

## **L'Association e-Enfance, avec le soutien de Facebook, lance un chatbot pour aider les jeunes en difficulté dans leurs usages numériques, une première en France**

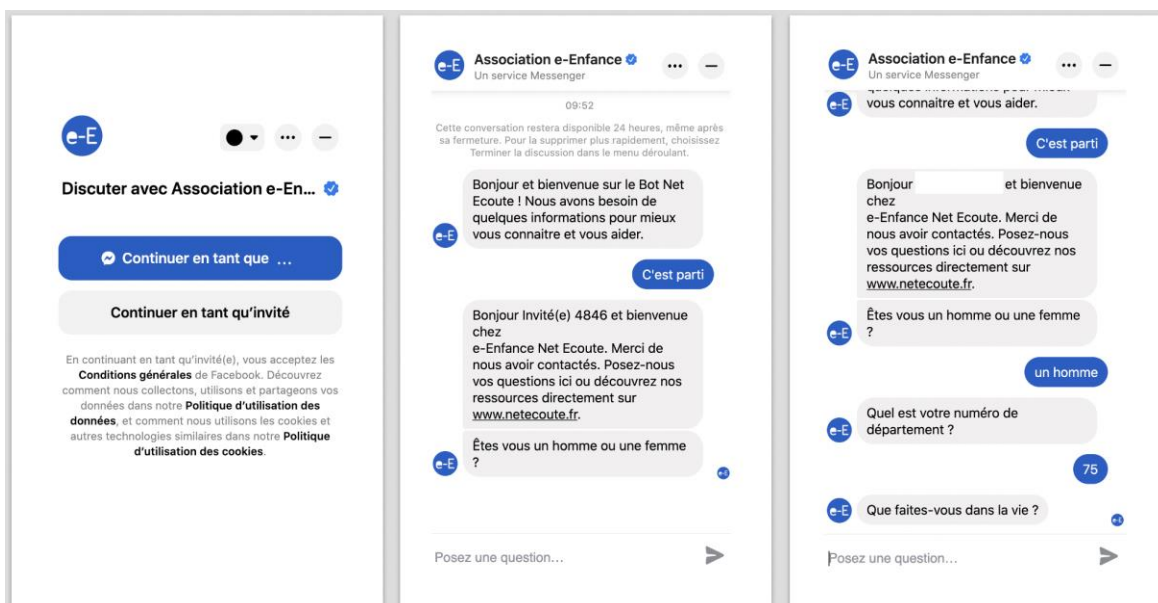
**Paris, le 8 février 2021** - A l'occasion du Safer Internet Day, la journée européenne de sensibilisation aux usages du numérique, l'Association e-Enfance lance un nouvel outil pour entrer en relation avec sa plateforme d'assistance Net Ecoute 0800 200 000. Son chatbot s'adresse tout particulièrement aux jeunes et aux parents en quête de réponses et de conseils rapides dans leurs usages numériques. Ce nouvel outil conversationnel a été développé par l'Association e-Enfance avec le soutien de Facebook, qui poursuit ainsi son engagement pour renforcer la sûreté et la sécurité en ligne.

### **Le chatbot de l'Association e-Enfance, un nouvel outil pour dialoguer avec sa plateforme d'assistance Net Ecoute 0800 200 000**

Face aux sollicitations toujours plus nombreuses enregistrées sur sa plateforme d'assistance Net Ecoute depuis le 1er confinement (en hausse de 44 % sur l'année 2020), l'Association e-Enfance s'appuie sur l'intelligence artificielle pour étoffer son dispositif de mise en relation existant (netecoute.fr, mail, chat, Messenger, ou numéro vert gratuit 0800 200 000).

Le chatbot s'adresse tout particulièrement aux jeunes dont le nombre de sollicitations n'a cessé de croître sur l'année. Disponible dès la page d'accueil de son site Internet ou de sa page Facebook, le chatbot analyse les requêtes, et apporte les premières réponses concrètes. En fonction de la demande, il oriente l'appelant vers une ressource du site Internet ; il apporte des éléments de réponses sur des thèmes plus ou moins complexes comme le cyberharcèlement ou le chantage à la webcam ; ou le met directement en contact avec un écoutant pour une prise en charge immédiate et personnalisée. Le chatbot vient ainsi renforcer le dispositif d'accueil de la plateforme et la réactivité dans la prise en charge des cas les plus urgents.

À tout moment au cours de la conversation, les utilisateurs pourront demander à être orientés vers un écoutant de la plateforme Net Ecoute 0800 200 000. Le chatbot n'a en effet pas vocation à remplacer l'accompagnement personnalisé par les écoutants. Le chatbot est accessible sur Messenger, via les Pages Facebook de l'Association [e-Enfance](https://www.facebook.com/e-enfance) ou de sa plateforme d'assistance [Net Ecoute](https://www.netecoute.fr), ainsi que sur ses sites internet [e-enfance.org](https://www.e-enfance.org) et [netecoute.fr](https://www.netecoute.fr). Il sera prochainement déployé sur WhatsApp.



## **Net Ecoute 0800 200 000, le numéro d'assistance national, 100% anonyme et confidentiel du Programme Safer Internet de la Commission européenne**

Opéré par l'Association e-Enfance, Netecoute.fr 0800 200 000 est le numéro vert national de la protection des mineurs sur Internet et l'aide à la parentalité numérique depuis 2009. Tiers de confiance, il est le seul dispositif d'alerte en lien direct avec les réseaux sociaux, les plateformes Pharos de la Police Nationale, Brigade numérique de la Gendarmerie nationale, et le 119-Enfance en danger. Son équipe composée de psychologues, juristes et spécialistes des outils numériques, formée à la protection des mineurs, conseille et accompagne les jeunes, les parents et les professionnels sur toutes les problématiques liées aux usages et aux dangers du numérique.

Elle est joignable du lundi au samedi de 9h00 à 20h00 au 0800 200 000, sur netecoute.fr, par mail, chat et Messenger. Avec la mise en ligne du chatbot, le service devient disponible sans interruption 24h/24 en orientant les situations d'urgence vers les autorités compétentes et en délivrant des conseils sur des thématiques numériques spécifiques, fréquemment rencontrées par les jeunes. L'Association e-Enfance et sa plateforme d'assistance Net Ecoute 0800 200 000 interviennent avec le soutien du Programme Safer Internet de la Commission européenne.

Selon Justine Atlan, Directrice Générale de l'Association e-Enfance, « *Précurseurs en France dans la mise en place du chat pour les jeunes usagers, nous sommes fiers de continuer à innover avec le lancement du premier chatbot d'une ligne d'assistance de protection des mineurs en France. Alors que la part des 15 - 17 ans ne cesse d'augmenter sur notre plateforme, il est primordial de proposer aux jeunes les outils de communication qu'ils affectionnent pour les encourager à nous contacter. Nous sommes ravis d'avoir pu mener à bien ce projet avec le soutien de Facebook, notre partenaire de longue date.* »

**Toute la semaine, des conseils et astuces à retrouver sur Facebook avec la série de contenus Parlons Web sur la page de Facebook France**

Les parents expriment également de plus en plus le besoin de mieux comprendre et appréhender le numérique. C'est pourquoi Facebook mettra cette semaine les sujets de la sûreté et de la sécurité sur Internet à l'honneur au sein du [Club des Parents Connectés](#) ainsi que [sur la page de Facebook France](#). Et ce, via le lancement de "Parlons Web", une série de contenus pour engager la conversation sur la sécurité en ligne et faire connaître les outils pour naviguer en toute sécurité sur les réseaux sociaux (notamment le signalement des contenus inappropriés, la gestion des contacts, l'assistance confidentialité, le contrôle du temps passé...).

Facebook consultera aussi sa communauté de 3 millions de membres pour recueillir ses questions les plus fréquentes sur la sécurité en ligne. Pour le Safer Internet Day, des créateurs de contenus répondront à ces questions en partageant toutes leurs astuces pour une expérience sur les réseaux sociaux en toute sécurité.

Pour Michelle Gilbert, Directrice de la Communication de Facebook en France et en Europe du Sud et maman de 4 adolescents et jeunes adultes : *"Le numérique est une opportunité et une chance pour les parents et les enfants, mais il génère aussi d'innombrables questions sur ses usages au quotidien au sein des familles. Je suis ravie que le chatbot de l'Association e-Enfance, co-développé avec Facebook sur Messenger, puisse voir le jour. C'est un prolongement naturel de l'accompagnement formidable effectué par l'Association e-Enfance auprès des parents et des jeunes depuis de nombreuses années."*

## **Les engagements de Facebook en matière de sûreté et de sécurité**

Facebook continue de s'engager au plus près des Français, des experts et de la société civile pour développer des programmes, des fonctionnalités et des ressources sur la sûreté et la sécurité :

- **Des programmes d'éducation au numérique** spécifiquement conçus par les équipes de Facebook France :
  - [Le programme "Cours d'été pour une famille connectée"](#), une semaine d'échanges et de formations sur la sécurité en ligne avec des associations et des experts
  - [Le Fonds pour le Civisme en Ligne](#), une initiative annuelle d'un montant d'1 million d'euros soutenant des projets de la société civile luttant contre le harcèlement et la haine et promouvant l'esprit critique
- **Des fonctionnalités dédiées aux parents**, comme par exemple le lancement fin 2020 d'un nouveau type de groupes « Education/Parent » au sein de la fonctionnalité Groupes sur Facebook
- **Des ressources pour les parents, les jeunes et les éducateurs** pour répondre à toutes leurs questions sur les usages du numérique :
  - [Le site Internet « En Ligne et en Sécurité »](#)
  - [Le Centre de prévention contre l'intimidation](#)
  - [Le portail pour les parents](#)
  - [Le portail pour les jeunes](#)
  - [Les guides](#)

## Pour plus d'informations :

### Service de presse de l'Association e-Enfance :

Gaëlle de Montoussé - g.demontousse@e-enfance.org,  
Sandra Tricot - 06 65 85 85 65 - stricot@kbzcorporate.com

### Service de presse de Facebook :

[facebook.presse@humantohuman.fr](mailto:facebook.presse@humantohuman.fr)

### A propos de L'Association e-Enfance

Reconnue d'utilité publique, **l'Association e-Enfance** est la référence pour la protection de l'Enfance sur Internet et l'éducation à la citoyenneté numérique depuis 2005. Agréée par le Ministère de l'Éducation nationale, elle propose des interventions en milieu scolaire, des formations sur les bons usages d'Internet et opère le numéro Net Ecoute d'assistance aux jeunes victimes de cyberharcèlement et de leurs parents.

Gratuit, anonyme et confidentiel, **Net Ecoute 0800 200 000** est le numéro vert national spécialisé dans la protection des mineurs sur Internet, la lutte contre toutes les cyber-violences et l'accompagnement à la parentalité numérique. C'est le seul dispositif à être en lien direct avec les réseaux sociaux, les plateformes « Pharos » de la Police nationale et « Brigade numérique » de la Gendarmerie nationale, et le 119-Enfance en danger. Le service est disponible sur [netecoute.fr](http://netecoute.fr), par mail, chat et Messenger de 9h à 20h du lundi au samedi. Pour plus d'informations sur l'Association e-Enfance, rendez-vous sur <https://www.e-enfance.org/>