tous les conseillers sont soumis au secret professionnel. Aucune information ne sera divulguée à une tierce personne. Les conseillers du 1 1 6 1 1 1 n'interviennent pas. C'est à l'appelant de décider quelles suites il entend donner après le contact avec nous.

Au niveau international, le Kanner-Jugendtelefon est membre de Child Helpline International (CHI), le réseau mondial de lignes d'assistance aux enfants.



La ligne d'assistance téléphonique peut être consultée  
en luxembourgeois, en allemand et en français.

**Heures d'ouverture:**

Lundi, mercredi et vendredi de 17 h 00 à 22 h 00

Mardi et jeudi de 14 h 00 à 22 h 00

Samedi de 14 h 00 à 20 h 00

**Contact:**

Numéro d'appel gratuit: **1 1 6 1 1 1**

## Assistance en ligne pour enfants et adolescents - «Online Help»



Notre assistance en ligne est un moyen de communication et d'expression particulièrement attractif pour les jeunes et s'ajoute à notre offre de consultation par téléphone.

L'assistance en ligne oriente, soutient et motive les enfants et les adolescents à trouver de nouvelles perspectives dans une situation qui paraît être sans issue.

**«Bleif net eleng, schreif ons»** (« Ne reste pas seul, écris-nous »), telle est la devise de l'assistance en ligne.

Souvent les jeunes n'arrivent pas à exprimer leurs soucis, sentiments et problèmes. Noter ses propres pensées est souvent un merveilleux outil pour clarifier ses pensées. De nouvelles voies s'ouvrent. L'assistance en ligne permet de reconnaître les besoins et les problèmes et de trouver des solutions à des situations difficiles.

L'assistance en ligne est soumise à des standards de sécurité élevés. La protection des données de notre consultation

*Dès mon enfance, j'ai beaucoup de stress avec mes parents. On se dispute constamment à la maison. Si je n'avais pas mon copain qui est tellement gentil et qui me rend heureuse, je serais désespérée et malheureuse.*

*Je ne veux plus vivre!*

basée sur Internet est maximisée. L'assistance en ligne est accessible via notre site internet [www.kjt.lu](http://www.kjt.lu).

Les enfants et les adolescents peuvent nous écrire sous un pseudonyme à l'aide d'un formulaire.

Après avoir envoyé le message, les jeunes et les adolescents reçoivent un code unique généré par le système. La réponse personnelle peut être consultée uniquement si on dispose de ces deux clefs – pseudonyme et code unique. Les principes d'anonymat et de confidentialité sont également valables pour les conseillers en ligne.

Les conseillers formés spécifiquement pour la consultation en ligne répondent personnellement endéans les 3 jours soit en luxembourgeois, en allemand, en français ou en anglais.

**Heures d'ouverture:**

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

---

**Contact:**

[www.kjt.lu](http://www.kjt.lu)

## Écoute Parents



**L'écoute parents offre une aide immédiate. C'est un support facile, à court terme et compétent.**

Pour les parents et les adultes, les enfants représentent plaisir, bonheur et espoir. Mais souvent les parents se sentent débordés et seuls. Ils ont besoin de s'adresser à une tierce personne neutre pour discuter des problèmes de l'éducation de leurs enfants.

**Partager ses soucis est souvent une aide. Contactez-nous!**

Un entretien peut être utile. Trouver de l'aide fait preuve de responsabilité et montre le souci pour le bien-être de la famille.

Des conseillers pour parents, bien formés, écoutent et donnent des conseils par rapport à des questions de l'éducation et des suggestions pour des situations familiales accablantes.

De même, ils peuvent se référer à d'autres services. Ils comprennent les petits et les grands problèmes de l'éducation.

Les entretiens sont anonymes et confidentiels. Les conseillers sont soumis au secret professionnel. Tous les parents sont les bienvenus à l'écoute parents.

L'écoute parents s'adresse aux mères, pères, grands-parents et tuteurs en cas de:

- problèmes dans l'éducation
- conflit familial
- séparation et divorce
- enfant en crise d'adolescence
- ...

**Aide en ligne pour parents en anglais: [www.kjt.lu](http://www.kjt.lu)**



Notre aide en ligne pour parents anglophones se tient à votre disposition pour toute question et soucis. Des conseillers compétents sont disponibles pour répondre en anglais à des questions du domaine de l'éducation. Par exemple: Notre fils de 2 ans a un comportement très agressif. Est-ce que c'est normal? Notre fille de 14 ans peut-elle passer la nuit chez une amie tous les samedis? Ma fille est au lycée depuis cette année scolaire et sa meilleure amie d'enfance lui manque? Comment est-ce que notre couple peut se séparer sans nuire trop à nos enfants?



**Heures d'ouverture:**

Lundi à vendredi de 9 h 00 à 12 h 00

Mercredi de 17 h 00 à 20 h 00

**Contact:**

26 64 05 55

## BEE SECURE Helpline



---

**Enfants et adolescents, les « Digital Natives » grandissent avec les médias numériques. Les technologies d'information et de communication font partie intégrale de leur vie quotidienne, comme l'ordinateur familial, le smartphone, la tablette, la console de jeux, ...**

---

En tant qu'utilisateurs intensifs des technologies d'information et de communication, enfants et adolescents sont exposés à de nombreux risques et dangers comme p.ex. le grooming, le sexting, le harcèlement en ligne, la divulgation d'informations personnelles.... Les utilisateurs sont trop jeunes, ils manquent d'expérience, ils sont naïfs et inexpérimentés.

La Bee Secure Helpline offre conseil et orientation personnelle et anonyme aux enfants, adolescents, parents, enseignants et éducateurs par rapport à l'utilisation des médias numériques. Sécurisation de l'ordinateur familial, harcèlement en ligne, fraude en ligne, réseaux sociaux, sphère privée, sécurité technique, ... L'utilisation des médias numériques doit être sécurisée. Les enfants et les adolescents doivent apprendre à être responsables et vigilants.

Le Kanner-Jugendtelefon est, ensemble avec SNJ et securitymadein.lu partenaire de BEE SECURE et membre du réseau Insafe, le réseau européen des centres de sensibilisation pour la promotion d'un usage sûr et responsable d'Internet et du mobile par les jeunes.

---

**Heures d'ouverture:**

Lundi à vendredi de 9 h 00 à 16 h 00

**Contact:**

8002 1234

## BEE SECURE Stopleveline



[stopline.bee-secure.lu](https://stopline.bee-secure.lu)

---

**L'Internet a démocratisé l'accès à toute sorte d'informations et de contenus: chaque utilisateur d'Internet a la possibilité de publier et de partager ses contenus comme textes, images et vidéos avec d'autres utilisateurs, sans avoir de connaissances techniques approfondies.**

---

Certains contenus publiés dérogent à la législation luxembourgeoise et peuvent être signalés de manière anonyme à la BEE SECURE Stopleveline à travers un formulaire en ligne sur le site [stopline.bee-secure.lu](https://stopline.bee-secure.lu):

- Contenus d'abus sexuels sur mineurs
- Contenus racistes, révisionnistes et discriminatoires
- Contenus terroristes

La BEE SECURE Stopleveline offre au grand public une possibilité d'agir civiquement contre les contenus illégaux : textes, images et vidéos rencontrés en ligne sur des réseaux sociaux, dans des forums, sur des blogs ou sur des sites web.

Les signalements reçus vont être traités par l'équipe de la BEE SECURE Stopleveline et dans le cas d'illégalité constatée, ces signalements vont être transmis aux autorités compétentes au niveau national et international.

Au niveau national la BEE SECURE Stopleveline dispose d'un accord de collaboration avec la Police Grand-Ducale et au niveau international la BEE SECURE Stopleveline est membre d'INHOPE – International Association of Internet Hotlines, ce que permet une lutte internationale contre les contenus d'abus sexuels sur mineurs.

---



**Heures d'ouverture:**

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

---

**Contact:**

[stopline.bee-secure.lu](https://stopline.bee-secure.lu)

## Atelier - Ambassadeurs

---

Nos ambassadeurs se font un plaisir de vous rendre visite dans votre classe ou dans votre groupe pour vous présenter le 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon dans le cadre d'un atelier intitulé «Ambassadeurs du Kanner-Jugendtelefon: Nous t'écoutons. Nous aidons.» (90 minutes).

- Quel est le fonctionnement du Kanner-Jugendtelefon?
- Qui peut nous appeler?
- "Ecouter" - qu'est-ce que cela signifie?
- J'appelle le 1 1 6 1 1 1 . Qu'est-ce qui va se passer ?
- Quelle est la signification au Kanner-Jugendtelefon d'anonymat, de confidentialité, d'autodétermination et d'ouverture ?
- Pour quelles problématiques les enfants nous contactent-ils?

Nous serions ravis de vous rencontrer dans votre classe ou avec votre groupe et nous vous remercions de votre invitation.

---

**Ambassadeurs de 1 1 6 1 1 1**

kanper  
jugend  
telefon



**Public cible:**

Cycle 3 et 4

Toute personne intéressée

**Contact:**

Pour fixer un rendez-vous, contactez-nous au:

Tél: 36 08 70 - 23

[contact@kjt.lu](mailto:contact@kjt.lu)

# Mir lauschteren no. Mir hëllefен.

(KJT) Kanner-Jugendtelefon

B.P. 35, L-5801 Hesperange

[contact@kjt.lu](mailto:contact@kjt.lu)

Telephone: 36 08 70 - 23



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de l'Éducation nationale,  
de l'Enfance et de la Jeunesse