



Rapport d'activité 2011

Le mot de la Présidente

C'est avec beaucoup de plaisir, qu'en ma qualité de nouvelle Présidente du Groupement d'Intérêt Public Enfance en Danger, j'ouvre cette introduction à notre rapport d'activité 2011.

En effet, l'année 2011 du GIP Enfance en Danger a été marquée par un renouvellement institutionnel important : Conseil d'administration, Bureau et Présidence. La Convention constitutive a fait l'objet de quelques modifications à l'occasion de sa reconduction tous les cinq ans.

L'un des temps forts de cette année concerne la très attendue publication le 1^{er} mars du décret du 28 février 2011 organisant pour les Conseils généraux la transmission d'informations sous forme anonyme aux Observatoires départementaux de la protection de l'enfance et à l'ONED. L'arrivée de cette publication couronne un travail de partenariat important et indispensable rassemblant de nombreux acteurs et institutions, et tout particulièrement les départements consacrés chefs de file de la protection de l'enfance par la loi n°2007-308 du 5 mars 2007.

L'ONED assure un soutien fort aux départements dans la mise en place de ce nouveau dispositif. L'application effective du décret du 28 février 2011 implique d'actualiser les programmes informatiques sur chaque territoire pour uniformiser le système. L'ONED a également mis en place des lieux de concertation pour la rédaction des documents nécessaires pour cette mission d'appui et le suivi du déploiement de la remontée des données dans les départements.

Par ailleurs, le SNATED et l'ONED poursuivent leur action au service des départements et de l'Etat. Les neuf journées interrégionales en ont été la traduction concrète. En effet, les fructueux échanges entre les départements et les représentants du GIP Enfance en Danger ont permis d'identifier les besoins de chacun et de créer ainsi, les indispensables liens entre tous sur le territoire national.

La consolidation de l'équipe permettant un développement de l'activité et un soutien plus important aux acteurs a également constitué un point fort de la vie de l'ONED en 2011.

Le sixième rapport annuel au Gouvernement et au Parlement, a été remis officiellement le 12 juillet 2011, par Madame Patricia ADAM qui honora la fonction de Présidente du GIP avant moi. Ce rapport a mis en exergue l'organisation du dispositif de protection de l'enfance au travers des résultats d'une enquête nationale sur l'offre de services. Ce rapport a aussi permis une réflexion plus approfondie sur un mode d'intervention particulier, à savoir l'accompagnement des droits de visite en présence d'un tiers et la diversité de ses déclinaisons.

L'année 2011 a également été marquée par le succès du colloque des 20 ans du SNATED, avec plus de 160 participants. La thématique ouverte lors de ce colloque sur « Média et protection de l'enfance » a pu se poursuivre par un groupe de travail national présidé par Monsieur Jacques HINTZY, Président UNICEF France, et se conclure par la signature, début 2012, d'une « charte média » par l'ensemble des représentants de la profession, fixant les grands principes éthiques de l'utilisation de l'image des enfants dans les médias.

Enfin, s'agissant de l'activité du plateau d'écoute du SNATED, on note une poursuite de l'amélioration de la réception des appels, une légère augmentation des appels traités (+1,7 % par rapport à 2010), et une nette augmentation des transmissions aux départements qui se poursuit (+13 %).

En conclusion, en tant que Présidente de Conseil général, et dans le contexte actuel qui voit s'amplifier les problèmes de précarité et de fragilisation des conditions de vie de certaines familles, je ne peux que souligner l'importance des enjeux des missions du GIP pour l'ensemble des départements et des acteurs. Plus que jamais, il nous est nécessaire de mieux connaître les difficultés rencontrées par certains enfants et d'arrêter les modes d'intervention pertinents pour les prendre en charge, afin d'adapter les dispositifs départementaux de protection de l'enfance à leurs besoins et de développer les articulations avec les institutions partenaires. C'est donc avec une très grande attention que le Conseil d'administration et moi-même continuerons à soutenir le développement du SNATED et de l'ONED dans ces nouvelles perspectives.



Hermeline MALHERBE

Présidente du GIPED

Présidente du Conseil général des Pyrénées-Orientales

Sommaire

<i><u>La vie institutionnelle du GIP Enfance en Danger</u></i>	<i>11</i>
<i><u>1. Le point sur l'activité institutionnelle</u></i>	<i>12</i>
1.1 Le calendrier des réunions institutionnelles de l'année 2011	12
1.2 La nouvelle présidence	12
1.3 L'élection et la désignation des nouveaux membres du Bureau et du Conseil d'administration lors de l'Assemblée générale du 20 octobre 2011	12
1.4 La direction générale du GIP Enfance en Danger	14
1.5 La nouvelle Convention constitutive	14
1.6 L'adaptation du Cadre d'emploi et des documents institutionnels	14
1.7 Le vote du budget prévisionnel 2012 et le plan de retour à l'équilibre financier	14
<i><u>2. L'évolution des effectifs et la formation des salariés</u></i>	<i>15</i>
2.1 L'évolution des effectifs en 2011	15
2.2 La formation des salariés en 2011	15
<i><u>3. L'analyse du Compte financier et l'évolution du budget annuel depuis 2004</u></i>	<i>16</i>
3.1 L'analyse globale du budget entre 2004 et 2011	16
3.2 L'analyse du Compte financier 2011	18
<i><u>4. Les visites des délégations internationales au GIPED</u></i>	<i>19</i>
4.1 La rencontre avec une délégation chinoise	19
4.2 La rencontre avec Madame Najat MALAA M'JID, rapporteur spécial des Nations unies	19
4.3 La rencontre avec Monsieur Graham PERRET, député de l'Etat du Queensland d'Australie	19

1. L'analyse chiffrée de l'activité du SNATED **22**

1.1 L'analyse des flux d'appels	23
1.2 Les appels traités	37
1.3 Les appels traités par départements	44
1.4 Les caractéristiques de la population concernée par les appels	49
1.5 Les caractéristiques des dangers	60
1.6 Le contexte et les suites d'un appel	69

2. Les temps forts 2011 **80**

2.1 Le colloque des 20 ans du SNATED	80
2.2 La visite de la Secrétaire d'Etat à la Famille	81
2.3 La participation du SNATED au groupe « charte média »	81
2.4 L'autorisation de la mise en œuvre de LISA par la CNIL	81
2.5 La signature de la Charte d'engagement du collectif de la téléphonie sociale et en santé (TeSS)	82

3. Le SNATED et les départements **83**

3.1 La participation du SNATED aux journées interrégionales du GIPED	83
3.2 La refonte du document « retour d'évaluation »	84
3.3 Les conventions de partenariat avec les départements	84
3.4 Les visites des CRIP par les écoutants	85
3.5 Les visites des professionnels de CRIP	85

4. Le SNATED et ses autres partenaires **85**

4.1 Le partenariat avec les acteurs de la téléphonie sociale	85
4.2 Le partenariat avec la Mission Interministérielle de Vigilance et de Lutte contre les Déviances Sectaires (MIVILUDES)	86
4.3 Les relations avec l'international	86

5. <i>L'activité de l'encadrement du SNATED</i>	88
5.1 Le suivi de l'activité d'écoute	88
5.2 L'astreinte	89
5.3 Les réquisitions	90
5.4 La gestion des situations individuelles arrivant par courriel ou sur le site internet	90
5.5 Le suivi du pré-accueil	91
6. <i>La communication du SNATED</i>	92
6.1 Le travail de refonte du site internet	92
6.2 Les relations avec les médias	93
6.3 Les demandes d'insertions et la tenue d'un stand aux Assises de la protection de l'enfance	96
6.4 La vie du site internet	98
6.5 Les demandes de documentation	99
<i>L'Observatoire National de l'Enfance en Danger</i>	103
1. <i>Les mouvements au sein de l'ONED</i>	104
2. <i>Le soutien aux acteurs de la protection de l'enfance</i>	104
2.1 Le soutien auprès de l'Etat	104
2.2 Le soutien auprès des départements	106
2.3 Le soutien auprès des organismes et des associations en protection de l'enfance	109
3. <i>Le rapport de l'ONED</i>	110
3.1 Une enquête exploratoire sur l'offre de services en protection de l'enfance	110
3.2 La connaissance chiffrée de l'enfance en danger	111
3.3 Le droit de visite en présence d'un tiers en protection de l'enfance	111
4. <i>Les connaissances en protection de l'enfance</i>	112
4.1 Les données chiffrées	112
4.2 L'enquête nationale sur les informations préoccupantes	116

5. <i>Les études et les recherches</i>	117
5.1 Les mouvements au sein du Conseil scientifique	117
5.2 L'appel d'offres de l'ONED 2011	118
5.3 Le retour des recherches	120
5.4 La poursuite du séminaire de l'ONED	120
5.5 La mise en place d'un atelier recherche sur « Le devenir à l'âge adulte des enfants pris en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance »	121
6. <i>Les dispositifs et les pratiques</i>	122
6.1 Les visites médiatisées	122
6.2 La question des pratiques en milieu ouvert, au regard de la loi du 5 mars 2007	122
6.3 Le comité de suivi du référentiel d'évaluation des situations familiales	123
6.4 Les enfants exposés à la violence dans le couple	123
6.5 Le lancement d'un nouveau dossier thématique sur la parentalité	123
7. <i>Les interventions des membres de l'ONED</i>	123
8. <i>Les publications des membres de l'ONED</i>	124
8.1 Médecine Thérapeutique / Pédiatrie	124
8.2 Les Cahiers de la Justice	124
8.3 Politiques sociales et familiales	124
9. <i>Les relations avec l'international</i>	124
9.1 La journée d'étude « Identifier les besoins de l'enfant en danger et de sa famille : applications et intérêts potentiels du modèle britannique » co-organisée avec le CEDIAS	124
9.2 L'accueil de visiteurs et de délégations étrangères	125
9.3 Le séminaire European Social Network (ESN)	125
9.4 Les autres participations à des manifestations internationales	126
9.5 Le réseau de ChildOnEurope	126

10. Le centre de ressources et la communication **126**

10.1 Le centre de documentation et la veille scientifique 126

10.2 L'ONED et les média 129

Annexes **131**

Annexe 1 : Délibération de la CNIL n°2011-274 132

Annexe 2 : Fiche SNATED de retour d'évaluation (Notice 2) 137

La vie

institutionnelle

du GIP Enfance en Danger

1. Le point sur l'activité institutionnelle

1.1 *Le calendrier des réunions institutionnelles de l'année 2011*

- 10 février, 19 mai, 8 septembre, 15 novembre : réunions du Bureau
- 3 mars, 16 juin, 22 septembre et 14 décembre : réunions du Conseil d'administration
- 20 octobre : Assemblée générale annuelle

1.2 *La nouvelle présidence du GIP Enfance en Danger*

Lors de l'Assemblée générale du 20 octobre 2011, la Présidente du Conseil général des Pyrénées-Orientales, Madame Hermeline MALHERBE a été élue pour succéder à la députée du Finistère, Madame Patricia ADAM à la tête du GIP Enfance en Danger qu'elle présidait depuis novembre 2009.

Madame Hermeline MALHERBE est assistée de deux vice-présidentes, Madame Sabine FOURCADE, Directrice Générale de la Cohésion Sociale (DGCS), et Madame Martine BROUSSE, Déléguée Générale de la Voix de l'Enfant.

1.3 *L'élection et la désignation des nouveaux membres du Bureau et du Conseil d'administration lors de l'Assemblée générale du 20 octobre 2011*

Durée des mandats des administrateurs : 6 ans, soit jusqu'au 20 octobre 2017

BUREAU

Présidente

Hermeline MALHERBE, Présidente du Conseil général des Pyrénées-Orientales

Vice-présidentes

Direction Générale de la Cohésion Sociale (Sabine FOURCADE),
La Voix de l'Enfant (Martine BROUSSE)

Autres membres du Bureau

Direction Générale de l'Enseignement Scolaire
Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse
Conseil général du Nord
Conseil général du Val-d'Oise
Association UNAF (Union Nationale des Associations Familiales)

CONSEIL D'ADMINISTRATION

MINISTERES

Direction Générale de la Cohésion Sociale (Bureau)

Direction Générale de l'Enseignement Scolaire (Bureau)
 Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (Bureau)
 Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques
 Direction Générale de la Santé
 Direction chargée de la Jeunesse, de l'Education Populaire et de la Vie Associative
 Direction des Affaires Criminelles et des Grâces
 Direction Générale de la Gendarmerie Nationale
 Direction Générale de la Sécurité Publique
 Direction Générale des Collectivités Locales

CONSEILS GENERAUX

10 Aube	49 Maine-et-Loire	71 Saône-et-Loire
22 Côtes-d'Armor	59 Nord (Bureau)	76 Seine-Maritime
24 Dordogne	66 Pyrénées-Orientales (Bureau)	84 Vaucluse
37 Indre-et-Loire	67 Bas-Rhin	93 Seine-Saint-Denis
44 Loire-Atlantique	69 Rhône	95 Val-d'Oise (Bureau)

ASSOCIATIONS

Association Française d'Information et de Recherche sur l'Enfance Maltraitée, AFIREM
 Convention Nationale des Associations de Protection de l'Enfant, CNAPE
 Fédération Nationale des Ecoles des Parents et des Educateurs, FNEPE
 La Voix de l'Enfant (Bureau)
 Union Nationale des Associations Familiales, UNAF (Bureau)

AUTRES MEMBRES A L'ASSEMBLEE GENERALE

MINISTERES

Direction des Sports
 Délégation Générale à l'Outre-Mer

CONSEILS GENERAUX

ASSOCIATIONS

Enfance Majuscule
 Enfance et Partage
 Fondation pour l'Enfance
 L'Enfant Bleu

1.4 La direction générale du GIP Enfance en Danger

La direction générale du GIPED a été assurée en 2011 par Madame Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS suite à sa nomination au 1er décembre 2009.

1.5 La nouvelle Convention constitutive

Une nouvelle Convention constitutive a été adoptée au Conseil d'administration du 22 septembre 2011 puis approuvée par l'Assemblée générale le 20 octobre 2011.

1.6 L'adaptation du Cadre d'emploi et des documents institutionnels

Le GIPED dispose d'un Cadre d'emploi adopté au Conseil d'administration du 11 juillet 2007, faisant suite à la Convention constitutive adoptée à l'Assemblée générale du 4 octobre 2006.

L'Assemblée générale du 20 octobre 2011 a adopté une nouvelle Convention constitutive modifiée, dont l'article 17 fixant les conditions de recrutement et d'emploi des personnels au regard du Cadre d'emploi propre au GIPED. En conséquence, il conviendra d'adapter le Cadre d'emploi selon des modalités et une procédure appropriée qui ont été définies dans une note de cadrage adoptée lors de la réunion du Conseil d'administration du 14 décembre 2011. Cette note de cadrage précise le périmètre, les délais et la méthodologie d'une démarche qui se déroulera sur l'année 2012 et qui fera une large place à la concertation avec les organisations syndicales sur les différentes modifications envisagées.

Les Règlements intérieurs et financiers du GIPED avaient été amendés lors de la séance du Conseil d'administration du 11 juillet 2007, faisant suite à la Convention constitutive adoptée à l'Assemblée générale du 4 octobre 2006. L'adoption d'une nouvelle Convention constitutive le 20 octobre 2011 par l'Assemblée générale nécessitera également une adaptation de ces documents institutionnels.

1.7 Le vote du budget prévisionnel 2012 et le plan de retour à l'équilibre financier

La réunion de l'Assemblée générale du 20 octobre 2011 a également été l'occasion d'une analyse approfondie sur l'évolution des dépenses du GIPED comparée à l'évolution des dotations depuis 2006. Cette analyse montre que le niveau des dotations allouées ces dernières années nécessite de prélever chaque année sur le fonds de roulement du GIPED pour absorber un niveau de déficit croissant et proche des 10 % du budget prévisionnel. Les prévisions de niveau de fonds de roulement pour 2012 et 2013 montraient des niveaux qui pouvaient s'avérer insuffisants selon différentes hypothèses.

Souhaitant rétablir un équilibre financier dès 2012, l'Assemblée générale a voté une augmentation de +9 % de la dotation globale allouée au GIPED pour 2012, soit 4 776 777 €. Le vote de cette nouvelle dotation pour 2012 conjugué à des mesures de réduction de dépenses dont certaines ont déjà été engagées dès 2011 devrait permettre un retour à l'équilibre financier dès l'exercice 2012.

2. L'évolution des effectifs et la formation des salariés

2.1 L'évolution des effectifs en 2011

Les effectifs demeurent stables depuis 3 ans, ainsi, au 31 décembre 2011 les effectifs s'élèvent à 80 agents alors qu'ils étaient de 79 au 31 décembre 2010 et de 80 au 31 décembre 2009.

En équivalent temps plein (ETP) la variation sur l'année 2011 a enregistré une augmentation de +2,2 ETP après une baisse de -1,3 ETP constatée au 31 décembre 2010 par rapport à l'année précédente. Cette évolution s'explique par une augmentation des temps de travail contractuels des personnels écoutant au SNATED et une augmentation temporaire de l'effectif du personnel administratif.

Le tableau récapitulatif des effectifs au 31 décembre 2011 est le suivant :

Personnel direction générale / Service administratif et financier / Systèmes d'Information		11,0
Personnel SNATED		55,0
Personnel ONED	salariés	13,0
	mise à disposition	1,0
<i>Total salariés GIP</i>		80

	ONED	SNATED	DAF	Total
Mise à disposition	1,0	0	0	1,0
Equivalents Temps Plein	12,5	32,45	9,95	54,9
dont Equivalent Temps Plein Travaillé	12,5	29,74	9,95	52,2
dont CDD Equivalent Temps Plein	6,5	2,0	0	8,5

2.2 La formation des salariés en 2011

Le niveau des dépenses de formation s'est maintenu sur l'année 2011 compte tenu de formations à l'écoute et de formations au management prévues au plan de formation 2011 ayant eu lieu fin 2011 et début 2012. Le Compte financier 2011 présente un solde au compte 6283 d'un montant de 34 085 € dont 20 124 € ont été affectés à la formation des personnels du SNATED.

Sur l'année 2011, 750 heures de formations ont été dispensées sur l'année dont 188 heures pour l'ONED et 49 heures pour la Direction administrative et financière. Le mode de calcul des heures de formation a évolué en 2011 et n'intègre dorénavant plus les heures de participation à des séminaires au titre de la représentation institutionnelle non considérées comme temps de formation.

Les temps forts du plan de formation 2011 auront notamment consisté en une formation à l'écoute dispensée à la majorité des personnels écoutants du SNATED et une formation au management pour leur encadrement. Par ailleurs, des formations à l'approche systémique ont également été proposées au personnel écoutant et à l'ONED ainsi que des formations informatiques à l'outil STATA au personnel de l'ONED.

Le tableau ci-après précise la ventilation du budget alloué :

FORMATIONS SNATED	20 124
FORMATIONS INDIVIDUELLES SNATED	5 166
FORMATIONS ONED	8 795
TOTAL GENERAL	34 085 €

3. L'analyse du Compte financier 2011 et l'évolution du budget annuel depuis 2004

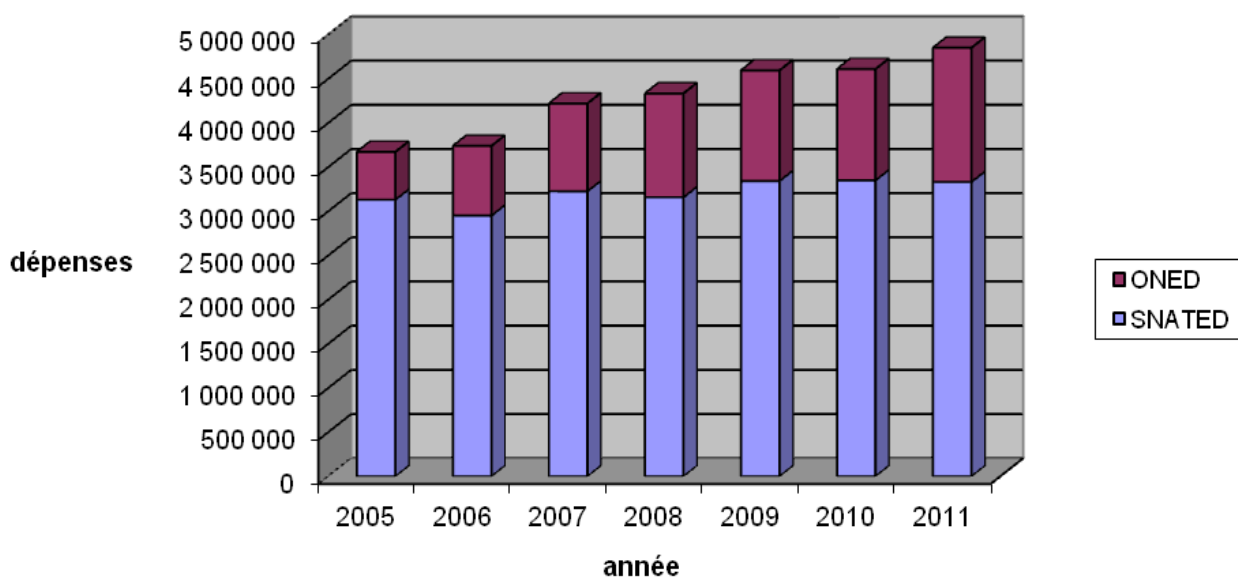
3.1 L'analyse globale du budget entre 2004 et 2011

Une analyse de l'évolution du budget de fonctionnement et d'investissement entre 2004 et 2011 comparée à l'évolution des contributions de l'Etat et des départements est synthétisée dans les tableaux et graphiques.

Ces tableaux permettent notamment de faire apparaître le décalage entre l'augmentation des dépenses et le niveau des recettes depuis 2007.

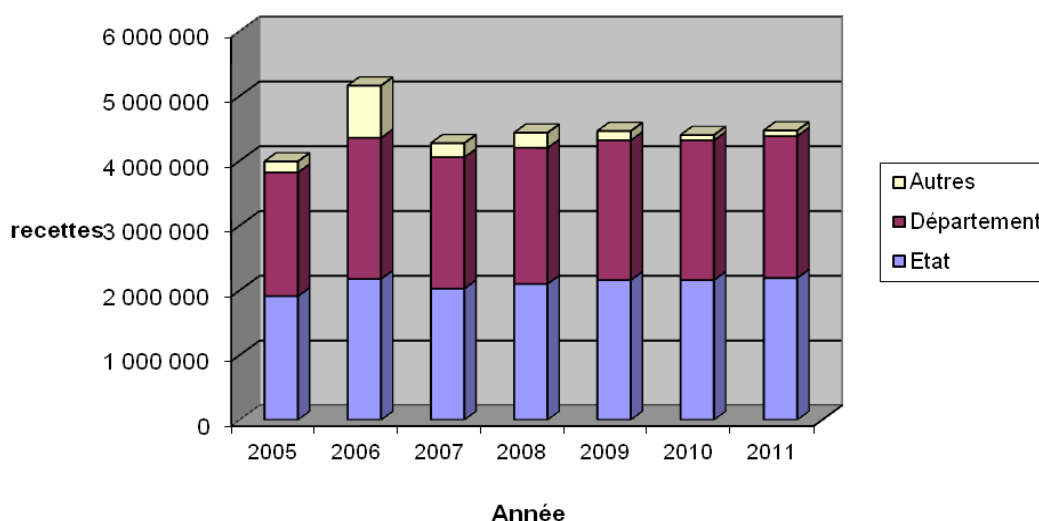
Dépenses de fonctionnement et d'investissement GIP				
	fonctionnement			investissement
Année	SNATED	ONED	GIP	GIP
2005	3 131 413	540 879	3 672 292	76 140
2006	2 951 976	787 493	3 739 469	25 367
2007	3 227 193	993 490	4 220 683	193 689
2008	3 159 086	1 174 831	4 333 917	40 211
2009	3 343 109	1 251 132	4 594 241	35 097
2010	3 351 134	1 258 117	4 609 251	33 826
2011	3 333 276	1 517 386	4 850 662	79 283

Evolution des dépenses de fonctionnement du GIP Enfance en danger



Contributions Etat et département/ Recettes globales GIP				
Année	Etat	Département	Autres	Recettes GIP
2005	1 910 000	1 910 000	168 730	3 988 730
2006	2 177 700	2 177 700	804 145	5 159 545
2007	2 027 700	2 027 700	215 746	4 271 146
2008	2 100 000	2 100 000	232 384	4 432 384
2009	2 158 800	2 158 800	140 792	4 458 392
2010	2 158 780	2 158 780	79 752	4 397 312
2011	2 191 182	2 191 182	86 175	4 468 539

Evolution des recettes du GIP par provenance



3.2 L'analyse du Compte financier 2011

L'ensemble des charges ont représenté un montant total de 4 850 662 € pour l'exercice 2011 alors que ce montant s'élevait à 4 609 251 € en 2010 soit une augmentation de 241 411 €. Les produits ont augmenté de 71 228 € passant de 4 397 312 € en 2010 à 4 468 539 € en 2011. Le différentiel entre les charges et les produits sur l'exercice 2011 amène à constater un déficit s'élevant à 382 123 € inférieur au déficit prévisionnel de 530 196 € prévu au budget primitif.

Plus de 72 % du budget a été employé aux dépenses afférentes au personnel (comptes de classes 64 et 633) pour 3 529 560 €. Les deux autres grands postes de dépenses concernent les services extérieurs pour 642 303 € et les autres services extérieurs pour 543 372 €. Ces trois postes cumulent près de 97 % des dépenses du GIP Enfance en Danger.

Concernant les produits, 4 382 364 € proviennent des subventions de participation de l'Etat et des départements soit 98 % des 4 468 539 € de produits constatés en 2011. Les subventions de l'Etat et des départements ont augmenté de 64 764 € (+1,5 %) en 2011 comparées à leur niveau de 2010. Les frais de personnel représentent le premier poste de dépenses correspondant à 72 % des dépenses du GIPED en 2011 et ont enregistré une augmentation notable (+249 529 € / +7,7 %) sur l'exercice 2011 mais cohérente par rapport au budget primitif voté pour 2011. Néanmoins, cette augmentation des dépenses sur le poste 64 comprend la provision enregistrée sur les postes 6412 et 6455 correspondant à la valorisation et à l'enregistrement comptable des Comptes Epargne Temps (CET) 2008/2009/2010/2011 et des CP 2011 non pris par les agents du GIPED. Le montant de cette provision s'élève à 190 855 € dont 57 855 € de charges sociales.

Au SNATED, les charges de personnel (comptes de classes 64 et 633) ont représenté 2 558 119 € en 2011 (+69 049 € / +2,8 % par rapport à 2010).

A l'ONED, les charges de personnel (comptes de classes 64 et 633) correspondent à 971 441 € en 2011 alors qu'elles représentaient 789 885 € en 2010, soit une nette hausse (+181 556 € / +23 %) s'expliquant par le recrutement en année pleine en 2011 du poste de Directeur ONED et de trois postes de chargés d'études vacants en 2010. Néanmoins, le montant des charges de personnel pour l'ONED demeure inférieur au montant prévisionnel (1 029 965 € au budget primitif 2011).

4. Les visites des délégations internationales au GIPED

4.1 *La rencontre avec une délégation chinoise*


En septembre, une délégation chinoise a été reçue au GIPED. Une présentation du service d'accueil téléphonique a été proposée.

4.2 *La rencontre avec Madame Najat MALAA M'JID, rapporteur spécial des Nations unies*

Le 24 novembre, Madame Najat MALAA M'JID, rapporteur spécial des Nations unies sur « la vente des enfants, la prostitution et la pédopornographie », a rencontré les membres du GIPED. Dans le cadre de sa mission, elle a effectué une visite en France et auditionné de nombreuses institutions dont le GIP Enfance en Danger. A cette occasion, le dispositif téléphonique du 119 lui a été présenté ainsi que son articulation avec les services départementaux. La direction de l'ONED a également échangé avec elle sur le système français de protection de l'enfance et sur le dispositif de remontée des données en cours de mise en place.

4.3 *La rencontre avec Monsieur Graham PERRET, député de l'Etat du Queensland d'Australie*

Le 5 décembre, la direction du GIPED a reçu Monsieur Graham Perret, député australien, pour une rencontre permettant de présenter le dispositif de protection de l'enfance en France, ainsi que les missions et les activités du SNATED et de l'ONED.



**Le Service National
d'Accueil Téléphonique
de l'Enfance en Danger**

1. L'analyse chiffrée de l'activité du SNATED

Définitions

- Pré-accueil : plateforme par laquelle sont filtrés tous les appels décrochés de 8h à 23h. Sont transférés aux écoutants les appels dont l'objet relève des missions du SNATED. En dehors de ces horaires les appels sont directement décrochés par les écoutants présents sur le plateau.

Ci-dessous les effectifs du pré-accueil par tranches horaires.

Du lundi au vendredi			
Configuration normale	8-10h	10-21h	21-23h
	1	2	1
Du samedi au dimanche			
Configuration normale	9-23h		
	1		

Les effectifs du pré-accueil sont réduits à une personne durant les mois de juillet et août et pendant la période des vacances scolaires de Noël.

- Plateau d'écoute : plateforme où les écoutants décrochent les appels transférés par le pré-accueil ou répondent directement lorsque ce dernier n'est pas présent.

Ci-dessous les effectifs du plateau d'écoute par tranches horaires.

	7-9h	9-11h	11-19h	19-21h	21-23h	Nuit
Du lundi au vendredi						
Configuration normale	2	4	6	5	4	2
Du samedi au dimanche						
Configuration normale	2	4				2

- Appel entrant : appel entrant dans le système téléphonique du SNATED. Deux cas se présentent :

- *Appel décroché* : décroché par le pré-accueil (entre 7h et 23h) ou directement par les écoutants du plateau (entre 23h et 7h).
- *Appel non décroché* : appel qui est basculé sur le répondeur d'attente du 119 sans jamais être décroché par le pré-accueil ou le plateau d'écoute.

- Appel traité : appel qui donne lieu à une transmission au département ou à une aide immédiate de la part de l'écoutant :
 - *Aide immédiate* : entretien téléphonique qui a fait l'objet de conseils, orientations, renseignements et/ou qui révèle un danger ou un risque de danger sans élément identifiant. Cette aide immédiate donne lieu à un compte-rendu conservé au sein du service.
 - *Transmission* : entretien téléphonique relatif à une situation d'enfant en danger ou en risque de danger dont un compte-rendu est adressé à la Cellule de recueil des informations préoccupantes (CRIP) du département concerné.

- LISA : Logiciel Informatique de Suivi des Appels.

1.1 L'analyse des flux d'appels

1.1.1 Les flux d'appels

La mise en place du nouveau système de téléphonie en novembre 2008, dont le but est d'initier une méthodologie pérenne, permet une analyse annuelle complète des appels entrants et des appels décrochés par le 119. L'activité du pré-accueil et des écoutants, l'évaluation de la fréquence des appels selon les différentes périodes (horaires, jour, mois), ainsi que celles des taux de réponse et des temps d'attente sont appréhendées par le recueil et l'analyse de ces données. A moyen et long termes, la comparaison des données des différentes années permettra la mise en avant d'évolutions et de tendances.

A travers ces analyses, la mise en exergue du circuit des appels, ainsi que celle de la variabilité de leur fréquence peut fournir des indications permettant une adaptation du service afin d'en améliorer l'efficacité.

En 2011, 1 015 783 appels sont parvenus sur les lignes du 119¹. Après une hausse de 3,2 % entre 2009 et 2010, cela marque une baisse de 4,5 % en 2011. Sur l'ensemble des appels reçus par le SNATED, plus de la moitié a été décrochée par le pré-accueil ou les écoutants (cf. figure I.1). Selon leur nature, les appels décrochés ne suivent pas la même procédure. Ainsi, 3,1 % de l'ensemble des appels sont transférés au plateau d'écoute par le pré-accueil contre 49,4 % qui sont directement gérés par le pré-accueil dans le cas d'invitation à rappeler, de réorientation ou d'appel hors mission du SNATED.

¹ 11 appels simultanés peuvent parvenir au 119.

Parmi les appels non décrochés, la majorité des appelants a patienté moins de 30 secondes, ce qui correspond à la durée du message d'accueil¹ informant sur les missions du SNATED.

Figure I.1 Répartition des appels entrants et temps d'attente

Type d'appels entrants	Effectif	Fréquence dans le total des appels entrants
Appels décrochés	583 139	57,4 %
<i>appels décrochés par les écoutants</i>	49 406	4,9 %
<i>appels transférés aux écoutants</i>	31 192	3,1 %
<i>appels non transférés aux écoutants</i>	502 541	49,4 %
Appels non décrochés	432 644	42,6 %
<i>attente < 15 secondes</i>	109 117	10,7 %
<i>attente < 30 secondes</i>	278 352	27,4 %
Total des appels entrants	1 015 783	100,0 %

Source : données issues de LISA et du système téléphonique, base du SNATED

Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 015 783)

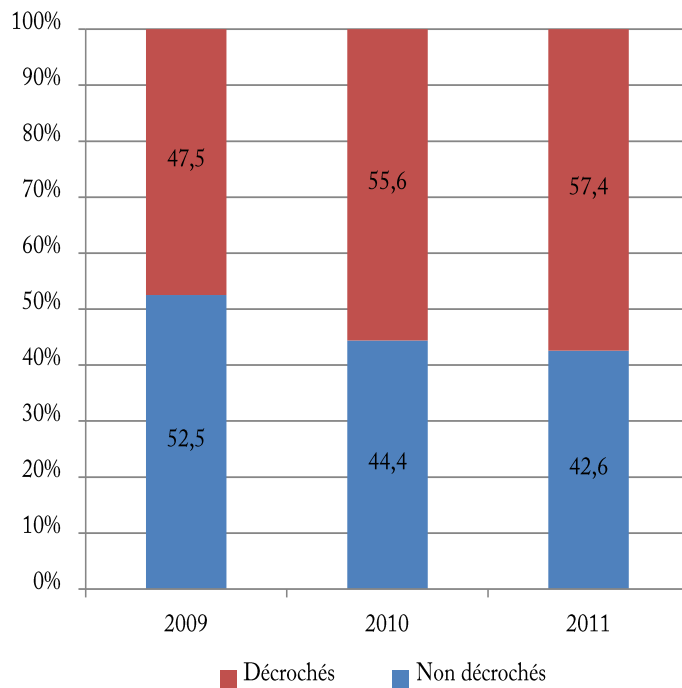
Lecture : Sur l'ensemble des appels entrants au 119, 4,9 % ont été directement décrochés par un écoutant.

L'augmentation de la proportion d'appels décrochés s'élève à 10 points depuis 2010, conduisant à un taux de décrochage de 57,4 % en 2011 (cf. figure I.2). Deux hypothèses sont envisagées :

- L'augmentation du taux de décrochage résulterait en partie de la baisse du nombre d'appels entrants entre 2010 et 2011 (-4,5 %) ;
- L'augmentation du taux de décrochage concourrait elle-même à la baisse du nombre d'appels entrants en limitant le nombre de ré-appels.

¹ « Vous êtes bien en communication avec le 119, service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger. Ce service gratuit accueille les appels de tout enfant ou de toute autre personne préoccupé par un enfant, un adolescent en danger ou en risque de l'être. Ne quittez pas l'un de nos agent d'accueil va prendre votre appel dans quelques instants, nous vous remercions de votre compréhension ».

Figure I.2 Répartition des appels entrants depuis 2009



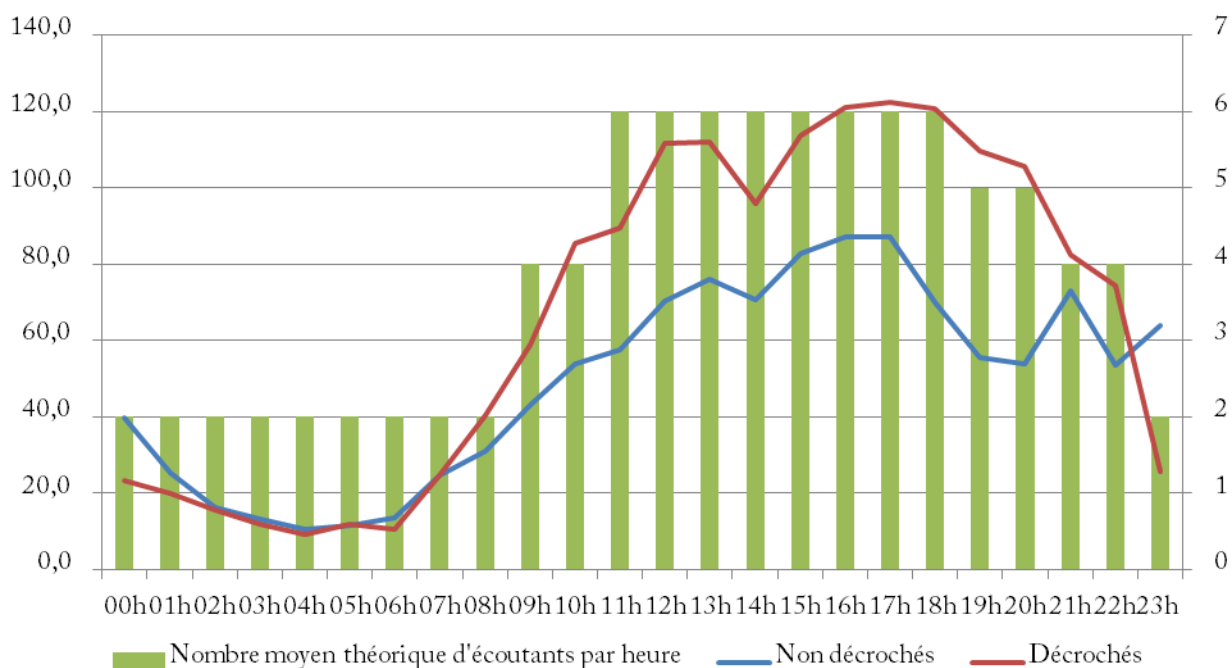
Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : ensemble des appels entrants annuels au 119 (n = 1 030 142 en 2009, n = 1 063 398 en 2010, n=1 015 783 en 2011).

Lecture : en 2011, 57,4 % des appels entrants ont été décrochés.

Le flux d'appels est variable en fonction de l'heure, du jour et du mois. La tranche horaire de 15h à 19h connaît le nombre d'appels entrants le plus important de la journée (supérieur à 200 appels entrants par heure), suivie par la plage horaire de 12h à 14h (180 appels entrants par heure). Ces tranches horaires montrent logiquement le nombre d'appels non décrochés le plus élevé. Néanmoins, la part des appels décrochés est toujours supérieure ou équivalente à celle des appels non décrochés excepté de 23h à 2h du matin, période durant laquelle le pré-accueil n'est plus présent (cf.figure I.3).

Figure I.3 Nombre moyen d'appels entrants par heure



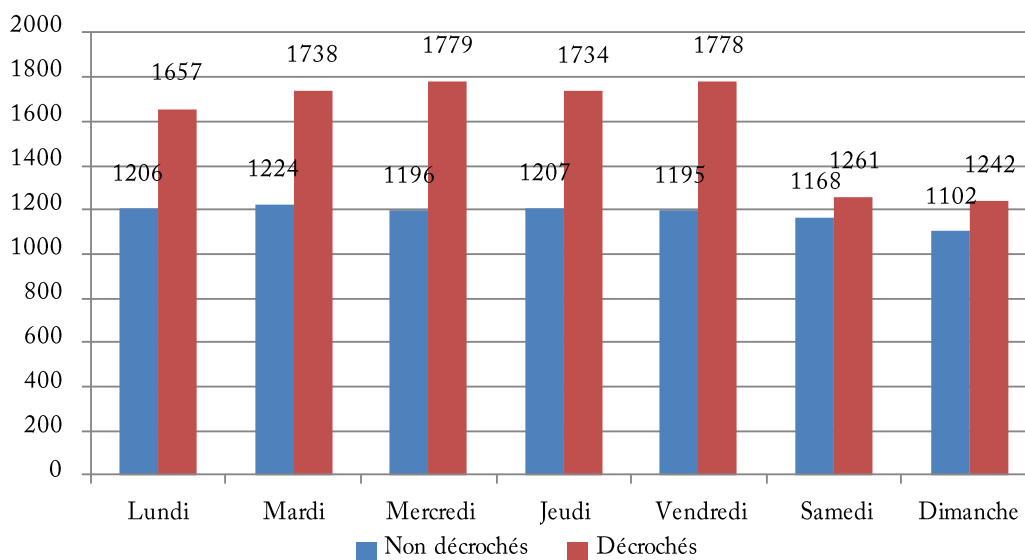
Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 015 783)

Note : l'axe des ordonnées de gauche correspond au nombre moyen d'appels non décrochés et décrochés, l'axe des ordonnées à droite au nombre moyen théorique d'écoutes par heure.

Lecture : entre 12h et 13h, il y a en moyenne 115 appels décrochés contre 77 appels non décrochés.

Figure I.4 Nombre moyen d'appels entrants par jour



Source : données issues de LISA, base du SNATED

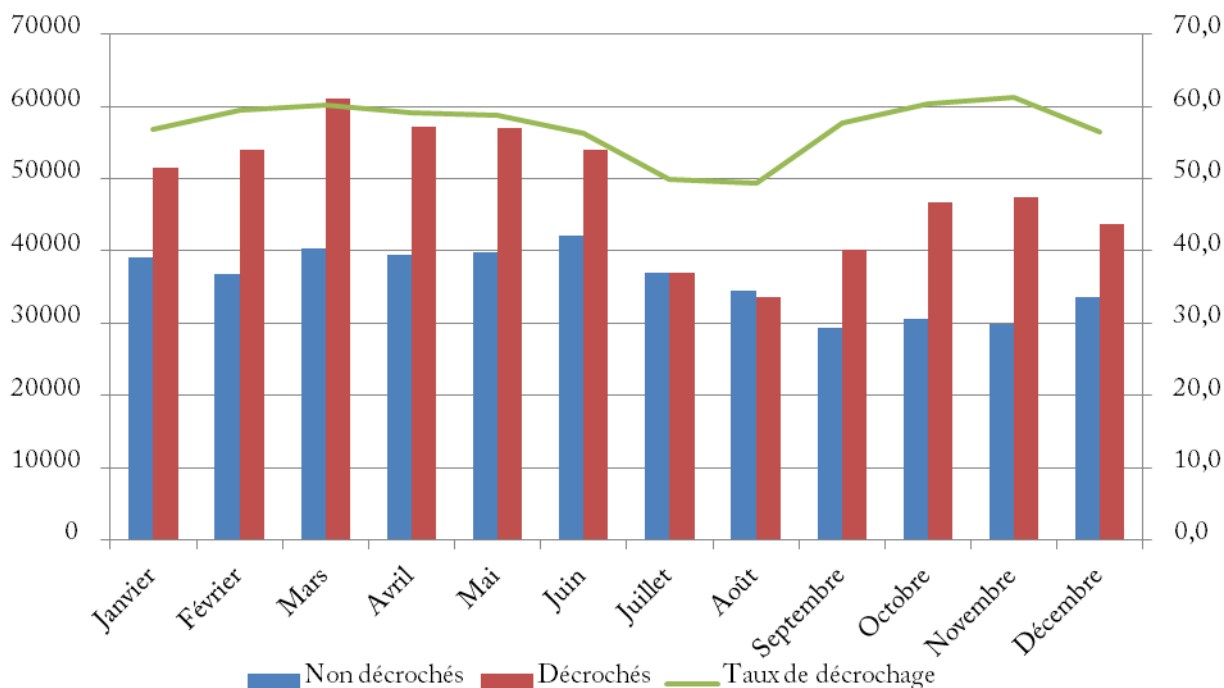
Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 015 783)

Lecture : Le lundi, 1 206 appels ne sont pas décrochés contre 1 657 qui le sont en moyenne.

Dans la semaine (cf. figure I.4), une régularité est observée dans la fréquence des appels entrants du lundi au vendredi (entre 2 900 et 3 000 par jour), puis une baisse significative le week-end (entre 2 300 et 2 400 environ) pendant lequel le nombre d'appels décrochés diminue pour se situer au niveau des appels non décrochés. Les figures I.3 et I.4 confirment que le nombre d'écoutes et le flux d'appels sont en cohérence.

L'évolution infra-annuelle des flux d'appels (cf. figure I.5) met en avant plusieurs périodes. Les mois de mars à juin présentent le nombre d'appels entrants le plus élevé, suivis par les mois de janvier et février et la période d'octobre à décembre. Les mois de juillet à septembre représentent la période où le nombre d'appels entrants est le plus faible. En juillet et en août, période durant laquelle un seul agent du pré-accueil est présent, la proportion des appels décrochés et non décrochés est équivalente. Le taux de décrochage est alors de 50 % alors qu'il atteint 60 % le reste de l'année, confirmant son évolution favorable depuis 2010.

Figure I.5 Nombre d'appels entrants par mois



Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 015 783)

Note : l'axe des ordonnées de gauche correspond au nombre d'appels non décrochés et décrochés, l'axe des ordonnées à droite au taux de décrochage.

Lecture : 40 000 appels ont été décrochés en septembre pour un taux de décrochage de 58 %.

1.1.2 Les temps d'attente

Afin de mieux appréhender le taux de décrochage, il convient de distinguer les temps d'attente en fonction de la nature des appels (cf. figure I.6).

Figure I.6 Evolution des temps d'attente entre 2009 et 2011

Temps d'attente	2009		2010		2011	
	Appels non décrochés	Appels décrochés	Appels non décrochés	Appels décrochés	Appels non décrochés	Appels décrochés
0 à 14 secondes	134 039	213 268	127 756	275 594	109 119	287 161
Fréquence	24,8 %	43,7 %	27,0 %	46,6 %	25,2 %	49,2 %
15 à 29 secondes	239 602	128 786	187 098	156 454	169 259	132 717
Fréquence	44,3 %	26,4 %	39,6 %	26,5 %	39,1 %	22,8 %
30 à 59 secondes	98 131	81 735	95 500	96 526	92 150	96 324
Fréquence	18,2 %	16,7 %	20,2 %	16,3 %	21,3 %	16,6 %
1 à 2 minutes	46 176	44 034	40 998	46 611	2 585	51 767
Fréquence	8,5 %	9,0 %	8,7 %	7,9 %	9,9 %	8,8 %
2 à 5 minutes	16 571	14 416	17 048	12 897	15 857	12 878
Fréquence	3,1 %	2,9 %	3,6 %	2,2 %	3,7 %	2,2 %
Plus de 5 minutes	3 736	5 908	3 997	2 740	3 624	2 291
Fréquence	0,7 %	1,2 %	0,8 %	0,5 %	0,8 %	0,4 %
Donnée manquante	2 376	1 364	170	9	50	0
Fréquence	0,4 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Total	540 631	489 511	472 567	590 831	432 644	583 139
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Attente moyenne	34 secondes	37 secondes	38 secondes	32 secondes	37 secondes	29 secondes

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : appels entrants annuels au 119 (n=1 030 142 en 2009, n=1 063 398 en 2010 et n=1 015 783 en 2011)

Lecture : en 2011, 49,2 % des appelants dont l'appel a été décroché ont attendu entre 0 et 14 secondes avant que leur appel ne soit décroché.

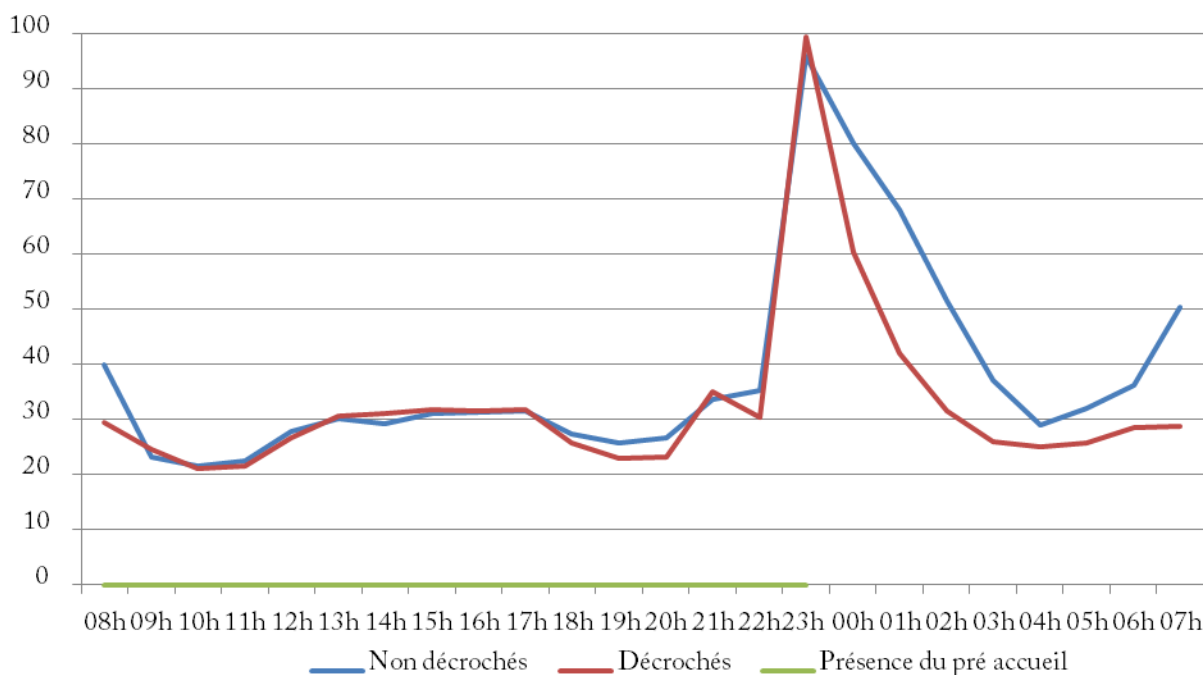
L'amélioration de la prise d'appels observée depuis 2009 se perpétue en 2011 : baisse du temps d'attente moyen (29 secondes) et hausse de la part des personnes attendant moins de 15 secondes avant que l'appel ne soit décroché. L'élaboration d'un guide des pratiques pour l'équipe du pré-accueil a participé à cette évolution.

Le système téléphonique oriente tout appel entrant vers un message d'accueil d'une durée de 35 secondes. Concernant les appels non décrochés, le temps d'attente moyen correspond à la reprise du message d'accueil. Deux tiers des appelants dont l'appel n'a pas été décroché ont interrompu l'appel avant 30 secondes et un quart a même raccroché avant 15 secondes. Ce faible temps d'attente n'aurait pas permis aux agents du pré-accueil de décrocher ces appels.

Ces chiffres sont du même ordre que ceux observés en 2010. Certains de ces appelants ont rappelé par la suite et leur appel a donné lieu à un entretien. Concernant les appels décrochés, un appelant sur deux a attendu moins de 15 secondes et seuls 11,5 % ont un temps d'attente supérieur à 1 minute.

Le temps d'attente observé précédemment est variable au cours de la journée selon la présence ou non du pré-accueil (cf. figure I.7). Que l'appel soit décroché ou non, les temps d'attente sont toujours inférieurs à 40 secondes de 8h à 23h, période où le pré-accueil est présent. La fin de présence du pré-accueil (23h) s'accompagne alors d'une hausse des temps d'attente qui excèdent 1 minute 30 secondes avant de diminuer à nouveau durant la nuit pendant laquelle la fréquence des appels est beaucoup plus faible. La répartition est similaire à celle de 2010.

Figure I.7 Attente moyenne en seconde par heure



Source : données issues de LISA, base du SNATED

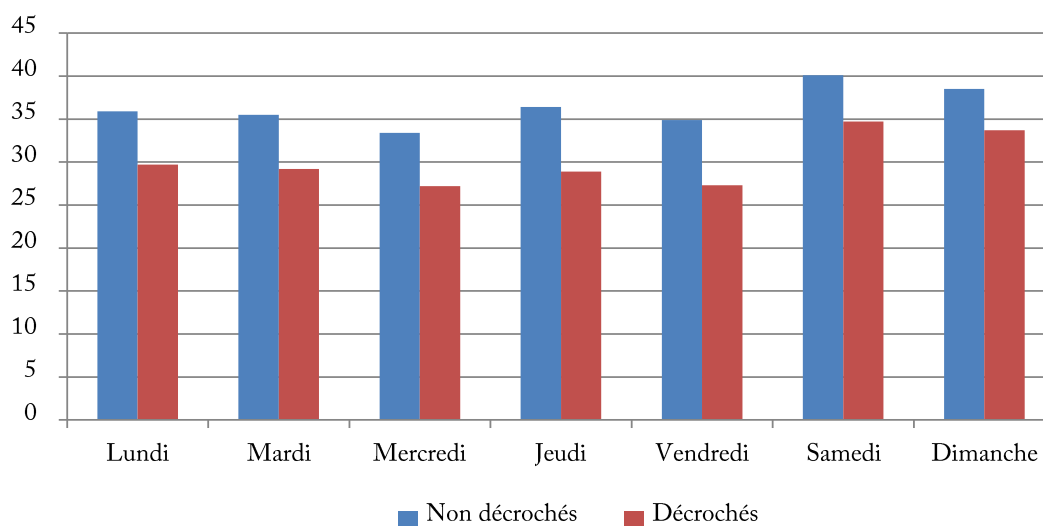
Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 015 783)

Note : le nombre de personnes au pré-accueil est de 2 de 9h à 21h en semaine, d'un de 8h à 9h et de 21h à 23h en semaine, d'un de 9h à 23h le week-end.

Lecture : l'attente moyenne avant qu'un appel émis soit décroché est de 30 secondes entre 13h et 14h.

Le nombre de personnes présentes au pré-accueil est différent en semaine et le week-end. Une seule personne est présente le week-end et une attente plus élevée qu'en semaine est observée (cf. figure I.8). A ce titre, les temps d'attente présentent une moyenne de 34,7 secondes pour un appel décroché le samedi contre 27,2 secondes le mercredi. L'évolution depuis 2010 est favorable avec une baisse des temps d'attente le week-end relativement marquée pour les appels décrochés.

Figure I.8 Attente moyenne en seconde par jour



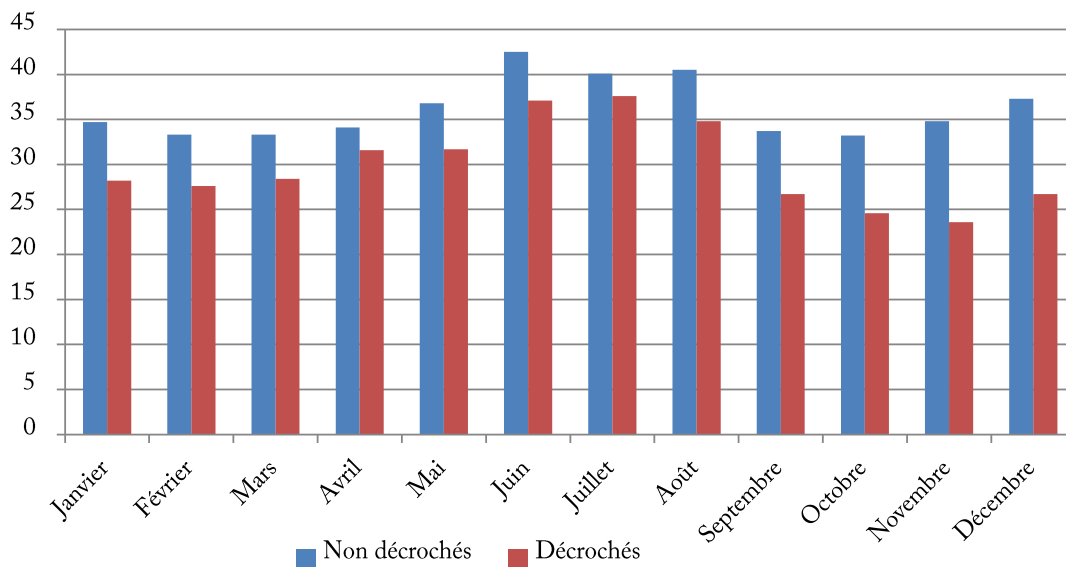
Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 015 783)

Lecture : l'attente moyenne avant décrochage est de 29,7 secondes pour un appel émis le lundi.

Les temps d'attente les plus élevés sont remarqués sur la période de juin à août (cf. figure I.9). Deux facteurs pourraient l'expliquer : en juin, le nombre d'appels entrants est relativement élevé et en juillet et en août, il n'y a qu'un seul agent d'accueil. Pour les appels décrochés, les temps d'attente les moins longs interviennent sur les périodes où les appels sont les plus nombreux (d'octobre à décembre et de janvier à mars), ce qui confirme l'amélioration de l'efficacité du pré-accueil.

Figure I.9 Attente moyenne en seconde par mois



Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 015 783)

Lecture : l'attente moyenne avant décrochage est de 28,4 secondes pour un appel émis en mars.

1.1.3 Les catégories d'appels et les invitations à rappeler

Quand un appel est décroché, trois cas peuvent se présenter (cf. figure I.10) :

- L'appel est décroché par un agent du pré-accueil, mais il n'est pas transféré aux écoutants (86,2 % des cas) ;
- L'appel est décroché par un agent du pré-accueil puis il est transféré aux écoutants (5,3 % des cas) ;
- L'appel est décroché directement par un écoutant (8,5 % des cas) car l'appel a lieu hors des horaires de présence du pré-accueil (de 23h à 8h).

5,3 % des appels décrochés sont transférés aux écoutants et 8,5 % sont directement décrochés par les écoutants lorsque le pré-accueil n'est pas présent. Parmi eux, certains appels sont traités et donnent lieu à une transmission ou une aide immédiate. Lorsque les appels sont transférés aux écoutants, ils sont qualifiés d'aide immédiate pour 58,3 % d'entre eux et de transmission pour 34,2 % d'entre eux contre respectivement 5,2 % et 1,9 % lorsque l'appel est directement décroché par les écoutants. Ceci s'explique par le fait que dans ce dernier cas, les appels hors mission ne sont pas filtrés.

Figure I.10 Appels décrochés

	Effectif	%
Appels non transférés aux écoutants	502 541	86,2 %
<i>dont invitation à rappeler</i>	24 464	4,2 %
<i>dont réorientation</i>	10 461	1,8 %
<i>dont appel hors mission SNATED</i>	467 616	80,2 %
Appels transférés aux écoutants	31 192	5,3 %
<i>dont transmission</i>	10 678	1,8 %
<i>dont aide immédiate</i>	18 223	3 %
<i>dont appel sans contenu</i>	2 291	0,4 %
Appels décrochés directement par les écoutants	49 406	8,5 %
<i>dont transmission</i>	938	0,2 %
<i>dont aide immédiate</i>	2 575	0,4 %
<i>dont appel sans contenu</i>	45 893	7,9 %
Total des appels décrochés	583 139	100,0 %

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : ensemble des appels décrochés au 119 (n = 583 139)

Lecture : 3 % des appels décrochés sont des appels transférés aux écoutants qui ont fait l'objet d'une aide immédiate.

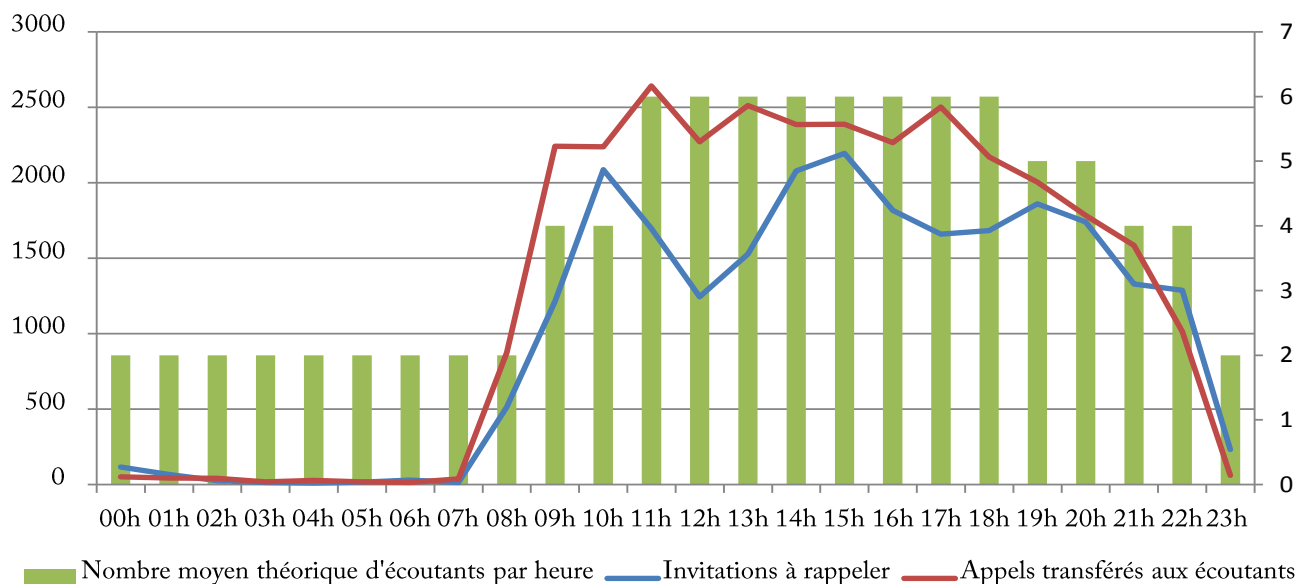
80,2 % des appels décrochés ne relevant pas des missions du SNATED ne sont pas transférés aux écoutants : l'appel est muet, ludique, l'appelant tient des propos décousus ou injurieux etc. L'appelant est également réorienté (1,8 % du total des appels décrochés) si la situation ne relève pas des missions dévolues au SNATED. En cas de saturation du plateau d'écoute, l'appelant peut être invité à rappeler (4,2 %). Parmi les appelants dont le numéro n'est pas masqué (70 %), 50 % rappelleront et seront transférées au plateau. Depuis 2010, la part des appels non transférés aux écoutants a augmenté. Cette évolution s'explique par la hausse des appels hors mission SNATED et celle des invitations à rappeler.

Pour résumer, la majorité des appels ne donne pas lieu à un traitement par un écoutant. En 2011, 24 464 appels ont donné lieu à une invitation à rappeler. Une analyse plus fine sera effectuée lorsque le couplage total téléphonie-informatique sera finalisé dans le but de limiter le nombre d'appels perdus.

La répartition des invitations à rappeler dans la journée (cf. figure I.11) montre qu'elles sont concentrées en fin de matinée et en milieu d'après-midi, périodes où le nombre d'appels entrants est le plus important. Les courbes d'invitations à rappeler et d'appels transférés aux écoutants suivent la même tendance : un nombre important d'appels transférés au plateau s'accompagne d'un nombre important d'invitations à rappeler de la part du pré-accueil. Cette tendance se confirme sur la semaine

(cf. figure I.12). Le vendredi est une exception avec une part d'invitation à rappeler plus faible que la moyenne. Une explication possible à ceci serait que les appelants expriment plus d'urgence ce jour-là, de peur qu'une situation d'enfant en danger ne se dégrade pendant le week-end. Le pré-accueil mettrait alors plus facilement l'appelant en attente au lieu de lui proposer de rappeler. La figure I.11 confirme la cohérence entre le flux d'appels et la configuration du plateau d'écoute comme précédemment évoqué.

Figure I.11 Nombre annuel d'invitations à rappeler par heure



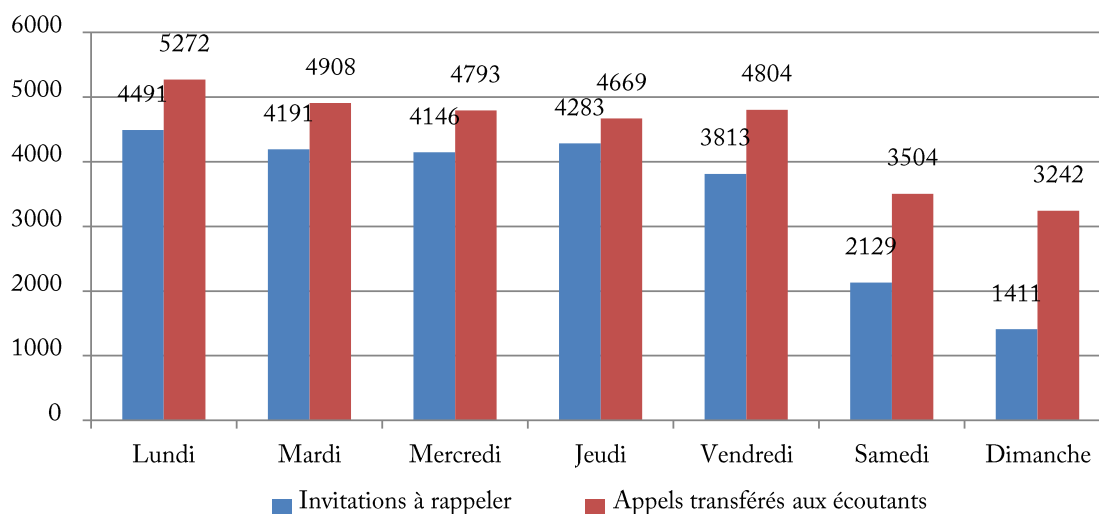
Source : données issues de LISA et du système téléphonique, base du SNATED

Champ : Invitations à rappeler et appels transférés aux écoutants (n=55 656)

Note : l'axe des ordonnées de gauche correspond aux invitations à rappeler et appels transférés, l'axe des ordonnées à droite au nombre moyen théorique d'écouter par heure.

Lecture : 1 697 appels ont donné lieu à une invitation à rappeler entre 11h et 12h.

Figure I.12 Nombre d'invitations à rappeler par jour



Source : données issues de LISA et du système téléphonique, base du SNATED

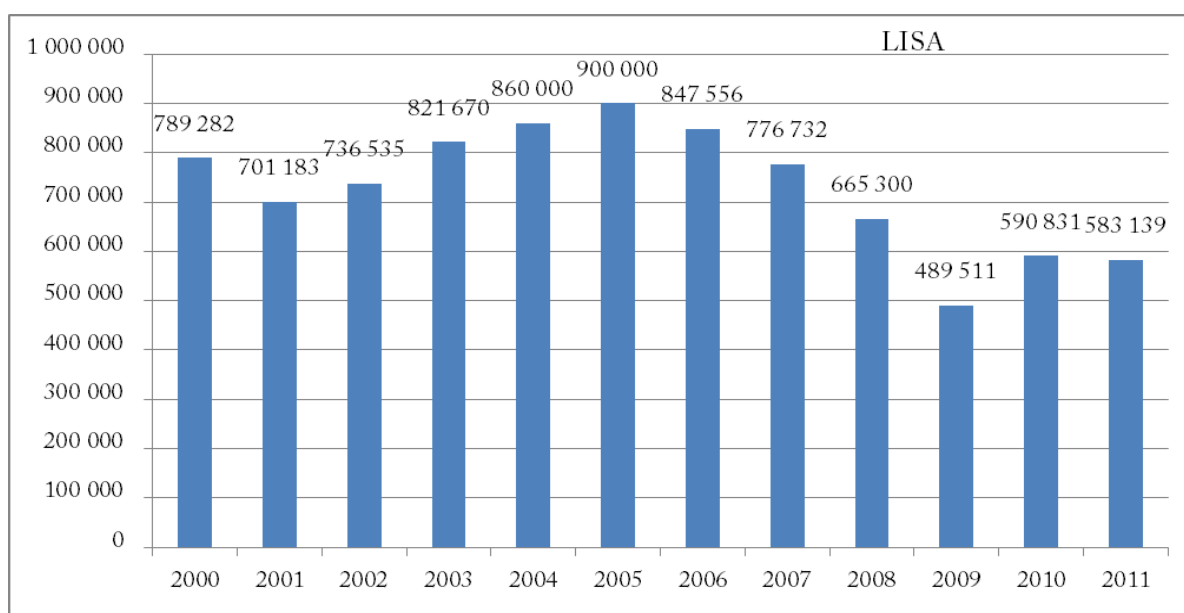
Champ : Invitations à rappeler et appels transférés aux écoutants (n=55 656)

Lecture : 4 491 appels ont donné lieu à une invitation à rappeler le lundi.

1.1.4 L'évolution

Le système actuel de saisie des données, LISA, est installé depuis juin 2008. Le système téléphonique est en production depuis novembre 2008. L'année 2009 est donc la première année complète où la méthode de saisie est uniforme. Pour des raisons de robustesse et de fiabilité, la comparaison de l'activité du service est limitée aux données qui sont comptabilisées de façon similaire pendant plusieurs années. Aujourd'hui, la validité des comparaisons est limitée aux données de 2009, 2010 et 2011.

Figure I.13 Nombre annuel d'appels décrochés depuis 2000

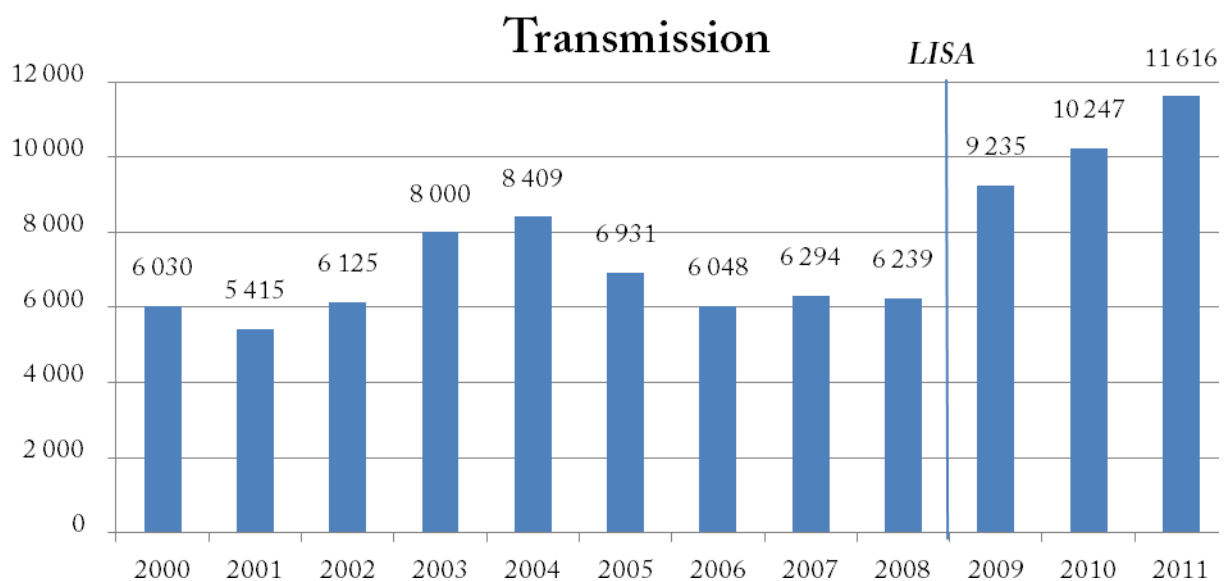
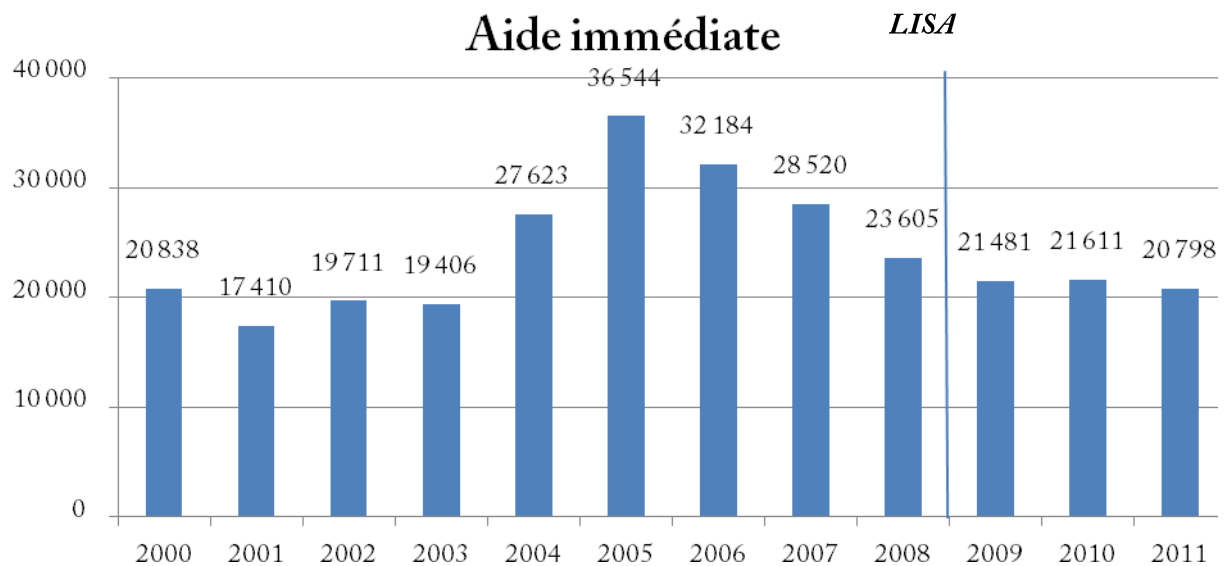
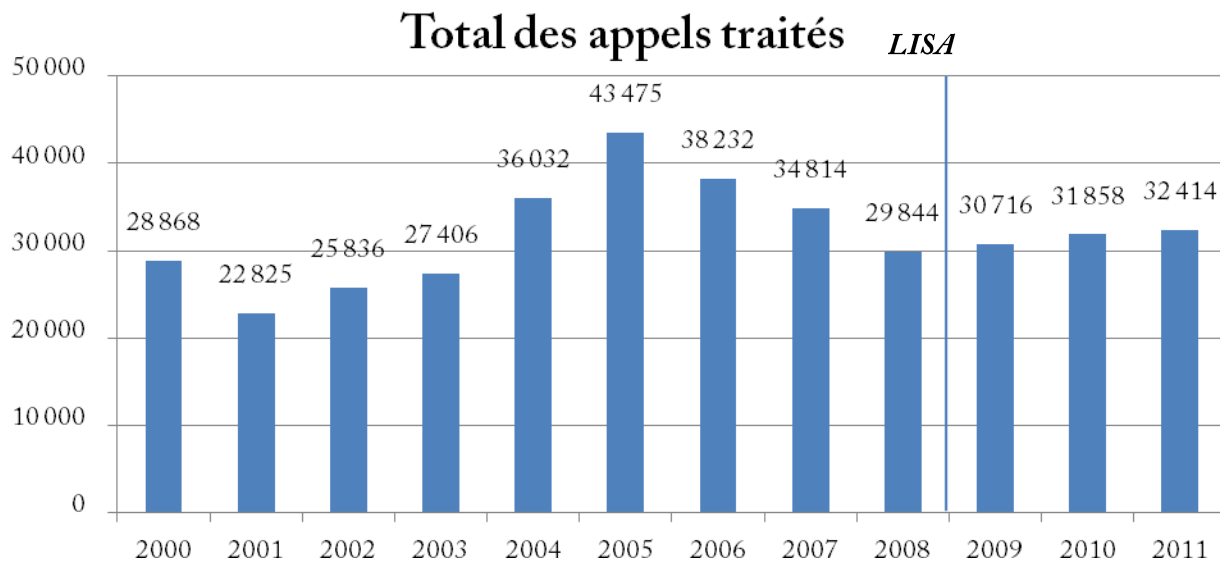


Source : données issues de LISA et du système téléphonique, base du SNATED

Lecture : en 2011, 583 139 appels ont été décrochés au SNATED.

Le nombre d'appels décrochés, qui augmente de 2001 à 2005, connaît une forte diminution jusqu'en 2009, année de modification du système de comptabilisation. Il repart à la hausse en 2010 (+20,7 entre 2009 et 2010) pour diminuer à nouveau légèrement en 2011(-1,3 % ; cf. figure I.13). Cette baisse du nombre d'appels décrochés semble davantage liée à une baisse des sollicitations (appels entrants) qu'à une baisse du taux de décrochage. La baisse des appels décrochés serait alors corrélée avec une baisse des flux d'appels entrants.

Figure.14 Nombre d'appels traités par an depuis 2000



Le nombre d'appels traités par les écoutants est en hausse depuis 2009 (+5,5 %). L'évolution des aides immédiates et des transmissions est différente (cf. figure I.14). Les aides immédiates sont en légère baisse depuis 2009 (-3,2 %), tandis que les transmissions sont en nette augmentation (+25,8 %). Cette augmentation est due à l'élargissement du périmètre d'intervention du SNATED aux situations d'enfants en risque de danger conformément à la loi réformant la protection de l'enfance du 5 mars 2007. Certaines situations font désormais l'objet d'une transmission, alors qu'elles ne l'auraient pas été auparavant. Les 11 616 transmissions concernent 15 944 enfants.

4 274 ré-appels sont dénombrés dans le cas des transmissions et 1 957 dans le cas d'aides immédiates.

Conclusion

L'analyse des flux d'appels reçus par le 119 permet d'observer plusieurs évolutions mettant en exergue une amélioration du système téléphonique et des différents services. La diminution du nombre d'appels entrants est conjuguée à une augmentation du taux de décrochage. Pour les appels décrochés, le temps d'attente a diminué et est fonction de la présence ou non du pré-accueil.

Les appels décrochés sont plus fréquents sur la période de janvier à juin. Durant la semaine, une supériorité de ces appels apparaît du lundi au vendredi, de 12h à 19h notamment. L'augmentation du nombre d'appels décrochés s'accompagne d'une hausse des invitations à rappeler mais aussi du nombre d'appels traités, principalement liée à l'augmentation du nombre de transmissions puisque la fréquence des aides immédiates a diminué.

1.2 Les appels traités

Les aides immédiates et les transmissions constituent les appels traités. La nature de ces appels, leur durée, leur évolution dans le temps et leur répartition géographique fournissent des informations complémentaires qu'il convient de préciser. Dans l'analyse de ces appels, il ne faut pas assimiler un appel à une situation. En effet, plusieurs appels peuvent évoquer une même situation, un danger sera alors comptabilisé plusieurs fois.

1.2.1 La description des appels traités

Les appels traités ne font pas tous référence à des enfants en danger ou en risque de l'être. Afin de pouvoir classer les appels, deux types de fiches existent :

- Les fiches en « format court », pour les appels ne concernant pas d'enfant ;
- Les fiches en « format long », pour les appels concernant au moins un enfant, même s'il n'est pas déclaré en danger.

En 2011, 30 175 appels en format long et 2 239 appels en format court sont recensés (cf. figures II.1 et II.2). Les transmissions ne peuvent être inscrites qu'en format long, alors que les aides immédiates (AI) peuvent l'être en format long ou court.

Parmi les 30 175 appels en format long, 61,5 % ont donné suite à une AI (baisse par rapport à 2010), les autres à une transmission. Ces appels concernent majoritairement une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être¹ (67,6 % des appels longs).

Figure II.1 Répartition des appels au format long selon l'objet de l'appel

	Aide immédiate		Transmission	
	Effectif	%	Effectif	%
Situation d'enfant en danger ou en risque de l'être	9 008	48,5 %	11 378	98 %
Problèmes éducatifs	1 557	8,4 %	100	0,8 %
Difficultés relationnelles	726	3,9 %	11	0,1 %
Conflits conjugaux	496	2,7 %	12	0,1 %
Questionnement psychologique	1 541	8,3 %	20	0,2 %
Questionnement juridique	3 146	16,9 %	2	0 %
Questions sur les suites d'une transmission ou d'une AI	1 922	10,4 %	92	0,8 %
Non renseigné	161	0,9 %	1	0 %
Total	18 559	100,0 %	11 616	100,0 %

Source : données issues de LISA et du système téléphonique, base du SNATED

Champ : appels au format long (n = 30 175)

Lecture : 1 557 appels au format long avaient pour objet principal des problèmes éducatifs.

Les caractéristiques des appels sont à distinguer entre les AI et les transmissions, ces dernières concernant des « situations d'enfants en danger ou en risque de l'être » à hauteur de 98 %. Si 48,5 % des AI concernent des situations d'enfants en danger, il est important de noter qu'il n'a pas été possible de recueillir les identifiants nécessaires pour alerter les services départementaux. Par ailleurs, les AI concernent des appels dont les caractéristiques sont plus diversifiées : questionnements juridiques pour 16,9 %, problèmes éducatifs pour 8,4 %, questions sur les suites d'une transmission ou d'une AI pour 10,4 %. Cette variété observée dans les contenus des appels renvoie aux différentes missions de prévention, de conseil et d'orientation qu'assure aussi le SNATED.

¹ Seul est renseigné l'objet principal de l'appel même s'il est possible que plusieurs thèmes soient abordés au cours d'un appel. Cependant, le reste des informations n'est pas perdu, car il pourra être renseigné dans les questions suivantes.

Figure II.2 Répartition des appels au format court selon l'objet de l'appel

	Effectif	%
Demande d'informations	579	25,9 %
Prise de contact sans élément exploitable	490	21,9 %
Coordonnées d'un autre service	259	11,6 %
Souffrance psychique d'un adulte	312	13,9 %
Témoignage sur ou d'une ancienne victime	237	10,6 %
Scénario	159	7,1 %
Témoignage d'un adulte actuellement victime	67	3 %
Demande d'un poste écoutant	57	2,5 %
Pervers	42	1,9 %
Demande de documentation sur le SNATED	19	0,8 %
Phonophile	4	0,2 %
Non renseigné	14	0,6 %
Total	2 239	100,0 %

Source : données issues de LISA et du système téléphonique, base du SNATED

Champ : appels au format court (n = 2 239)

Lecture : 21,9 % des appels au format court avaient pour objet principal une prise de contact

Les demandes d'informations et les prises de contact sans que l'écoutant ne puisse exploiter la situation représentent presque la moitié des appels courts (47,8 %). 9,2 % des appels courts correspondent à des « Scénario », « Pervers » et « Phonophile ». Bien qu'en légère progression, ceux-ci restent très minoritaires et sont passés, pour la plupart, la nuit lorsque le pré-accueil n'est pas présent. En 2011, un dispositif de blacklistage a été mis en place afin de dissuader les appelants déviants¹ et de garantir l'accès au service pour les autres appels. En 2011, 2 527 appels correspondant à 1 015 numéros ont été blacklistés.

¹ Comme cela est indiqué dans la section du rapport d'activité portant sur le blacklistage, le blacklistage ne constitue pas une impossibilité de joindre le 119 à partir du numéro identifié.

Figure II.3 Durée des appels traités

	Aide immédiate				Transmission		Appels traités	
	Format court		Format long					
Moins de 3 minutes	745	33,3 %	1 490	8 %	267	2,3 %	2 502	7,6 %
De 3 à 5 minutes	430	19,2 %	1 921	10,4 %	320	2,7 %	2 671	8,2 %
De 5 à 8 minutes	421	18,8 %	3 156	17 %	1 305	11,2 %	4 882	15,4 %
De 8 à 10 minutes	179	8 %	1 879	10,1 %	1 186	10,2 %	3 244	10,1 %
De 10 à 15 minutes	210	9,4 %	3 757	20,2 %	2 945	25,4 %	6 912	21,3 %
De 15 à 20 minutes	104	4,6 %	2 290	12,3 %	1 990	17,1 %	4 384	13,5 %
De 20 à 30 minutes	91	4,1 %	2 345	12,6 %	2 189	18,8 %	4 625	14,2 %
De 30 à 40 minutes	32	1,4 %	1 005	5,5 %	851	7,3 %	1 888	5,8 %
Plus de 40 minutes	27	1,2 %	716	3,9 %	563	4,8 %	1 306	4 %
Durée moyenne des appels	7min14		13min54		17min15		14min39	
Total	2 239		18 559		11 616		32 414	

Source : données issues de LISA et du système téléphonique, base du SNATED

Champ : appels traités (n = 32 414)

Lecture : 25,4 % des appels donnant lieu à une transmission durent de 10 à 15 minutes.

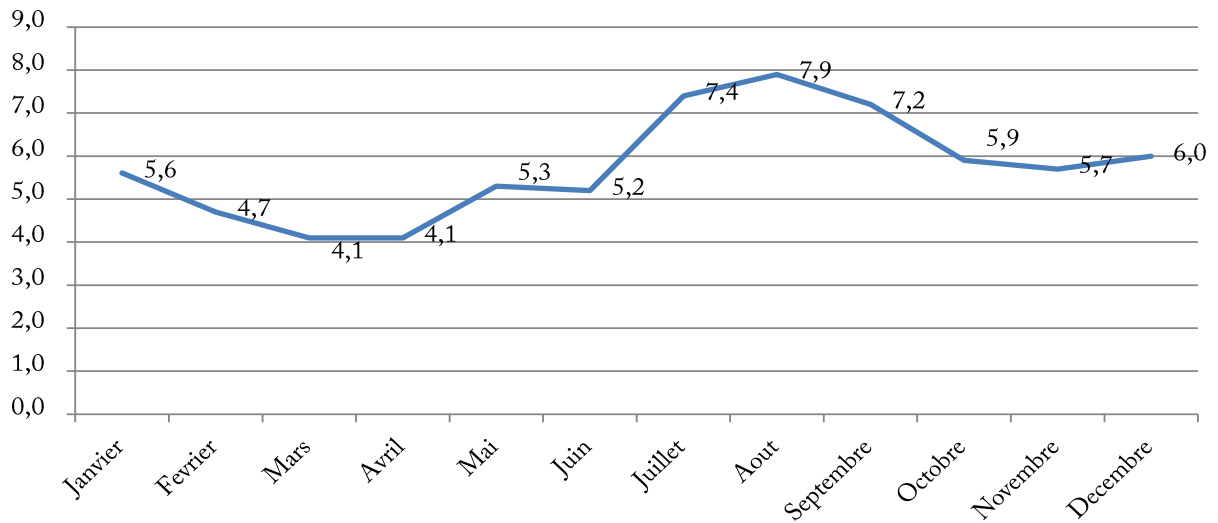
La durée moyenne des appels traités est de presque 15 minutes. Cependant, des différences existent selon la nature de l'appel. Ainsi, les appels donnant lieu à une transmission durent en moyenne 17 minutes. Presqu'un tiers des transmissions est issu d'un appel dont la durée est supérieure à 20 minutes et un quart a duré moins de 10 minutes.

Concernant les aides immédiates, 80 % des appels au format court durent moins de 10 minutes. Pour les formats longs, la durée moyenne d'appel est d'environ 14 minutes.

1.2.2 L'analyse des appels traités dans le temps

En rapportant le nombre d'appels traités (aides immédiates + transmissions) au nombre d'appels décrochés, la comparaison des taux mensuels d'appels traités est possible. Ainsi, 5,6 % des appels décrochés ont été traités. Cette proportion varie de 4,1 % aux mois de mars et avril à 7,9 % au mois d'août (cf. figure II.4). En 2011 et en comparaison à 2010, la part des appels traités est plus faible de janvier à avril et est supérieure de mai à décembre.

Figure II.4 Taux mensuel d'appels traités



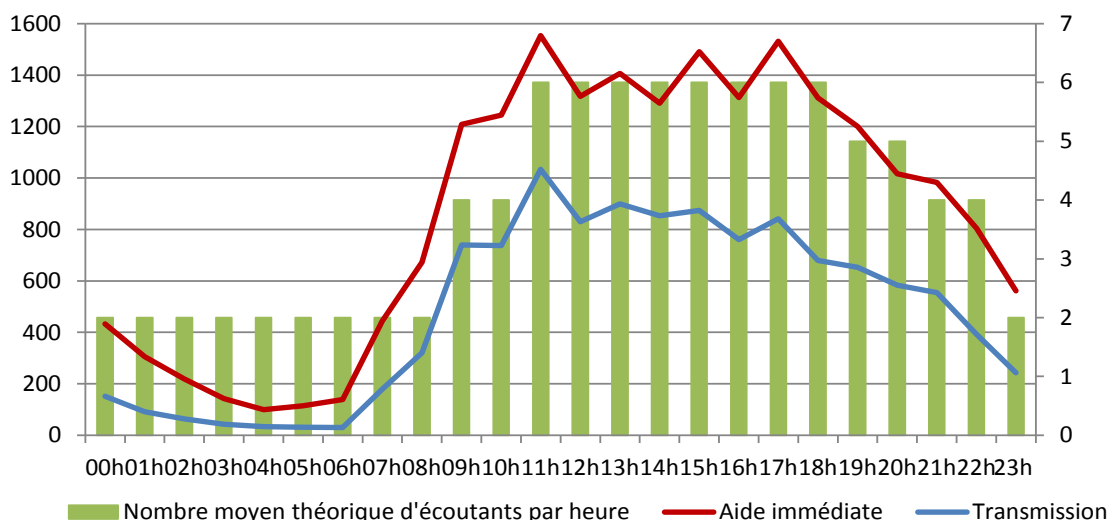
Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : appels traités (n = 32 414) et appels décrochés (n = 583 139)

Lecture : en mai, 5,3 % des appels décrochés ont été traités

Les courbes d'appels donnant lieu à des aides immédiates et à des transmissions ont une tendance quasiment similaire au cours de la journée avec des aides immédiates toujours supérieures aux transmissions (cf. figure II.5). Cependant, le taux de transmissions (nombre d'appels transmis rapporté au nombre d'appels traités) oscille entre 35,5 % et 40 % de 9h à 17h alors qu'ils varient de 21 % et 25 % entre 01h et 05h, pour un taux quotidien de transmission de 35,8 %. La cohérence entre le nombre d'écoutants et le nombre d'appels traités se confirme une fois de plus.

Figure II.5 Nombre annuel d'appels traités par heure



Source : données issues de LISA, base du SNATED

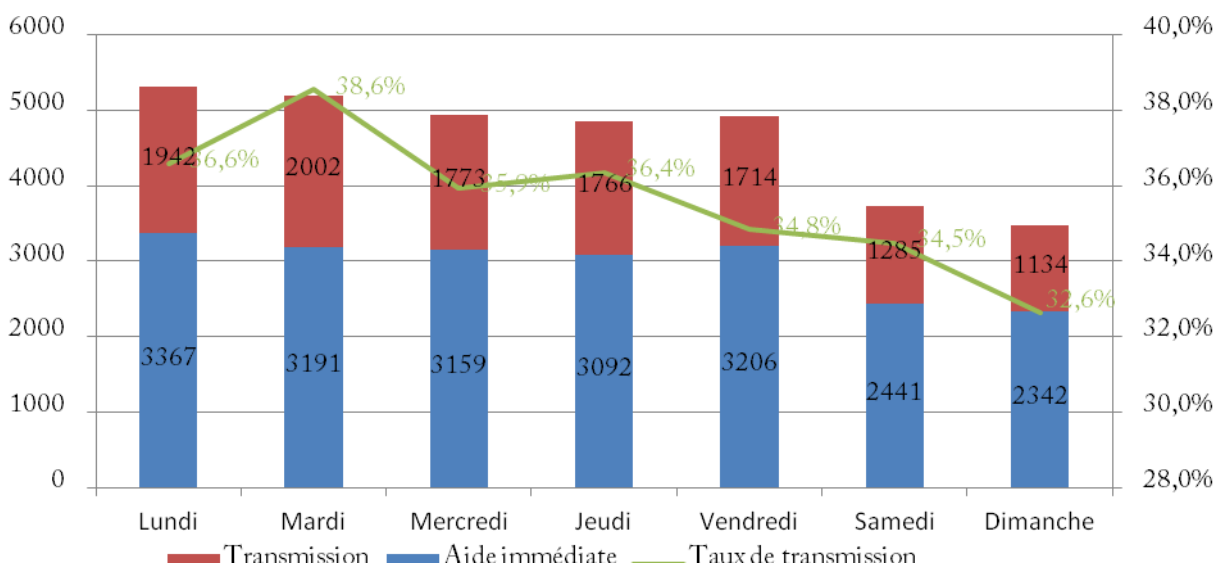
Champ : appels traités (n = 32 414)

Note : l'axe des ordonnées de gauche correspond aux transmissions et aides immédiates, l'axe des ordonnées à droite au nombre moyen théorique d'écotant par heure.

Lecture : entre 12h et 13h, il y avait 6 écotants, 830 appels ont été transmis, 1 317 ont eu une AI.

La répartition des appels traités sur la semaine (cf. figure II.6) coïncide avec la répartition des appels décrochés (cf. figure I.4) : le nombre d'appels traités est beaucoup moins fort en week-end qu'en semaine et ceci est lié au fait que le nombre d'appels décrochés est beaucoup plus faible le week-end.

Figure II.6 Nombre annuel d'appels traités par jour



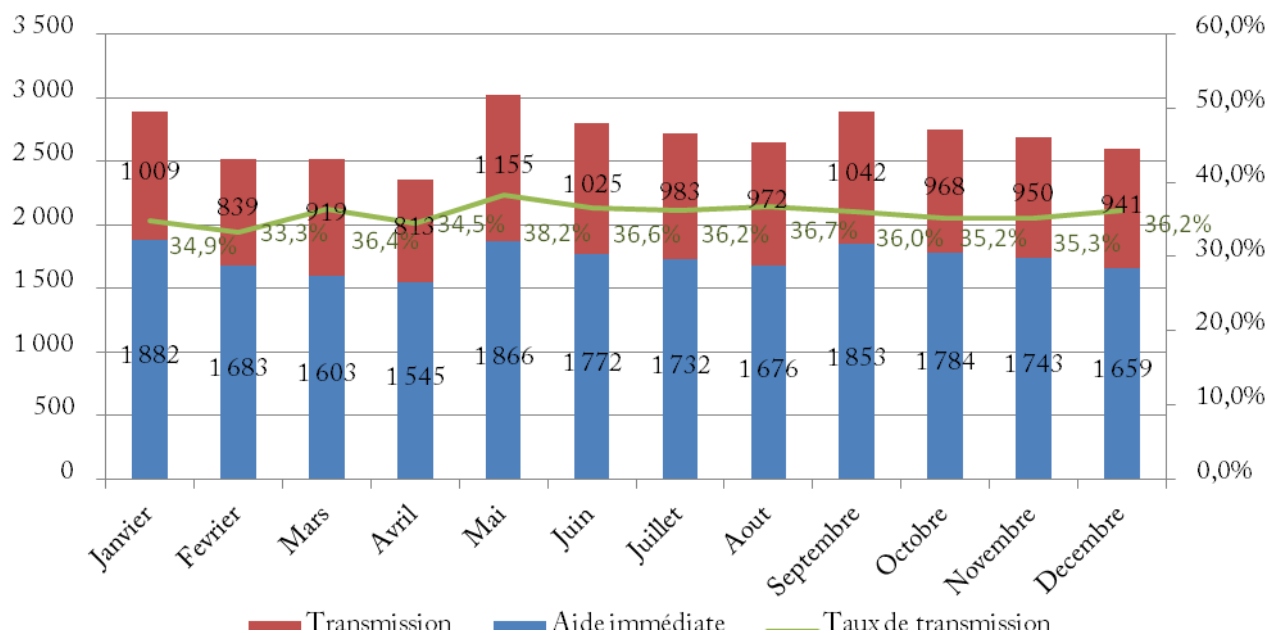
Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : appels traités (n = 32 414)

Lecture : 3 191 appels ont donné lieu à une aide immédiate le mardi.

Oscillant entre 35,9 % et 38,6 % du lundi au jeudi, jours où le nombre d'appels traités est le plus élevé, le taux de transmission est plus faible à partir du vendredi et jusqu'au dimanche où il atteint 32,6 % pour une moyenne de 35,8 % sur l'ensemble de la semaine.

Figure II.7 Nombre d'appels traités par mois



Source : données issues de LISA, base du SNATED Champ : appels traités (n = 32 414)

Note : l'axe des ordonnées de gauche correspond aux transmissions et aides immédiates, l'axe des ordonnées à droite au taux de transmission.

Lecture : en juin, 1 772 appels ont donné lieu à une AI, 1 025 à une transmission, soit un taux de transmission de 36,6 %.

Les mois au cours desquels un plus grand nombre d'appels est traité sont, par ordre décroissant, les mois de mai, septembre et janvier (cf. figure II.7). C'est également en mai que le taux de transmission le plus élevé (38,2 %) est observé. Les mois au cours desquels les appels traités sont les plus faibles sont avril, février et mars. Globalement, les taux de transmission sont légèrement plus élevés à partir de mai.

En 2009, les taux de transmission oscillaient principalement entre 25 % et 30 %. En 2010, ils se situaient davantage entre 30 % et 35 % alors qu'en 2011, ils courent de 33,3 % en février à 38,2 % en mai. Ce résultat montre une augmentation régulière du taux de transmission du SNATED vers les départements.

1.3 Les appels traités par départements

Figure II.8 Nombre d'aides immédiates pour 100 000 mineurs par département

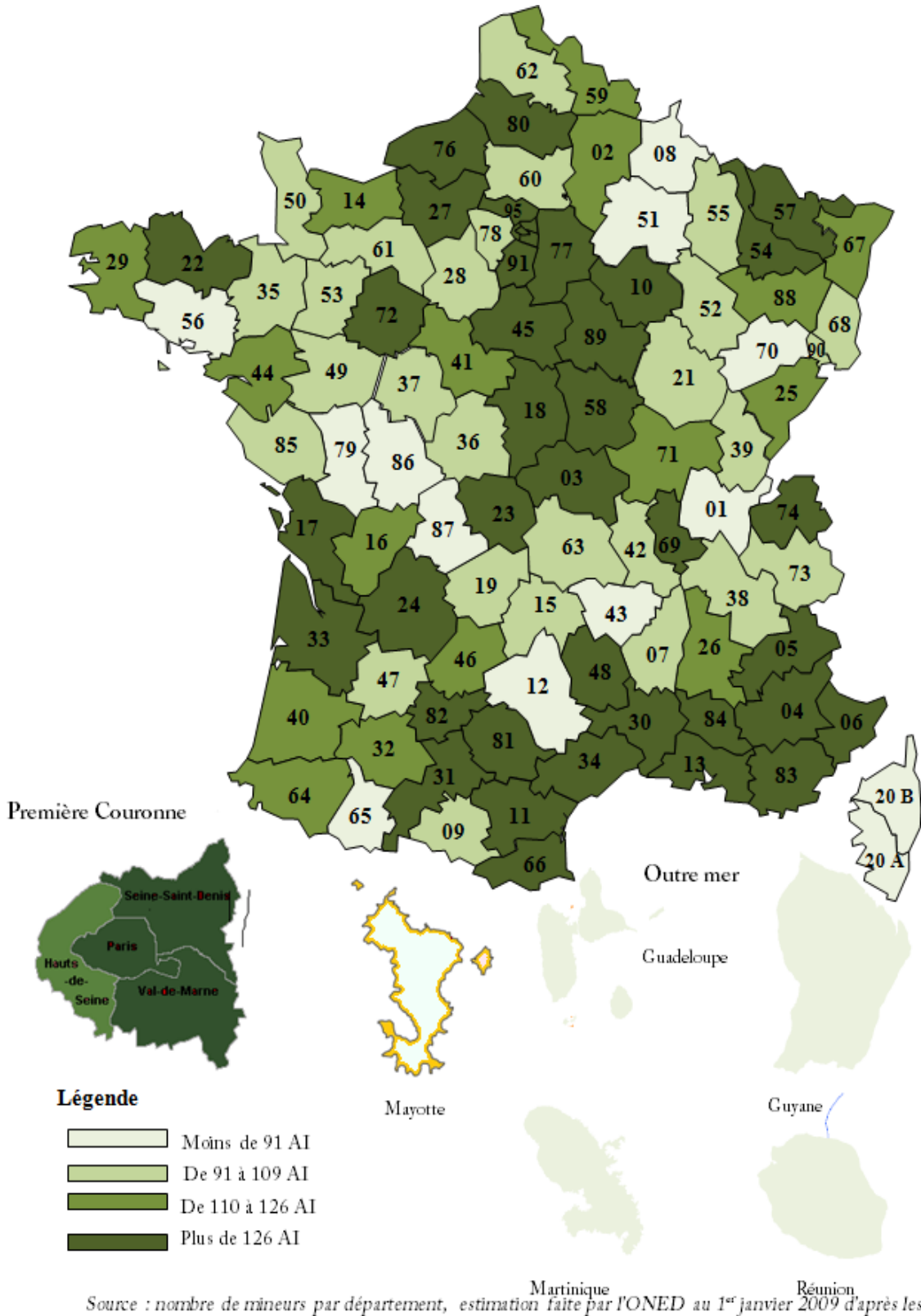
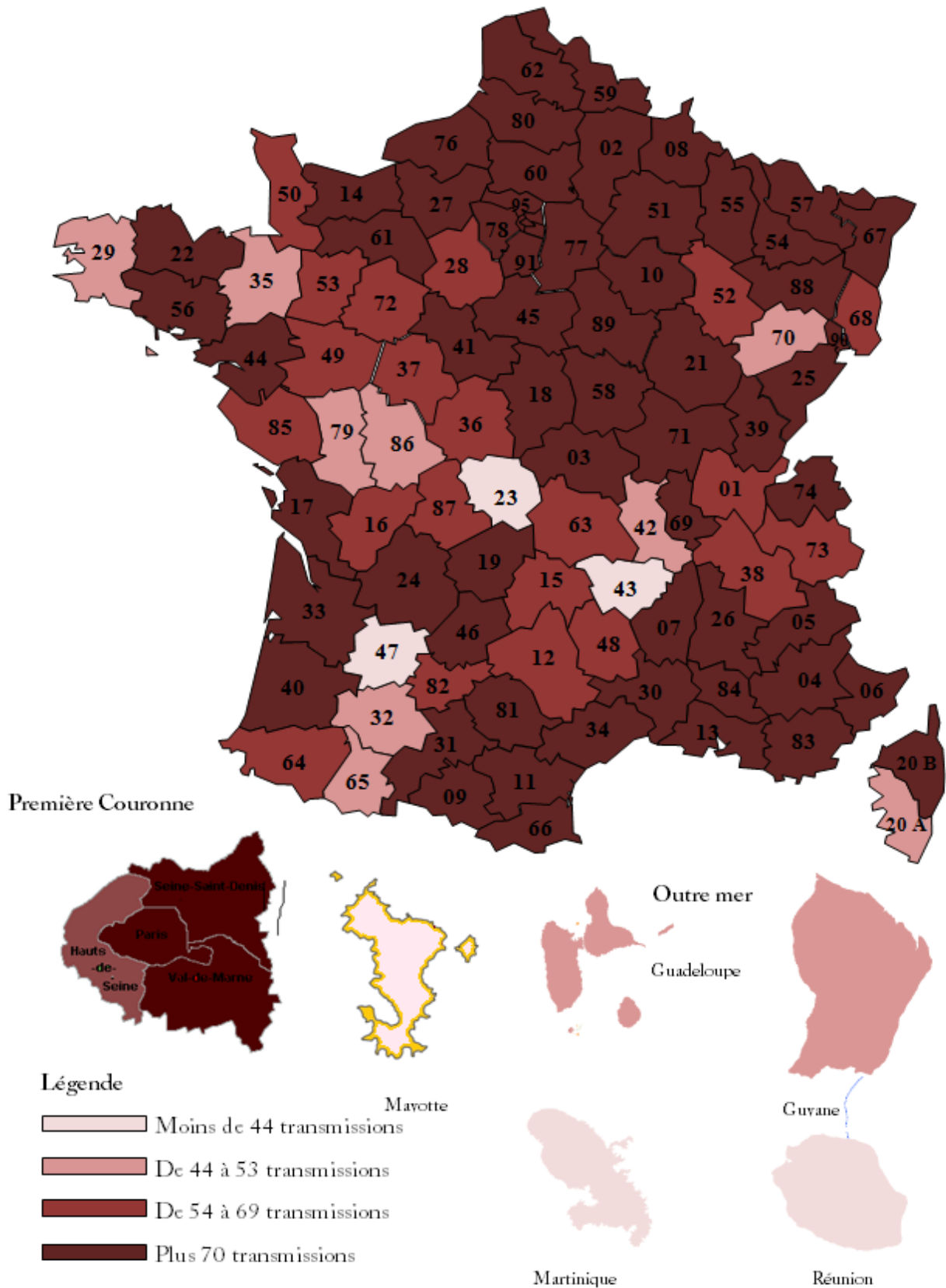


Figure II.9 Nombre de transmissions pour 100 000 mineurs par département



Source : nombre de mineurs par départements estimation faite par l'ONED au 1^{er} janvier 2009 d'après les données INSEE de 2008 sur les mineurs de 0 à 17 ans inclus.

Figure II.10 Nombre de transmissions et d'aides immédiates par département 2009-2011

	Aide immédiate				Transmission			
	2009	2010	2011	Evolution 2009-2011	2009	2010	2011	Evolution 2009-2011
Ain	125	125	116	-7,2 %	57	57	79	38,6 %
Aisne	131	136	154	17,6 %	85	85	109	28,2 %
Allier	80	94	88	10,0 %	44	62	52	18,2 %
Alpes-de-Haute-Provence	57	68	58	1,8 %	37	39	30	-18,9 %
Hautes-Alpes	80	44	60	-25,0 %	22	19	31	40,9 %
Alpes-Maritimes	319	344	304	-4,7 %	169	165	184	8,9 %
Ardèche	101	89	72	-28,7 %	57	53	54	-5,3 %
Ardennes	62	65	53	-14,5 %	40	62	46	15,0 %
Ariège	62	50	31	-50,0 %	23	25	28	21,7 %
Aube	94	84	85	-9,6 %	69	61	69	0,0 %
Aude	100	96	115	15,0 %	67	66	77	14,9 %
Aveyron	67	65	41	-38,8 %	21	26	31	47,6 %
Bouches-du-Rhône	623	736	669	7,4 %	230	313	367	59,6 %
Calvados	177	225	166	-6,2 %	120	111	107	-10,8 %
Cantal	32	33	24	-25,0 %	9	19	15	66,7 %
Charente	89	88	86	-3,4 %	42	36	37	-11,9 %
Charente-Maritime	223	223	214	-4,0 %	104	125	121	16,3 %
Cher	118	73	103	-12,7 %	39	55	66	69,2 %
Corrèze	52	53	44	-15,4 %	32	44	36	12,5 %
Haute-Corse	31	16	24	-22,6 %	23	16	19	-17,4 %
Corse-du-Sud	29	16	24	-17,2 %	6	6	13	116,7 %
Côte-d'Or	100	122	109	9,0 %	53	51	83	56,6 %
Côtes-d'Armor	146	167	176	20,5 %	58	72	117	101,7 %
Creuse	12	27	31	158,3 %	8	10	5	-37,5 %
Dordogne	115	109	90	-21,7 %	56	70	90	60,7 %
Doubs	124	174	142	14,5 %	67	116	89	32,8 %
Drôme	174	142	137	-21,3 %	58	78	83	43,1 %
Eure	163	195	183	12,3 %	100	144	160	60,0 %
Eure-et-Loir	97	106	101	4,1 %	62	66	60	-3,2 %
Finistère	193	261	219	13,5 %	52	84	95	82,7 %
Gard	205	222	225	9,8 %	108	119	138	27,8 %
Gers	40	46	44	10,0 %	19	25	18	-5,3 %
Gironde	371	389	423	14,0 %	175	189	219	25,1 %
Haute-Garonne	366	405	371	1,4 %	158	204	198	25,3 %
Hérault	312	344	356	14,1 %	177	195	228	28,8 %

	Aide immédiate				Transmission			
	2009	2010	2011	Evolution 2009-2011	2009	2010	2011	Evolution 2009-2011
Ille-et-Vilaine	202	220	240	18,8 %	77	105	111	44,2 %
Indre	43	54	41	-4,7 %	23	32	25	8,7 %
Indre-et-Loire	132	108	130	-1,5 %	51	65	84	64,7 %
Isère	317	362	308	-2,8 %	149	194	183	22,8 %
Jura	65	72	62	-4,6 %	38	36	46	21,1 %
Landes	48	65	90	87,5 %	35	42	56	60,0 %
Loir-et-Cher	94	84	77	-18,1 %	40	63	59	47,5 %
Loire	163	173	159	-2,5 %	72	59	71	-1,4 %
Haute-Loire	41	43	34	-17,1 %	15	18	18	20,0 %
Loire-Atlantique	342	352	328	-4,1 %	161	211	209	29,8 %
Loiret	229	232	237	3,5 %	103	130	148	43,7 %
Lot	42	47	38	-9,5 %	17	31	23	35,3 %
Lot-et-Garonne	79	97	60	-24,1 %	34	48	25	-26,5 %
Lozère	12	17	19	58,3 %	4	3	8	100,0 %
Maine-et-Loire	156	172	197	26,3 %	83	98	116	39,8 %
Manche	112	107	110	-1,8 %	53	66	70	32,1 %
Marne	156	130	87	-44,2 %	86	100	90	4,7 %
Haute-Marne	47	47	38	-19,1 %	20	21	22	10,0 %
Mayenne	45	53	66	46,7 %	36	45	49	36,1 %
Meurthe-et-Moselle	297	284	210	-29,3 %	184	159	180	-2,2 %
Meuse	55	40	46	-16,4 %	31	28	42	35,5 %
Morbihan	143	140	137	-4,2 %	79	90	115	45,6 %
Moselle	274	315	295	7,7 %	166	187	208	25,3 %
Nièvre	40	43	53	32,5 %	24	32	29	20,8 %
Nord	794	832	759	-4,4 %	443	518	606	36,8 %
Oise	269	234	211	-21,6 %	162	163	178	9,9 %
Orne	90	92	66	-26,7 %	48	59	50	4,2 %
Pas-de-Calais	453	408	384	-15,2 %	301	325	354	17,6 %
Puy-de-Dôme	132	95	134	1,5 %	48	56	74	54,2 %
Pyrénées-Atlantique	125	135	142	13,6 %	56	72	71	26,8 %
Hautes-Pyrénées	34	55	38	11,8 %	21	22	22	4,8 %
Pyrénées-Orientales	141	144	122	-13,5 %	86	59	97	12,8 %
Bas-Rhin	277	233	261	-5,8 %	121	161	168	38,8 %
Haut-Rhin	151	177	172	13,9 %	83	100	110	32,5 %
Rhône	501	591	555	10,8 %	201	277	324	61,2 %
Haute-Saône	48	41	46	-4,2 %	36	31	28	-22,2 %
Saône-et-Loire	148	119	125	-15,5 %	89	85	104	16,9 %
Sarthe	157	168	125	-20,4 %	110	117	86	-21,8 %

	Aide immédiate				Transmission			
	2009	2010	2011	Evolution 2009-2011	2009	2010	2011	Evolution 2009-2011
Savoie	131	106	93	-29,0 %	42	33	50	19,0 %
Haute-Savoie	218	234	224	2,8 %	99	125	136	37,4 %
Paris	1 046	1 153	988	-5,5 %	423	453	474	12,1 %
Seine-Maritime	417	457	413	-1,0 %	297	367	379	27,6 %
Seine-et-Marne	403	477	444	10,2 %	221	261	278	25,8 %
Yvelines	450	455	377	-16,2 %	160	234	245	53,1 %
Deux-Sèvres	90	78	60	-33,3 %	37	49	41	10,8 %
Somme	209	161	165	-21,1 %	106	116	137	29,2 %
Tarn	84	97	115	36,9 %	38	41	54	42,1 %
Tarn-et-Garonne	58	55	68	17,2 %	22	35	39	77,3 %
Var	368	332	307	-16,6 %	209	205	257	23,0 %
Vaucluse	170	207	198	16,5 %	96	140	103	7,3 %
Vendée	146	152	123	-15,8 %	94	76	83	-11,7 %
Vienne	83	83	68	-18,1 %	47	50	39	-17,0 %
Haute-Vienne	60	66	57	-5,0 %	30	51	45	50,0 %
Vosges	107	89	101	-5,6 %	50	56	72	44,0 %
Yonne	135	114	117	-13,3 %	60	92	87	45,0 %
Territoire-de-Belfort	27	31	41	51,9 %	27	17	35	29,6 %
Essonne	366	375	388	6,0 %	198	203	224	13,1 %
Hauts-de-Seine	393	406	412	4,8 %	154	191	221	43,5 %
Seine-Saint-Denis	695	667	621	-10,6 %	391	456	474	21,2 %
Val-de-Marne	489	464	496	1,4 %	224	279	299	33,5 %
Val-d'Oise	456	436	434	-4,8 %	213	248	238	11,7 %
Guadeloupe	57	58	77	35,1 %	33	47	51	54,5 %
Martinique	36	39	23	-36,1 %	18	18	15	-16,7 %
Guyane	55	55	45	-18,2 %	56	59	43	-23,2 %
Réunion	169	144	124	-26,6 %	53	76	82	54,7 %
Mayotte	1	11	4	300,0 %	4	2	2	-50 %
Polynésie Française	19	4	1	-94,7 %	0	0	0	NC
St-Pierre-et-Miquelon	1	1	1	0,0 %	0	0	0	NC
International	77	66	69	-10,4 %	0	0	0	NC
Non défini	3066	2 901	2 214	-27,8 %	0	0	0	NC
Total	21606	21987	20208	-6,5 %	9235	10756	11616	25,8 %

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Apparaissent en rouge les 5 départements pour lesquels les transmissions et les aides immédiates sont les plus nombreuses en 2011 à savoir le Nord, Paris, la Seine-Saint-Denis, les Bouches-du-Rhône et le Rhône (cf. figure II.10). Ces départements sont identiques à ceux repérés en 2010.

17 départements voient leurs taux de transmission¹ diminuer entre 2009 et 2011 contre deux tiers des départements pour les taux d'aides immédiates. La comparaison des taux de variations des AI et des transmissions montre que les taux sont beaucoup plus importants pour les transmissions, ces dernières sont donc plus nombreuses qu'auparavant. Une partie des appels qui donnaient lieu à des AI font à présent l'objet d'une transmission.

Conclusion

Sur 100 appels traités, 62 donnent lieu à une aide immédiate lorsque le SNATED exerce sa mission de conseil et d'orientation contre 38 à une transmission, principalement lorsqu'il y a situation d'enfant en danger ou en risque de l'être. La durée des appels donnant lieu à une transmission est supérieure de 4 minutes en moyenne à ceux donnant lieu à une aide immédiate. Le taux de transmission est en augmentation depuis 2009. Le taux d'appels traités est supérieur l'été et les jours de semaine et des disparités territoriales apparaissent.

1.4 *Les caractéristiques de la population concernée par les appels*

Les appels reçus au SNATED permettent de recueillir différents types d'informations concernant notamment les appelants, les enfants concernés et les auteurs présumés.

1.4.1 La description des appelants

1.4.1.1 *Le lien avec l'enfant et la confidentialité des appels*

Un appel peut être passé par un ou plusieurs appelants et un appelant peut être lié à un ou plusieurs enfants en danger. Dans le cas des transmissions, 12 102 appelants ont évoqué des situations concernant 15 944 enfants. Les appelants sont désignés par leur place vis-à-vis de l'enfant. Deux cas sont possibles :

- L'appelant est désigné : il a donné à l'écouter sa qualité vis-à-vis de l'enfant ;
- L'appelant n'est pas désigné : il a refusé de donner à l'écouter sa qualité et/ou son identité.

Les personnes non désignées représentent un quart des appelants (cf. figure III.1) et la moitié dans le cadre des transmissions ce qui représente pour celles-ci une légère baisse par rapport à 2010 (53 %). Les situations étant probablement plus graves, les appelants sont plus réticents à dévoiler le lien qui les unit à l'enfant et craignent davantage les suites de leur intervention : représailles des auteurs présumés de danger, suites juridiques les impliquant, craintes de perte de contact avec l'enfant, etc.

¹ L'interprétation des taux de variations doit se faire prudemment. En effet, lorsque les effectifs des départements sont petits ou lorsqu'un département n'était pas habitué à diffuser le numéro du 119 (comme Mayotte), les variations peuvent paraître importantes.

De manière fidèle à 2009 et 2010, plus du quart des appelants sont les parents. Cette part est relativement stable. La proportion de mères est supérieure à celle des pères (8 points pour les AI, 4 pour les transmissions), bien que cette dernière soit en légère augmentation. Beaucoup de situations sont signalées par les mineurs concernés, principalement lorsque ces situations donnent lieu à une AI.

Figure III.1 Qualité de l'appelant pour l'enfant par type d'appel

Qualité de l'appelant	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Non désigné	2 767	12,9 %	6 145	50,8 %	8 912	26,6 %
Mère	4 558	21,2 %	1 006	8,3 %	5 564	16,6 %
Père	2 906	13,5 %	1 093	9 %	3 999	11,9 %
Mineur concerné	2 782	13 %	878	7,3 %	3 660	10,9 %
Voisin	1 268	5,9 %	870	7,2 %	2 138	6,4 %
Entourage amical	1 514	7,1 %	473	3,9 %	1 987	5,9 %
Grand-parent	1 613	7,5 %	447	3,7 %	2 060	6,1 %
Famille autre	1 213	5,7 %	450	3,4 %	1 663	5 %
Personnel institutionnel	1 095	5,1 %	434	3,8 %	1 529	4,6 %
Majeur concerné	1 037	4,8 %	58	0,5 %	1 095	3,2 %
Beau parent	435	2 %	109	0,9 %	544	1,6 %
Membre de la fratrie	270	1,3 %	139	1,2 %	409	1,2 %
Total	21 458	100 %	12 102	100,0 %	33 560	100,0 %

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : Nombre d'appelants (n = 33 560).

Note : un appel peut avoir un ou plusieurs appelants : le nombre d'appelants est donc supérieur ou égal au nombre d'appels. Un appelant peut être lié à un ou plusieurs enfants : le nombre d'appelants est donc inférieur ou égal au nombre d'enfant en danger.

Lecture : 7,5 % des AI sont des appels passés par un grand-parent de l'enfant en danger ou en risque de l'être.

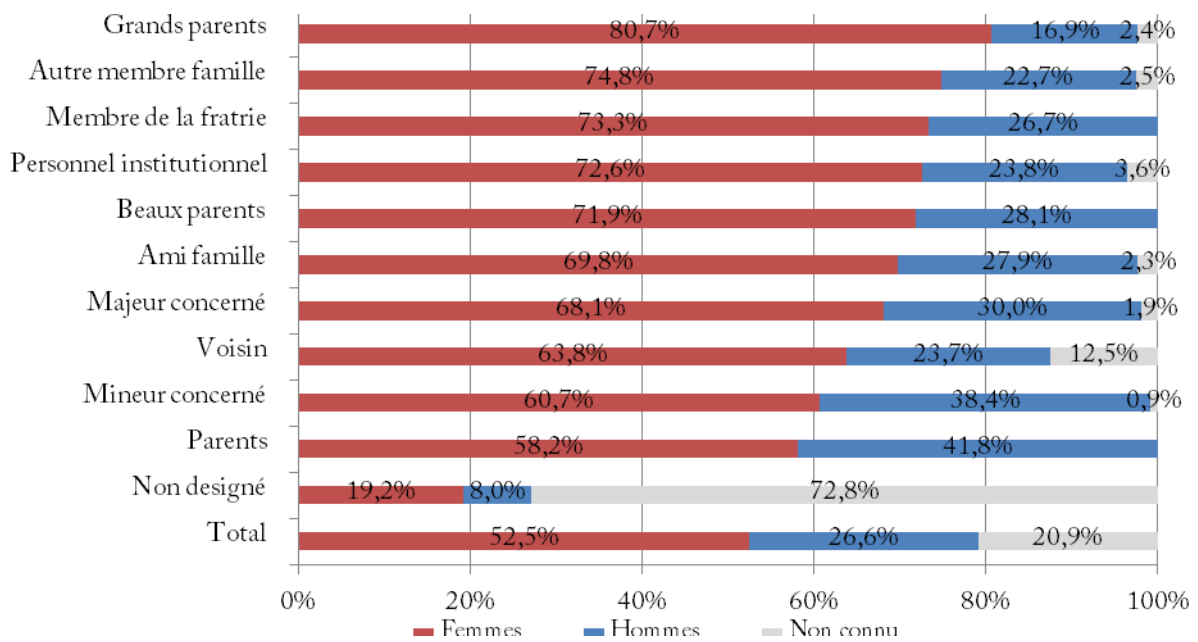
Le nombre total d'appelants étant le majeur concerné lui-même (format court uniquement) est en baisse depuis 2009, conduisant sa part à 3,2 % des appelants en 2011. La part des appelants familiaux (grands-parents et autre famille) est relativement stable par rapport à 2010 mais en baisse depuis 2009 tout comme la part attribuée à l'entourage amical.

1.4.1.2 Les caractéristiques des appelants et les comparaisons

Quelle que soit la qualité de l'appelant, les femmes sont toujours majoritaires (cf. figure III.2). Lorsque l'appel est passé par un grand parent, un autre membre de la famille, un membre de la fratrie ou un personnel institutionnel, la part de femmes est beaucoup plus importante (respectivement 80,7 %, 74,8 %, 73,3 % et 72,6 %).

Même si les appelants hommes ne sont jamais majoritaires, ils sont plus présents que la moyenne lorsqu'ils sont parents, mineurs concernés ou majeurs concernés (respectivement 41,8 %, 38,4 %, 30 %). Leur part est en augmentation dans la plupart des catégories de qualité d'appelants depuis 2010.

Figure III.2 Répartition par sexe par qualité d'appelants



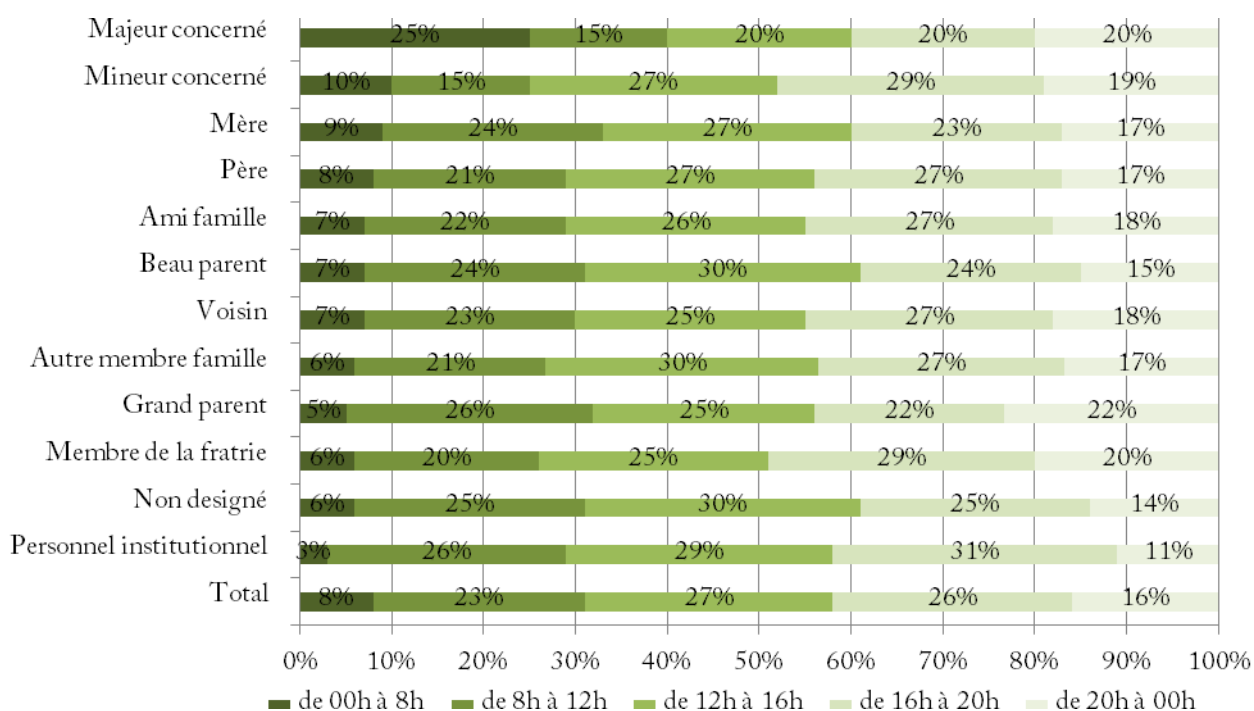
Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : appelants au 119 (n = 33 560)

Lecture : 58,2 % des parents appelants sont des femmes.

Les différents types d'appelants ne contactent pas le 119 au même moment de la journée (cf. figure III.3). Ainsi, les mineurs concernés et les membres de la fratrie appellent dans 29 % des cas entre 16h et 20h alors qu'en moyenne 23 % des appels sont passés sur cette tranche horaire. 45 % des majeurs concernés appellent entre 20h et 8h du matin (aide immédiate en format) contre 24 % de l'ensemble des appelants.

Figure III.3 Répartition des appels sur la journée par qualité d'appelant



Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : appelants au 119 (n = 33 560)

Lecture : 26 % des appels venant d'un professionnel ont été passés entre 8h et 12h.

1.4.2 Les enfants en danger ou en risque de l'être

Il est important d'avoir à l'esprit que tous les enfants évoqués au cours d'un appel au 119 ne sont pas forcément en danger ou en risque de l'être. Lorsque l'appelant relate une situation d'enfant en danger ou en risque, les autres enfants de la fratrie sont alors enregistrés avec la précision « pas de danger évoqué ».

Figure III.4 Répartition par type d'appel des enfants en danger ou non

Type d'appel	Danger évoqué		Pas de danger précisé		Total des enfants	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Aides immédiates	18 005	45,2 %	12 754	87,5 %	30 759	56,5 %
Transmissions	21 853	54,8 %	1 824	12,5 %	23 677	43,5 %
Total des enfants	39 858	100,0 %	16 248	100,0 %	54 436	100,0 %

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : enfants signalés dans les appels (n = 54 436)

Lecture : 54,8 % des enfants pour lesquels un danger est évoqué donne suite à une transmission.

En 2011, les appels passés au 119 concernent 54 436 enfants (cf. figure III.4). Lorsqu'un ré-appel concerne une même situation, le ou les enfants sont comptabilisés autant de fois qu'il y a de ré-appels. Pour 73,2 % d'entre eux (+4,2 points par rapport à 2009 et 2010), au moins un danger est évoqué.

Lorsqu'un danger est évoqué, 54,8 % des appels donnent lieu à une transmission et 45,2 % aboutissent à une aide immédiate.

1.4.2.1 Les caractéristiques des enfants déclarés en danger

Figure III.5 Connaissance de l'âge et du sexe des enfants en danger

Age connu \ Sexe connu	Age connu		Total
	Non	Oui	
Non	996 2,5 %	1 346 3,4 %	2 342 5,3 %
	2 232 5,6 %	35 284 88,5 %	37 516 94,1 %
Oui	3 228 8,1 %	36 630 91,9 %	39 858 100 %
Total			

Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n = 39 858)

Note : l'âge est évoqué en années et non en tranches d'âges.

Lecture : le sexe et l'âge sont renseignés pour 35 284 enfants en danger ou en risque de l'être.

Le sexe et l'âge sont renseignés pour la majorité des enfants (88,5 %) (cf. figure III.5). Les parts d'âge et de sexe inconnus sont respectivement de 8,1 % et 5,3 %. Les informations sur l'âge sont davantage lacunaires que celles portant sur le sexe de l'enfant.

Figure III.6 Répartition par sexe des enfants en danger selon le type d'appel

Sexe	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Filles	8 877	49,3 %	10 318	47,2 %	19 195	48,2 %
Garçons	7 946	44,1 %	10 375	47,5 %	18 321	46 %
Non renseigné	1 182	6,6 %	1 160	5,3 %	2 342	5,8 %
Total	18 005	100,0 %	21 853	100,0 %	39 858	100,0 %

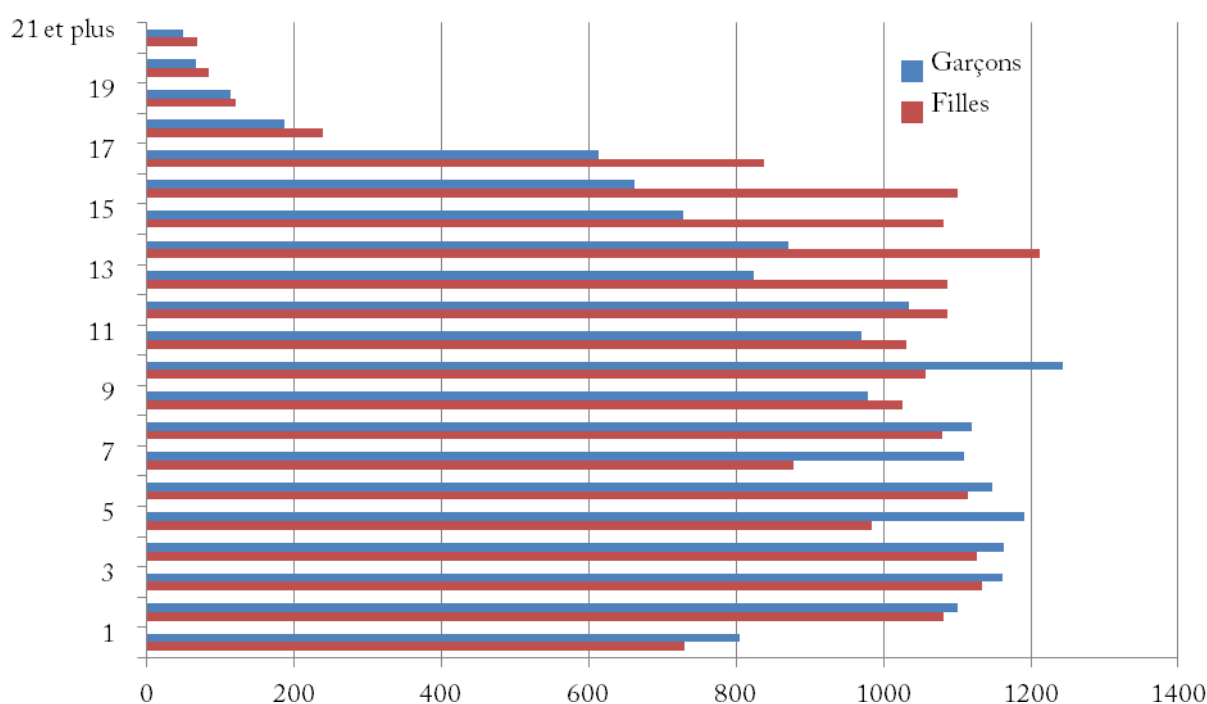
Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n = 39 858)

Lecture : 49,3 % des AI concernent des filles.

48,2 % des appels signalant des enfants en danger concernent des filles contre 46 % des garçons (cf. figure III.6). En distinguant les appels donnant lieu à des AI de ceux aboutissant à une transmission, les premiers concernent davantage les filles (+5 points) alors que les seconds sont répartis équitablement entre les deux genres, ce qui était déjà le cas en 2009 et en 2010.

Figure III.7 Pyramide des âges des enfants en danger selon le sexe



Source : données issues de LISA, base du SNATED

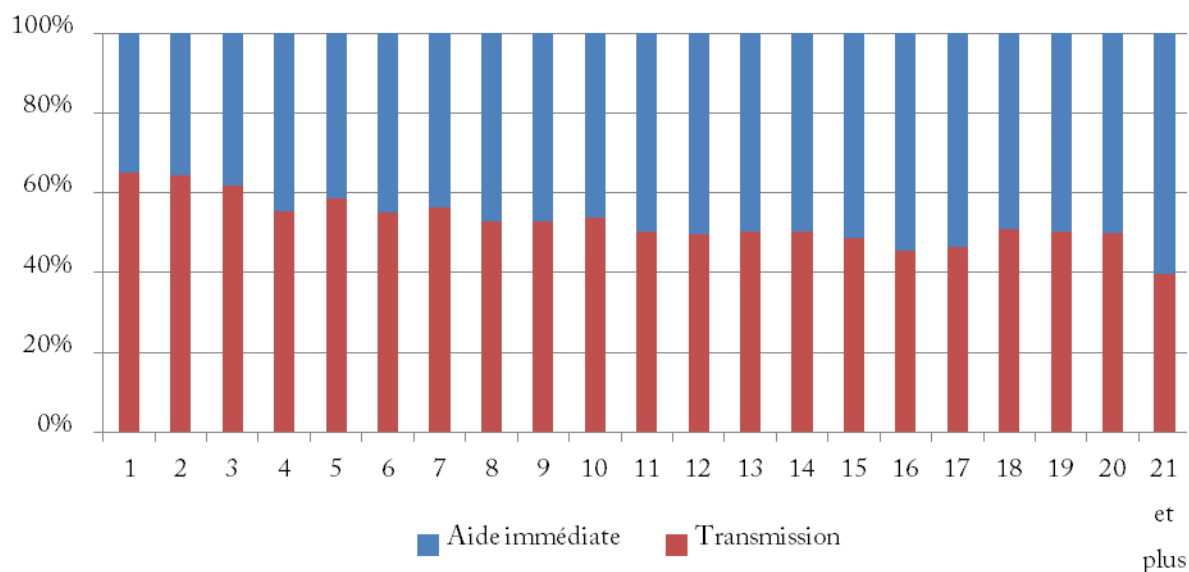
Champ : enfants dont le sexe et l'âge sont connus (n = 35 284)

Lecture : 1 057 filles de 10 ans ont été déclarées en danger ou en risque de l'être.

La pyramide des âges met en avant que le nombre de garçons en danger est globalement supérieur à celui des filles de 0 à 10 ans (cf. figure III.7). A partir de 11 ans, la tendance s'inverse et le nombre de filles en danger devient largement supérieur à celui des garçons dont le nombre se réduit considérablement et de manière plus significative que celui des filles dont la baisse n'est réellement observée qu'à partir de 17 ans.

Le traitement donné à une situation de danger est variable selon l'âge de l'enfant concerné (cf. figure III.8). Le taux de transmission est maximal pour les enfants de 1 à 3 ans (65 %), puis il décroît avec l'âge pour atteindre 50 % entre 17 et 20 ans et 40 % pour les jeunes majeurs de 21 ans et plus. Cette baisse est moins marquée qu'en 2009 et 2010 où elle était respectivement de 45 points et de 35 points entre 1 et 21 ans.

Figure III.8 Taux de transmission par âge des enfants en danger



Source : données issues de LISA, base du SNATED Champ : enfants dont l'âge est connu (n = 36 630)

Lecture : quand un enfant de 3 ans est déclaré en danger, il donne lieu à une transmission dans 62 % des cas.

1.4.2.2 L'environnement familial de l'enfant

Les enfants en danger ou en risque de l'être vivent principalement chez leur mère (47,2 % des cas), alors que ceux vivant chez leur père restent très minoritaires (9,1 % des cas). Seuls 34 % des enfants en danger ou en risque de l'être vivent chez leurs deux parents. Rapporté à la moyenne nationale, ce taux est faible puisque l'INSEE¹ estime que 75 % des mineurs français vivent avec leurs 2 parents. Au contraire, la part des enfants vivant en dehors du foyer familial est supérieure à la moyenne (4,1 % contre 2 % sur l'ensemble du territoire).

Figure III.9 Lieu de vie des enfants en danger

Personne chez qui l'enfant vit	2011	
	Effectif	%
Ses deux parents	13 583	34 %
Sa mère	18 803	47,2 %
Son père	3 627	9,1 %
En résidence alternée	980	2,5 %
Hors foyer parental	1 619	4,1 %
Non renseigné	1 246	3,1 %
Total des enfants	39 858	100,0 %

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n = 39 858)

Lecture : 47,2 % des enfants en danger résident chez leur mère

¹ Sources : INSEE, recensement de la population 2006 et Enquête Emploi de 2004 et 2007.

Le lieu de vie des enfants en danger ou en risque de l'être est différent selon la tranche d'âge considérée (cf. figure III.10). Jusqu'à 6 ans la majorité des enfants vivent avec leurs 2 parents ou avec leurs mères. Avec l'âge, ce chiffre diminue. A l'inverse, certains lieux de vie sont très peu fréquents lorsque l'enfant est jeune : 3,1 % des enfants de moins de 3 ans vivent seulement avec leur père et 1,7 % hors du foyer parental contre respectivement 14,5 % et 7,3 % pour les enfants âgés de 13 à 17 ans.

Figure III.10 Lieu de vie des enfants en danger selon l'âge

Lieu de vie	Moins de 3 ans		De 3 à 6 ans		De 7 à 12 ans		De 13 à 17 ans		18 ans et plus		Total	
	Effectif	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Hors foyer parental	68	1,7 %	235	2,5 %	451	3,5 %	670	7,3 %	90	9,8 %	1 514	4,2 %
Avec sa mère	1 680	43,1 %	4 786	51,2 %	6 860	53,3 %	4 042	44,2 %	374	40,8 %	17 742	49 %
Avec son père	117	3,1 %	562	6 %	1 416	11 %	1 321	14,5 %	124	13,5 %	3 540	9,8 %
Avec ses deux parents	1 921	49,3 %	3 461	37 %	3 573	27,7 %	2 715	29,7 %	276	30,1 %	11 946	33 %
Résidence alternée	70	1,8 %	243	2,6 %	469	3,6 %	170	1,9 %	4	0,4 %	956	2,6 %
Non renseigné	40	1 %	65	0,7 %	111	0,9 %	215	2,4 %	49	5,4 %	480	1,3 %
Total	3 896	100 %	9 352	100 %	12 880	100 %	9 133	100 %	917	100 %	36 178	100 %

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : enfants dont l'âge et le lieu de vie sont connus (n = 39 858)

Lecture : 3 % des enfants de moins de 3 ans vivent avec leur père

1.4.3 Les auteurs présumés à l'origine des dangers¹

1.4.3.1 Le lien des auteurs déclarés avec l'enfant

Si un auteur présumé de dangers sur un ou plusieurs enfants est comptabilisé, il l'est autant de fois qu'il y a d'enfants. En revanche, pour un auteur présumé qui exerce plusieurs types de dangers sur un même enfant (violence physique, violence psychologique...), l'auteur présumé n'est comptabilisé qu'une seule fois quel que soit le nombre de dangers qu'il fait subir à un même enfant.

Dans la majorité des situations, les auteurs présumés appartiennent à la famille proche de l'enfant (cf. figure III.11), notamment dans les cas donnant lieu à une transmission. Lorsque l'auteur présumé n'est pas un des parents, ces derniers peuvent réagir afin de protéger l'enfant. Dans ce cas, le SNATED exerce davantage un rôle de conseil et de soutien. A noter que la part des auteurs présumés non renseignés a baissé depuis 2010, confirmant la tendance observée les années précédentes.

¹ NDLR : les enfants se mettant eux-mêmes en danger ne sont pas considérés dans cette partie. Ces cas bien particuliers nécessitent une approche différente.

En affinant l'analyse portant sur la qualité de l'auteur présumé, les parents sont largement majoritaires, représentant 80,4 % des auteurs présumés. Les mères sont plus présentes que les pères et l'écart est très important lorsque le danger évoqué donne lieu à une transmission (53,2 % attribués aux mères contre 29,5 % aux pères). Outre les parents, les beaux-parents représentent 9,7 % des auteurs présumés. Dans les aides immédiates, les autres catégories d'auteurs présumés sont plus souvent mentionnées que dans les transmissions.

Figure III.11 Qualité des auteurs présumés vis-à-vis des enfants

Qualité de l'auteur présumé	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Mère	8 243	42,4 %	15 612	53,2 %	23 855	48,9 %
Père	6 678	34,5 %	8 671	29,5 %	15 349	31,5 %
Beaux parents	1 947	10 %	2 807	9,6 %	4 754	9,7 %
Membre de la fratrie	395	2 %	464	1,6 %	859	1,8 %
Personnel institutionnel	496	2,5 %	369	1,3 %	865	1,8 %
Grands parents	305	1,6 %	431	1,5 %	736	1,5 %
Autre membre de la famille	348	1,8 %	332	1,1 %	680	1,4 %
Entourage amical	738	3,8 %	449	1,5 %	1 187	2,4 %
Voisin	87	0,4 %	29	0,1 %	116	0,2 %
Non renseigné	202	1 %	181	0,6 %	383	0,8 %
Total	19 439	100,0 %	29 345	100,0 %	48 784	100,0 %

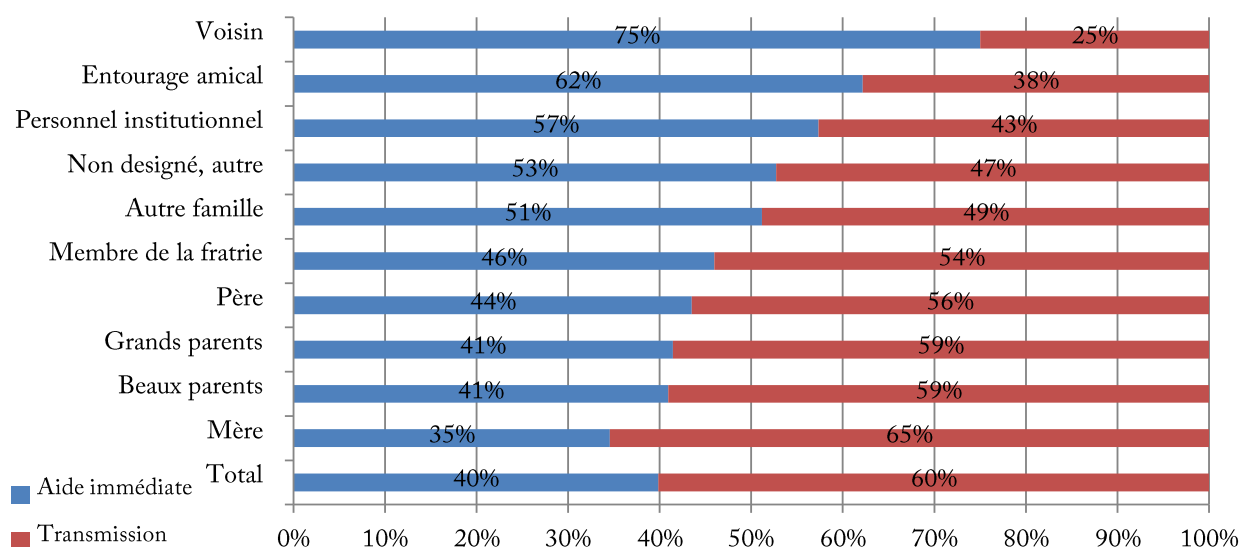
Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : auteur présumé par enfant (n = 48 784). Notons qu'un enfant peut être lié à plusieurs auteurs présumés et qu'un auteur présumé peut avoir différentes qualités vis-à-vis de plusieurs enfants qu'il met en danger.

Lecture : 10 % des aides immédiates font suite à un (des) danger(s) exercé(s) par le beau-père ou la belle-mère

Les transmissions se font davantage lorsque l'auteur présumé est un membre de la famille (parent, beau-parent, grand-parent, membre de la fratrie) : elles représentent 65 % des cas où la mère est auteure présumée, 56 % des cas où le père est auteur présumé et 59 % des cas où un beau parent est auteur présumé (cf. figure III.12). Les AI deviennent majoritaires lorsque l'auteur présumé est un voisin (75 % des cas) ou qu'il fait partie de l'entourage amical (62 % des cas).

Figure III.12 Traitement de l'appel par auteur présumé du danger



Source : données issues de LISA, base du SNATED

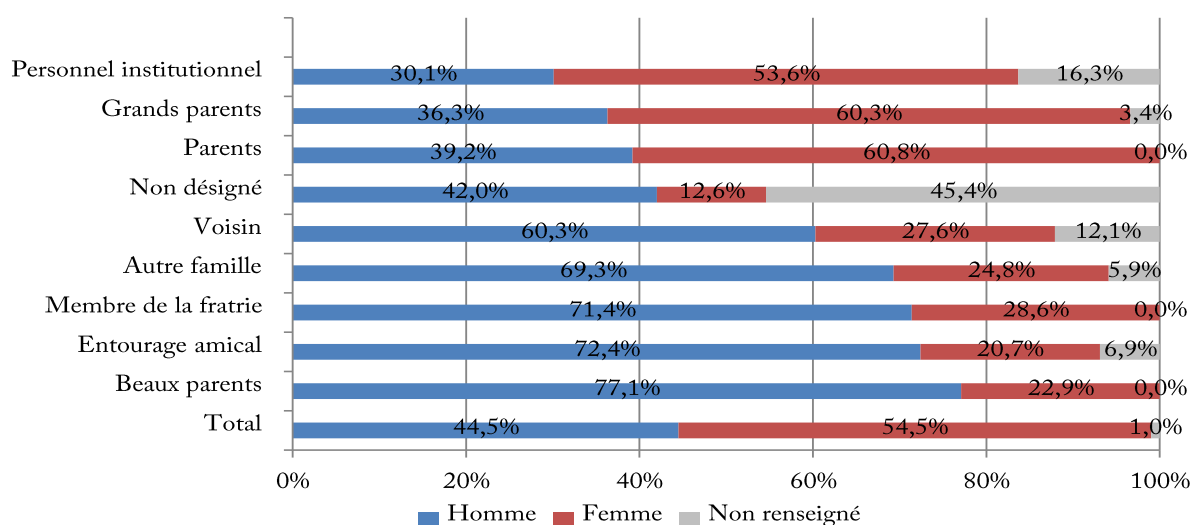
Champ : auteur présumé par enfant (n = 48 784). Notons qu'un enfant peut être lié à plusieurs auteurs présumés et qu'un auteur présumé peut avoir différentes qualités vis-à-vis de plusieurs enfants qu'il met en danger.

Lecture : 59 % des dangers exercés par le beau-père ou la belle-mère sont transmis.

1.4.3.2 Les caractéristiques des auteurs présumés

Les auteurs présumés sont majoritairement des femmes puisqu'elles représentent 54,5 % des auteurs présumés et cette part est en constante augmentation depuis 2009 où elle était de 50 % (cf. III.13). Des différences apparaissent néanmoins selon la qualité de l'auteur présumé. En effet, lorsque l'auteur présumé est parent, grand-parent ou professionnel, il s'agit plus souvent d'une femme, respectivement, 60,8 %, 60,3 % et 53,6 %. Concernant le personnel institutionnel, il faut noter que les professions en lien avec l'éducation et l'enfance sont principalement exercées par des femmes. Au contraire, les femmes sont minoritaires lorsque l'auteur présumé est un beau parent, une personne faisant partie de l'entourage amical, un membre de la fratrie ou un voisin.

Figure III.13 Répartition par sexe des auteurs présumés selon leur lien avec l'enfant



Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : auteur présumé par enfant (n = 48 784). Notons qu'un enfant peut être lié à plusieurs auteurs présumés et qu'un auteur présumé peut avoir différentes qualités vis-à-vis de plusieurs enfants qu'il met en danger.

Lecture : 77,1 % des beaux-parents ayant exercé un danger sur un (des) enfant(s) sont des hommes

L'âge des auteurs présumés est variable mais est très largement concentré après 21 ans. Ainsi, seulement 1,8 % des auteurs présumés sont jeunes majeurs et 2 % sont mineurs (cf. figure III.14). Cette part était de 3 % en 2009 et de 1,9 % en 2010.

Figure III.14 Age des auteurs présumés

	Effectif	%
Non renseigné	2 119	4,4 %
Mineur	957	2 %
dont enfants de 3 à 6 ans	40	0,1 %
dont enfants de 7 à 12 ans	331	0,7 %
dont enfants de 13 à 17 ans	586	1,2 %
Jeune majeur (18-21 ans)	898	1,8 %
Adulte	44 810	91,8 %
Total	48 784	100,0 %

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : auteur présumé par enfant (n = 48 784). Notons qu'un enfant peut être lié à plusieurs auteurs présumés et qu'un auteur présumé peut avoir différentes qualités vis-à-vis de plusieurs enfants qu'il met en danger.

Lecture : 957 auteurs présumés sont des mineurs.

Conclusion

L'augmentation de la part d'appelants non désignés invite à rester prudent sur le fait que les appelants sont principalement les parents ou le mineur concerné lui-même et que la majorité sont des femmes. Un danger est évoqué pour les trois quarts des enfants signalés dans les appels s'agissant des filles, et lorsque c'est le cas, une transmission a lieu plus d'une fois sur deux, notamment pour les enfants les plus jeunes.

Les garçons sont davantage concernés jusqu'à 10 ans et la tendance s'inverse très nettement jusqu'à 18 ans. Ces enfants concernés par les appels au 119 vivent majoritairement chez l'un des deux parents, même si un tiers vit chez leurs deux parents. Les auteurs présumés de dangers sont principalement des adultes, des femmes et des membres de la famille proche où vient en premier lieu la mère, dans le cas d'une transmission notamment.

1.5 *Les caractéristiques des dangers*

Les dangers sont de six natures différentes :

- violence physique
- violence psychologique
- négligence lourde
- conditions d'éducation défailtantes¹ sans maltraitance évidente
- violence sexuelle déclinée lorsque possible en 4 catégories :
 - o avec pénétration
 - o avec attouchement
 - o sans attouchement (climat équivoque, exposition sensorielle)
 - o autre (prostitution, pédopornographie, corruption du mineur)
- danger résultant du comportement de l'enfant lui-même²

1.5.1 La nature des dangers et les caractéristiques de l'appel

Lorsque les données permettant d'identifier l'enfant sont insuffisantes ou absentes ou que les éléments déclarés ne sont pas suffisamment caractérisés, certains appels ne permettent pas de transmission au département.

¹ Conformément à la Délibération N° 2011-274 du 21 septembre 2011 de la CNIL, l'appellation devient «conditions d'éducation compromises sans négligences lourdes».

² Conformément à la Délibération N° 2011-274 du 21 septembre 2011 de la CNIL, l'appellation devient « comportement du mineur mettant en danger sa santé, sa sécurité, sa moralité ».

Figure IV.1 Répartition des dangers par type d'appel

Type de danger	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Violences physiques	5 628	26,2 %	7 247	23,5 %	12 875	24,6 %
Violences psychologiques	7 731	36 %	11 021	35,7 %	18 752	35,8 %
Négligences lourdes	2 380	11,1 %	6 238	20,2 %	8 618	16,5 %
Conditions d'éducation défaillantes	2 883	13,4 %	4 314	14 %	7 197	13,7 %
Violences sexuelles	1 851	8,6 %	1 052	3,4 %	2 903	5,5 %
Dangers dus à l'enfant lui même	1 003	4,7 %	1 025	3,3 %	2 028	3,9 %
Nombre total de dangers	21 475	100,0 %	30 897	100,0 %	52 372	100,0 %
Nombre moyen de danger par enfant¹	1,2		1,4		1,3	

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : ensemble des dangers évoqués (n = 52 372)

Note : un enfant peut subir le même type de dangers par des personnes différentes, il sera alors comptabilisé une seule fois dans ce type de danger. Un enfant peut subir des types de dangers différents, il sera alors comptabilisé une fois dans chaque type de danger concerné.

Lecture : 1 851 AI sont des violences sexuelles.

Plus d'un tiers des dangers concerne des violences psychologiques (cf. figure IV.1). Bien qu'en net recul depuis 2009, elles sont stables par rapport à 2010. Viennent ensuite les violences physiques qui concernent un quart des enfants, les négligences lourdes pour 16,5 % des enfants et les conditions d'éducation défaillantes pour 13,7 %. Ces deux derniers types de dangers sont en hausse depuis 2010. Concernant le type d'appel (AI ou transmission), peu de différences significatives s'observent. Cependant, la part de négligences lourdes dans les appels transmis est supérieure de près de 9 points à la part qu'elles ont dans les appels donnant suite à une AI. Inversement, les violences sexuelles sont davantage présentes dans les appels donnant lieu à une AI (8,6 % des dangers) que dans les appels transmis (3,4 % des cas).

Les violences sexuelles représentent 5,5 % des dangers évoqués et se déclinent en différents types. Les attouchements sont les violences sexuelles les plus fréquentes intervenant dans 27,9 % des cas (cf. figure IV.2), suivies des violences sexuelles sans attouchement pour 26,8 % des cas et des violences sexuelles avec pénétration dans 15,3 % des cas. Faute de pouvoir les caractériser précisément, une part importante (26,2 %) des violences sexuelles dont le type n'est pas énoncé est observée.

¹ Nombre moyen de danger par enfant= nombre total de dangers/nombre d'enfant en danger ou en risque de l'être.

Figure IV.2 Répartition des violences sexuelles par type d'appel

Type de violence sexuelle	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Eff.	%	Eff.	%
Avec pénétration	308	16,6 %	137	13 %	445	15,3 %
Avec attouchement	576	31,1 %	234	22,2 %	810	27,9 %
Sans attouchement (climat équivoque, exposition sensorielle)	365	19,8 %	412	39,3 %	777	26,8 %
Autres (prostitution, pédopornographie, etc.)	56	3 %	54	5,1 %	110	3,8 %
Non précisé	546	29,5 %	215	20,4 %	761	26,2 %
Total	1 851	100 %	1 052	100 %	2 903	100 %

Source : données issues de LISA, base du SNATED Champ : ensemble des violences sexuelles (n = 2 903)

Note : un enfant peut subir des violences sexuelles de différentes natures. L'enfant est comptabilisé autant de fois qu'il subit de types de violences sexuelles différentes. Dans la figure IV.1, l'enfant est comptabilisé une fois indépendamment du nombre de violences sexuelles subies. C'est pourquoi les totaux sont ici supérieurs.

Lecture : 31,1 % des violences sexuelles donnant lieu à des AI sont avec attouchement.

Il est important de distinguer les différents types de violences sexuelles puisque ces derniers ne donnent pas lieu au même traitement. Ainsi, dans les AI, les attouchements représentent une part importante alors que dans les transmissions les violences sans attouchement sont davantage présentes¹.

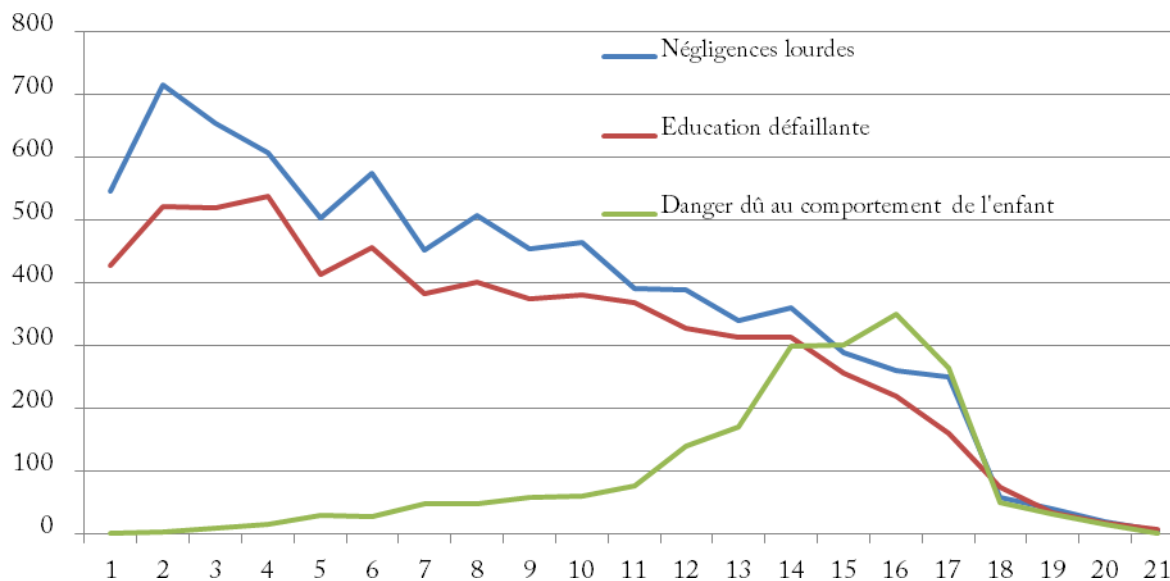
1.5.2 La nature des dangers et les caractéristiques des enfants

Il s'agit à présent de s'intéresser aux caractéristiques des enfants subissant ces dangers.

La nature des dangers affectant les enfants est variable selon l'âge de l'enfant. Bien que toujours plus nombreuses que les cas de conditions d'éducation défailtantes, les négligences lourdes suivent la même tendance et décroissent significativement avec l'âge (cf. figure IV.3). A l'inverse, les dangers dus aux enfants eux-mêmes sont en nette augmentation à partir de 10 ans et jusqu'à 17 ans.

¹ On s'attend à ce que les attouchements soient davantage transmis que les situations de climat équivoque et/ou d'exposition sensorielle. La part plus importante de violences sexuelles non précisées dans les appels donnant lieu à une AI (31,5 %) par rapport à ceux étant transmis (19,3 %) peut expliquer ces différences.

Figure IV.3 Répartition par âge des enfants subissant des négligences lourdes, une éducation défaillante ou se mettant en danger eux-mêmes



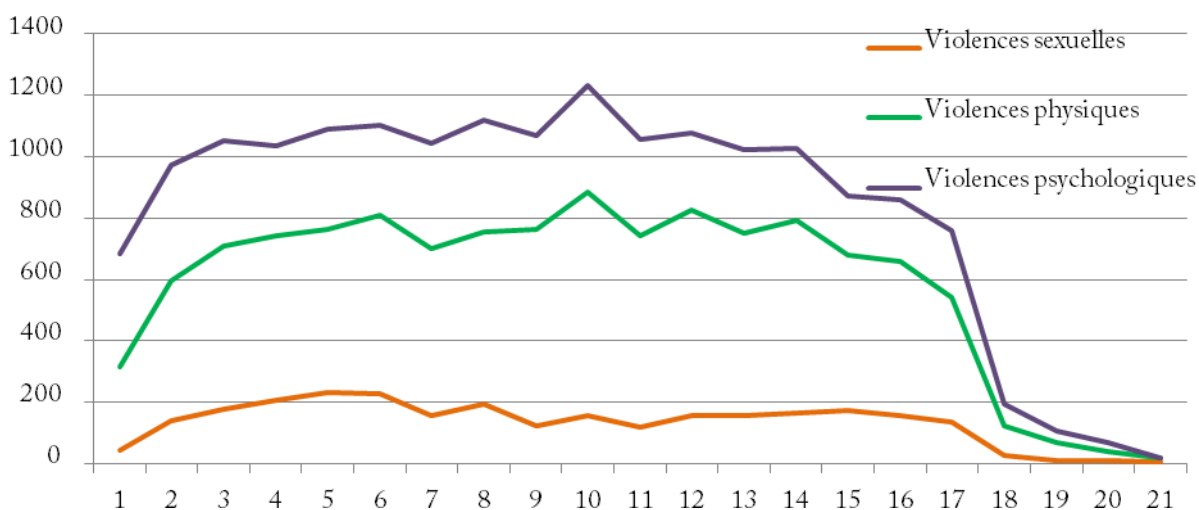
Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : enfants dont l'âge est connu (entre 0 et 21 ans) subissant une de ces 3 formes de danger (n = 16 326)

Lecture : parmi les enfants subissant des négligences lourdes, 653 ont 3 ans

Les violences physiques, psychologiques et sexuelles suivent des courbes similaires bien que le nombre d'enfants concernés soit différent. Ces dangers concernent des effectifs relativement stables de 3 à 14 ans avec un pic à l'âge de 10 ans (cf. figure IV.4). A partir de 15 ans, le nombre d'enfants affectés par ces types de dangers décroît constamment.

Figure IV.4. Répartition par âge des enfants subissant des violences physiques, psychologiques ou sexuelles



Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : enfants dont l'âge est connu (entre 0 et 21 ans) subissant une de ces 3 formes de danger (n = 32 509)

Lecture : parmi les enfants subissant des violences physiques, 763 ont 5 ans

La nature des dangers subis varie selon le sexe des enfants (cf. figure IV.5). Si les négligences lourdes, les violences physiques et les conditions d'éducation défailtantes concernent autant les filles et les garçons, les violences psychologiques et sexuelles sont davantage exercées sur les filles. Pour les secondes, la différence atteint 25,3 points de pourcentage.

Figure IV.5 Répartition par sexe selon la nature du danger

Nature du danger	Fille		Garçon		Non renseigné		Total	
	Effectif	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Violences physiques	6 213	48,1 %	6 167	47,8 %	533	4,1 %	12 913	100,0 %
Violences psychologiques	9 141	48,6 %	8 641	46 %	1 010	5,4 %	18 792	100,0 %
Négligences lourdes	4 124	47,7 %	4 091	47,3 %	428	5 %	8 643	100,0 %
Conditions d'éducation défail.	3 437	47,2 %	3 369	46,2 %	483	6,6 %	7 289	100,0 %
Violences sexuelles	1 833	62,8 %	978	33,5 %	109	3,7 %	2 920	100,0 %
Dangers dus à l'enfant lui-même	1 047	44,7 %	1 230	52,5 %	65	2,8 %	2 342	100,0 %
Non renseigné	211	45,1 %	197	42,1 %	60	12,8 %	468	100,0 %
Rappel, répartition par sexe des enfants en danger	19 195	49,0 %	18 321	46,4 %	2 342	4,6 %	39 858	100 %

Source : données issues de LISA, base du SNATED

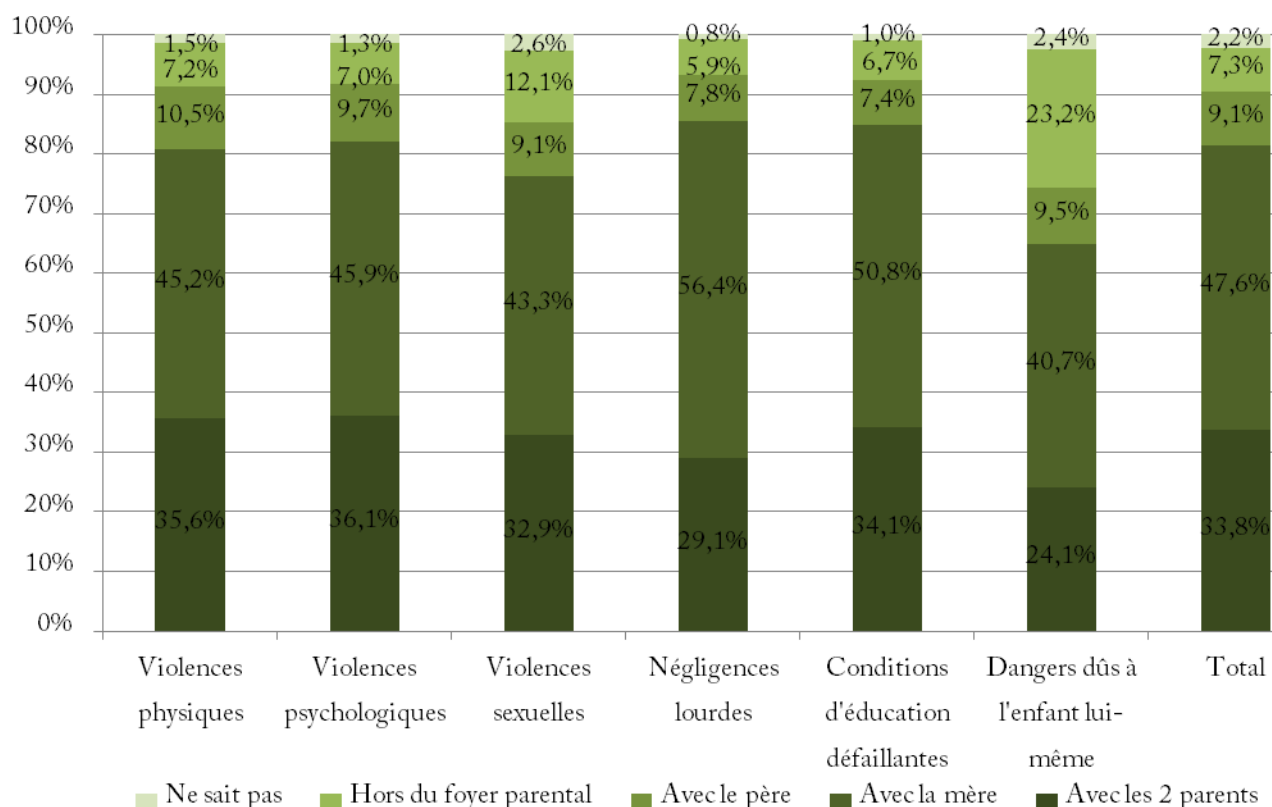
Champ : enfants subissant une de ces six formes de danger (n = 48 835)

Lecture : parmi les enfants subissant des violences sexuelles, 62,8 % sont des filles.

En revanche, la mise en danger par le comportement de l'enfant lui-même est plus fréquente chez les garçons (7,8 points de plus que pour les filles). Cette répartition est fidèle à celle constatée aux années 2009 et 2010.

Le lieu de vie des enfants est variable selon la nature du danger (cf. figure IV.6). La majorité des enfants subissant des négligences lourdes et des conditions d'éducation défailtantes vivent avec leurs mères (respectivement plus de 9 points et 3 points par rapport à l'ensemble). Quant aux enfants se mettant en danger eux-mêmes et ceux subissant des violences sexuelles, ils vivent plus souvent hors du foyer parental (respectivement plus 16 points et 5 points par rapport à l'ensemble).

Figure IV.6 Répartition par lieu de vie des enfants selon la nature de dangers



Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : enfants subissant une de ces six formes de danger (n = 52 899)

Lecture : parmi les enfants subissant des violences sexuelles, 32,9 % vivent avec leurs deux parents.

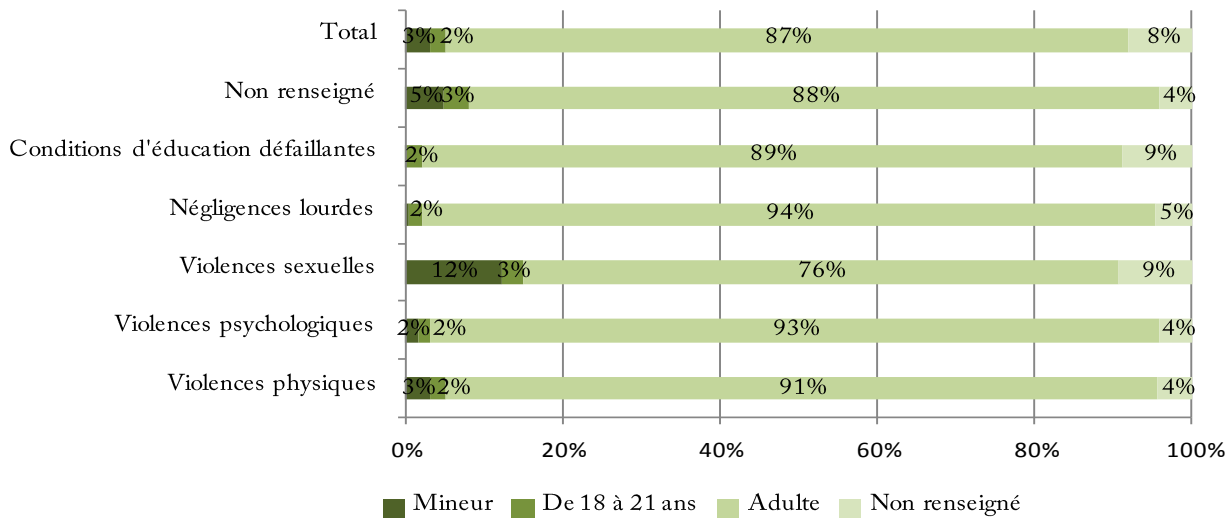
1.5.3 La nature des dangers et les caractéristiques des auteurs présumés

A l'instar des caractéristiques des enfants concernés, il se trouve que les caractéristiques des auteurs présumés sont également variables selon la nature du danger exercé.

Alors que dans l'ensemble des auteurs présumés de dangers les mineurs ne sont que 2 %, ils représentent 12 % des auteurs présumés des violences sexuelles¹ (cf. figure IV.7). Concernant les autres types de dangers, la part attribuable aux adultes court de 89 % pour les conditions d'éducation défaillantes à 94 % pour les négligences lourdes pour une moyenne de 87 % pour l'ensemble des dangers.

¹ Ce fort contraste par rapport à la moyenne doit être interprété avec précaution : sur les mineurs auteurs présumés de violences sexuelles, la majorité sont auteurs présumés de violences donnant suite à une AI. Le taux d'AI est important car la plupart des cas signalés relatent des situations permettant pas de transmission.

Figure IV.7 Répartition par âge des auteurs présumés selon la nature du danger



Source : données issues de LISA, base du SNATED

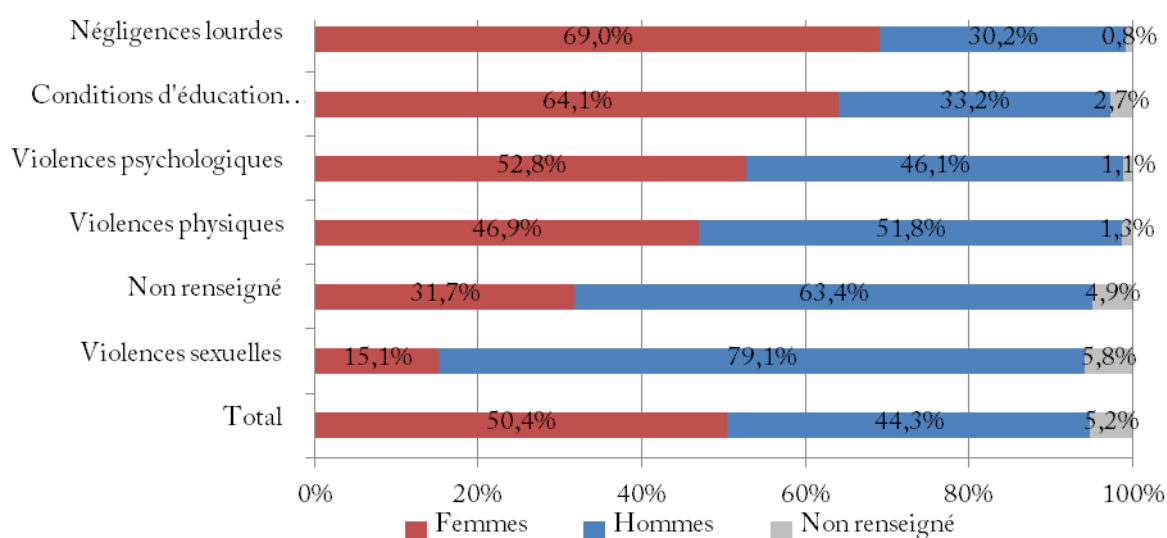
Champ : auteurs présumés d'au moins une des 6 formes de dangers [+ceux dont le danger n'est pas connu (n=48 784)]

Note : un même auteur présumé peut être auteur présumé de plusieurs violences et donc comptabilisé plusieurs fois.

Lecture : parmi les auteurs présumés de violences sexuelles, 12 % sont des mineurs.

La répartition par sexe tout auteur présumé confondu est légèrement plus féminine : 50,4 % des auteurs présumés sont des femmes, 44,3 % sont des hommes (cf. figure IV.8). Les négligences lourdes, les conditions d'éducation défaillantes et les violences psychologiques sont plus souvent attribuées aux femmes (respectivement 69 %, 64,1 % et 52,8 % des auteurs présumés). A l'inverse, les violences physiques et les violences sexuelles sont nettement plus exercées par des hommes (51,8 % et 79,1 % des auteurs).

Figure IV.8 Répartition par sexe des auteurs présumés selon la nature du danger



Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : auteurs présumés exerçant au moins une des six formes de danger plus ceux dont le danger n'est pas connu (n =48 784). Notons qu'un même auteur présumé peut être auteur présumé de plusieurs violences physiques et donc comptabilisé plusieurs fois.

Lecture : parmi les auteurs présumés de violences sexuelles, 79,1 % sont des hommes.

De façon générale, les parents sont les premiers auteurs présumés de dangers (cf. figure IV.9), notamment en ce qui concerne les négligences lourdes et les conditions d'éducation défailantes. Une distinction est cependant à opérer puisque l'on note que les mères sont les principales auteures présumées quel que soit le danger considéré. Elles représentent 67,8 % des auteurs présumés de négligences lourdes et 62,8 % des auteurs présumés de conditions d'éducation défailantes. Comme présenté auparavant à la figure III.10, la résidence habituelle des enfants se trouve être le plus souvent chez la mère, ce qui revient à interpréter ces résultats avec précaution. L'écart avec les pères est plus faible concernant les violences psychologiques et physiques et ces derniers sont même les principaux auteurs présumés des violences sexuelles.

Après les parents, les beaux-parents sont les principaux auteurs présumés des dangers évoqués puisqu'ils sont auteurs présumés de 9,7 % de l'ensemble des dangers. Un pourcentage ressort particulièrement dans le tableau ci-après : l'entourage amical est auteur présumé de 2,4 % de l'ensemble des dangers évoqués alors qu'il l'est dans 15,7 % des violences sexuelles.

Figure IV.9 Répartition par qualité de l'auteur présumé selon la nature du danger

Qualité de l'auteur présumé	Violences physiques	Violences psychologiques	Négligences lourdes	Conditions d'éducation défaillantes	Violences sexuelles	Total des dangers
Mère	40,9 %	46,4 %	67,8 %	62,8 %	13,1 %	48,9 %
Père	33,3 %	35,1 %	23,6 %	29 %	31,6 %	31,5 %
Beaux-parents	13,6 %	10,5 %	4,6 %	4,9 %	13,6 %	9,7 %
Grands-parents	1,6 %	1,5 %	0,9 %	1,1 %	3,8 %	1,5 %
Membre de la fratrie	3,7 %	0,9 %	0,1 %	0,1 %	4,9 %	1,7 %
Autre famille	1,3 %	0,9 %	0,7 %	0,6 %	8,2 %	1,4 %
Entourage amical	2,2 %	2,1 %	0,7 %	0,3 %	15,7 %	2,4 %
Voisin	0,2 %	0,3 %	0,1 %	0 %	1,1 %	0,2 %
Personnel institutionnel	2,4 %	1,8 %	1,1 %	1 %	3,1 %	1,8 %
Non désigné	0,8 %	0,4 %	0,4 %	0,3 %	4,8 %	0,8 %
Total des enfants	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : nombre de dangers (n = 52 372)

Lecture : parmi les auteurs présumés de violences sexuelles, 31,6 % sont des pères.

Figure IV.10 Qualité de l'auteur présumé selon le type de violences sexuelles

Qualité de l'auteur présumé	Avec pénétration	Avec attouchement	Sans attouchement	Autres	Non précisé	Total des dangers sexuels
Mère	0,5 %	3,5 %	30,2 %	18 %	2,8 %	11,6 %
Père	32,9 %	35,7 %	34,7 %	22 %	32,5 %	28,9 %
Beaux-parents	11,1 %	12,6 %	16,6 %	10 %	11,8 %	12,7 %
Grands-parents	3 %	6,4 %	2,8 %	8 %	4,6 %	5,0 %
Membre de la fratrie	9,1 %	4,8 %	2,2 %	7 %	6,9 %	6,1 %
Autre famille	9,6 %	11,2 %	1,9 %	7 %	8,8 %	8,5 %
Entourage amical	22,6 %	17,1 %	8 %	16 %	17,2 %	15,8 %
Voisin	1,7 %	0,9 %	0,7 %	1 %	1,1 %	1,5 %
Personnel institutionnel	2,7 %	5,7 %	1,5 %	2 %	2,8 %	3,1 %
Non désigné	6,9 %	2,2 %	1,4 %	9 %	11,4 %	6,7 %
Total des enfants	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : nombre de dangers sexuels (n = 2 903)

Lecture : parmi les auteurs présumés de violences sexuelles sans attouchement, 2,8 % sont des grands-parents.

En détaillant la nature des violences sexuelles et leurs auteurs présumés, les pères sont les premiers auteurs présumés de violences sexuelles avec pénétration, avec et sans attouchement et autres (respectivement 32,9 %, 35,7 %, 34,7 % et 22 %). Comme constaté précédemment, l'entourage amical

représente 15,7 % des auteurs présumés de violences sexuelles, mais 22,6 % dans le cas de violences sexuelles avec pénétration.

Conclusion

Les violences physiques et psychologiques concernent plus de 6 dangers sur 10. Les négligences lourdes et les conditions d'éducation défailantes sont plus élevées dans les jeunes âges des enfants avant de diminuer et de rejoindre le niveau des dangers dus à l'enfant lui-même. Les violences psychologiques, physiques et sexuelles sont réparties plus équitablement selon les âges. Si les négligences lourdes, les conditions d'éducation défailantes et les violences psychologiques sont davantage infligées par des femmes, les violences physiques et sexuelles sont plus fréquemment attribuables à des hommes, aux pères notamment. Les violences sexuelles affectent plus largement les filles et la proportion des auteurs présumés mineurs est supérieure à ce qu'ils représentent dans l'ensemble des dangers.

1.6 Le contexte et les suites d'un appel

1.6.1 Les informations recueillies

Afin de pouvoir mieux contextualiser, et donc mieux comprendre, les situations parvenant au SNATED, plusieurs types d'informations sont recueillis et relatifs :

- au comportement de l'enfant
- au comportement du ou des parents
- au mode de vie de l'enfant
- à l'environnement socio-économique de l'enfant

Les informations sur le comportement des enfants renseignent sur le fait que la souffrance psychique est prédominante et en nette augmentation : un tiers des appels la mentionne (cf. figure V.1). Les attitudes de craintes et les pleurs, cris, hurlements reviennent aussi régulièrement (respectivement 12,5 % et 12,4 % des appels).

Figure V.1 Informations sur le comportement de l'enfant

Type d'information	Nombre d'appels	Part de l'information dans le nombre total d'appels (n=32 414)
Souffrance psychique	9 589	29,6 %
Attitude de crainte, inhibition, repli sur soi	4 064	12,5 %
Pleurs, cris, hurlements	4 007	12,4 %
Agressivité, agitation	2 206	6,8 %
Fugue	1 153	3,6 %
Tentative de suicide, idée suicidaire	871	2,7 %

Trouble psychologique/psychiatrique	818	2,5 %
Prise de risque (alcoolisation, drogue)	464	1,4 %
Auteur présumé de mauvais traitements	381	1,2 %
Trouble du développement	366	1,1 %
Délinquance	316	1,0 %
Comportement érotisé	298	0,9 %
Encoprésie, énurésie	295	0,9 %
En errance	271	0,8 %
Trouble du comportement alimentaire	246	0,8 %
Scarification, automutilation	197	0,6 %
Dépendance informatique	82	0,3 %

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : nombre d'appel traités (n = 32 414)

Note : au cours d'un appel, l'appelant peut donner aucune, une ou plusieurs informations sur un ou plusieurs enfants. Ainsi le nombre d'appels ne correspond pas forcément au nombre d'informations.

Lecture : les souffrances psychiques sont évoquées dans 9 589 appels, soit dans 29,6 % des appels.

Concernant le comportement du ou des parents, les problèmes éducatifs et de prise en charge quotidienne de l'enfant sont les plus fréquemment évoqués (environ un quart chacun) et sont en hausse par rapport à 2010 (cf. figure V.2). La consommation d'alcool apparaît dans 11,6 % des appels et la souffrance psychologique dans 7,4 %.

Figure V.2 Informations sur le comportement du ou des parents

Type d'information	Nombre d'appels	Part de l'information dans le nombre total d'appels (n=32 414)
Problème éducatif	7 217	22,3 %
Problème dans la prise en charge quotidienne de l'enfant	6 614	20,4 %
Consommation d'alcool	3 776	11,6 %
Souffrance psychologique	2 394	7,4 %
Trouble psychologique/psychiatrique	1 850	5,7 %
Consommation de drogues	1 412	4,4 %
Tentative de suicide, idées suicidaires	496	1,5 %
Consommation de médicaments	352	1,1 %
Dépendance informatique	105	0,3 %
Prostitution	70	0,2 %

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : nombre d'appel (n = 32 414)

Note : au cours d'un appel, l'appelant peut donner aucune, une ou plusieurs informations sur un ou plusieurs parents. Ainsi le nombre d'appels ne correspond pas forcément au nombre d'informations.

Lecture : les souffrances psychologiques sont évoquées dans 2 394 appels, soit dans 7,4 % des appels.

Les éléments contextuels sur le mode de vie de l'enfant (cf. figure V.3) font apparaître un divorce ou une séparation dans 47,2 % des cas et des conflits parentaux avec ou sans violence dans 23,7 % des cas.

Figure V.3 Eléments contextuels sur le mode de vie de l'enfant

Type d'informations	Nombre d'appels	Part de l'information dans le nombre total d'appels (n=32 414)
Divorce, séparation	15 291	47,2 %
Conflit parental sans violence	4 790	14,8 %
Conflit parental avec violence	2 897	8,9 %
Suivi administratif / judiciaire en cours ou passé de l'enfant	3 208	9,9 %
Difficultés relationnelles avec les parents	2 710	8,4 %
Difficultés relationnelles avec les enfants	2 282	7,0 %
Placement en cours ou passé de l'enfant	1 642	5,1 %
Décès d'un parent	788	2,4 %
Non respect du mode de garde	708	2,2 %
Maladie physique ou handicap de l'enfant	464	1,4 %
Jeune âge du parent	651	2,0 %
Séparation précoce parent/enfant	396	1,2 %
Maladie physique ou handicap d'un parent	644	2,0 %
Mise à la porte ou à la rue de l'enfant	451	1,4 %
Isolement social du parent	366	1,1 %
Parent ancien auteur de mauvais traitement	313	1,0 %
Parent ancienne victime de mauvais traitement	268	0,8 %
Conflit inter générationnel	220	0,7 %
Incarcération d'un parent	290	0,9 %
Adoption de l'enfant	152	0,5 %
Grossesse, IVG	90	0,3 %
Décès d'un enfant	60	0,2 %
Dérives sectaires	29	0,1 %
Mariage forcé	16	0,0 %
Changement répété du mode de garde	31	0,1 %
Esclavage moderne	37	0,1 %
Mineur isolé étranger	25	0,1 %
Prostitution	21	0,1 %
Prématuré	37	0,1 %

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : nombre d'appels (n = 32 414)

Note : au cours d'un appel, l'appelant peut donner aucun, un ou plusieurs éléments. Ainsi le nombre d'appels ne correspond pas forcément au nombre d'informations.

Lecture : les divorces ou séparations sont évoquées dans 15 291 appels, soit dans 47,2 % des appels.

Les informations concernant l'environnement socio-économique de l'enfant sont moins renseignées que les autres éléments (cf. figure V.4). Néanmoins, d'après les informations à disposition, les problèmes économiques et d'hygiène élémentaire sont prédominants.

Figure V.4 Informations sur l'environnement socio-économique de l'enfant

Type d'informations	Nombre d'appels	Part de l'information dans le nombre total d'appels (n=32 414)
Problème économique	1 427	4,4 %
Problème d'hygiène élémentaire	1 446	4,5 %
Conditions matérielles inadaptées à l'éducation de l'enfant	573	1,8 %
Insalubrité du logement	407	1,3 %
Promiscuité du logement	318	1,0 %
Absence de logement	316	1,0 %
Déménagements/changements d'établissements scolaires répétés	222	0,7 %

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : nombre d'appels (n=32 414) Notons qu'au cours d'un appel, aucun ou plusieurs éléments sur l'environnement socio-économique peuvent être donnés.

Lecture : les problèmes économiques sont évoqués dans 1 427 appels, soit dans 4,4 % des appels.

1.6.2 Les orientations des appels traités

L'une des missions assurées par le SNATED est le conseil, que la situation fasse l'objet d'une transmission à Cellule de recueil d'informations préoccupantes (CRIP) ou non. Cinq types d'orientations peuvent être proposés :

- Services départementaux : dispositif téléphonique départemental, ASE, PMI, polyvalence de secteur ;
- Services judiciaires : JAF, JE, parquet, police, brigade des mineurs, gendarmerie, SEAT, avocat ;
- Lieux d'écoute et de soins : psychologue, pédopsychiatre, service médical, service juridique, autres ;
- Autres orientations : SNATED, structures associatives, personnel scolaire, défenseur des enfants, services d'aides aux victimes, service d'urgence, service de médiation, numéros verts, etc.).

Les orientations sont principalement proposées dans le cadre d'une AI et beaucoup moins fréquemment pour les transmissions (cf. figure V.5) : 71,9 % des appels donnant suite à une AI se voient proposer une orientation alors que seulement 6,6 % des appels transmis sont concernés par une orientation.

Figure V.5 Orientation proposée selon le traitement de l'appel

Orientation proposée	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Oui	14 961	71,9 %	764	6,6 %	15 725	48,5 %
Non	5 837	28,1 %	10 452	93,4 %	16 289	51,5 %
Total	20 798	100,0 %	11 616	100,0 %	32 414	100,0 %

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : nombre d'appels traités (n = 32 414)

Lecture : 71,9 % des AI se voient proposer une orientation.

Les services judiciaires sont les lieux vers lesquels les appelants sont le plus souvent orientés (26,2 % des appels) que ce soit pour les transmissions ou pour les AI (cf. figure V.6). Le SNATED/119 reste une orientation fortement proposée (17,9 % des appels).

Dans les situations nécessitant une mise à l'abri immédiate du mineur, et plus particulièrement la nuit et le week-end, les services de première urgence sont saisis pour intervention. Parmi les transmissions, 1 105 situations ont fait l'objet d'une transmission qualifiée d'urgente et 184 ont engendré un contact direct avec les services d'urgence.

Figure V.6 Type d'orientation proposée

Type d'orientation	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	Part (nb total d'AI, 20 798)	Eff.	Part (nb total de transmissions, 11 616)	Eff.	Part (nb total d'appels, 32 414)
Services judiciaires	7 742	37,2 %	754	6,5 %	8 496	26,2 %
Services départementaux	3 795	18,2 %	234	2 %	4 029	12,4 %
Lieux d'écoute et de soins	3 523	16,9 %	143	1,2 %	3 666	11,3 %
Autres orientations						
SNATED	5 635	27,1 %	167	1,4 %	5 802	17,9 %
Autres structures	2 534	12,2 %	91	0,8 %	2 625	8 %

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : nombre d'appels (n = 32 414)

Lecture : 37,2 % des AI se voient proposer une orientation vers une instance judiciaire.

1.6.3 Les retours de transmissions

Les transmissions envoyées par le SNATED aux CRIP doivent donner lieu à un retour au SNATED dans les trois mois suivant leur envoi. Les retours de transmissions renseignent sur la suite donnée à une transmission (service ayant réalisé l'évaluation de la situation ainsi que les mesures antérieures et postérieures) et permettent de juger son adéquation avec l'évaluation des appels par les écoutants. Le délai imparti ne pouvant pas toujours être respecté, le taux de retour n'est pas définitif. En mai 2012, 75,6 % des retours de transmissions de 2011 sont disponibles (cf. figure V.7) avec des taux très hétérogènes selon les départements.

1.6.3.1 Les retours de transmissions parvenus au SNATED

Figure V.7 Taux de retour par département au 12 juin 2012

	Nb transmis- sions	Nb retours	Taux de retour		Nb transmis- sions	Nb retours	Taux de retour
Ain	79	70	88,61 %	Marne	90	83	92,22 %
Aisne	109	103	94,50 %	Haute-Marne	22	21	95,45 %
Allier	52	44	84,62 %	Mayenne	49	29	59,18 %
Alpes-Haute-Provence	30	27	90,00 %	Meurthe-et-Moselle	180	169	93,89 %
Hautes-Alpes	31	24	77,42 %	Meuse	42	40	95,24 %
Alpes-Maritimes	184	66	35,87 %	Morbihan	115	87	75,65 %
Ardèche	54	50	92,59 %	Moselle	208	163	78,37 %
Ardennes	46	43	93,48 %	Nièvre	29	25	86,21 %
Ariège	28	28	100,00 %	Nord	606	334	55,12 %
Aube	69	63	91,30 %	Oise	178	174	97,75 %
Aude	77	57	74,03 %	Orne	50	31	62,00 %
Aveyron	31	31	100,00 %	Pas-de-Calais	354	201	56,78 %
Bouches-du-Rhône	367	132	35,97 %	Puy-de-Dôme	74	69	93,24 %
Calvados	107	92	85,98 %	Pyrénées-Atlantiques	71	68	95,77 %
Cantal	15	15	100,00 %	Hautes-Pyrénées	22	20	90,91 %
Charente	37	36	97,30 %	Pyrénées-Orientales	97	75	77,32 %
Charente-Maritime	121	109	90,08 %	Bas-Rhin	168	135	80,36 %
Cher	66	66	100,00 %	Haut-Rhin	110	70	63,64 %
Corrèze	36	33	91,67 %	Rhône	324	277	85,49 %
Côte-d'Or	83	69	83,13 %	Haute-Saône	28	22	78,57 %
Côtes-d'Armor	117	99	84,62 %	Saône-et-Loire	104	70	67,31 %
Creuse	5	5	100,00 %	Sarthe	86	75	86,0 %
Dordogne	90	81	90,00 %	Savoie	50	38	60,0 %
Doubs	89	74	83,15 %	Haute-Savoie	136	124	75,7 %

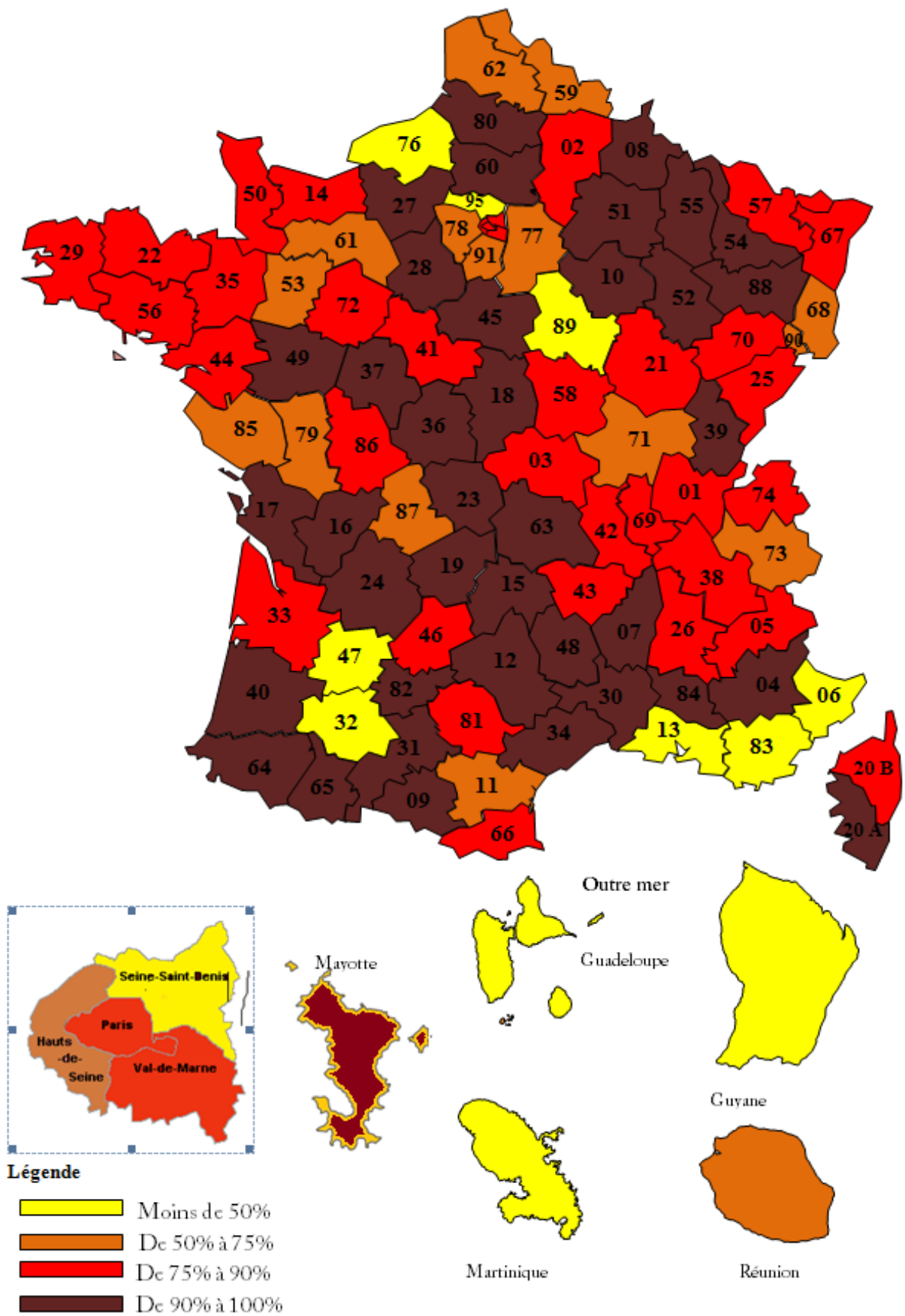
	Nb transmissions	Nb retours	Taux de retour		Nb transmissions	Nb retours	Taux de retour
Eure	160	146	91,25 %	Seine-Maritime	379	170	33,8 %
Eure-et-Loir	60	57	95,00 %	Seine-et-Marne	278	175	58,6 %
Finistère	95	83	87,37 %	Yvelines	245	187	61,2 %
Corse (Sud)	13	13	100,00 %	Deux-Sèvres	41	31	65,9 %
Corse (Haute)	19	17	89,47 %	Somme	137	128	92,0 %
Gard	138	126	91,30 %	Tarn	54	45	75,9 %
Haute-Garonne	198	179	90,40 %	Tarn-et-Garonne	39	38	97,4 %
Gers	18	3	16,67 %	Var	257	175	44,4 %
Gironde	219	195	89,04 %	Vaucluse	103	99	93,2 %
Hérault	228	222	97,37 %	Vendée	83	72	57,8 %
Ille-et-Vilaine	111	94	84,68 %	Vienne	39	34	84,6 %
Indre	25	24	96,00 %	Haute-Vienne	45	43	57,8 %
Indre-et-Loire	84	82	97,62 %	Vosges	72	72	100,0 %
Isère	183	142	77,60 %	Yonne	87	31	12,6 %
Jura	46	46	100,00 %	Territoire-de-Belfort	35	33	65,7 %
Landes	56	53	94,64 %	Essonne	224	178	59,4 %
Loir-et-Cher	59	53	89,83 %	Hauts-de-Seine	221	182	69,7 %
Loire	71	60	84,51 %	Seine-Saint-Denis	474	210	30,4 %
Haute-Loire	18	15	83,33 %	Val-de-Marne	299	253	77,9 %
Loire-Atlantique	209	159	76,08 %	Val-d'Oise	238	108	31,9 %
Loiret	148	144	97,30 %	Guadeloupe	51	27	39,2 %
Lot	23	20	86,96 %	Martinique	15	4	20,0 %
Lot-et-Garonne	25	0	0,00 %	Guyane	43	0	0
Lozère	8	8	100,00 %	Réunion	82	59	62,2 %
Maine-et-Loire	116	113	97,41 %	Mayotte	2	2	100,0 %
Manche	70	54	77,14 %	Total	11 616	8 786	75,64 %

Sources : données issues de LISA le 12 juin 2012, base du SNATED

Champ : nombre de transmissions (n = 11 616)

Lecture : 97,37 % des transmissions envoyées à l'Hérault ont été retournées au SNATED

Figure V.8 Représentation graphique des taux de retour par département au 12 juin 2012



Source : données issues de LISA le 12 juin 2012, base du SNATED

1.6.3.2 Le contenu des retours

La très grande majorité des évaluations de transmissions (87,2 % d'entre elles) ont été réalisées par le service social (cf. figure V.9).

Figure V.9 Organisme réalisant l'évaluation de la situation, par appel

Organisme	Effectif	Part dans le nombre total de retour (n=8 786)
Service social	7 660	87,2 %
PMI	1 645	18,7 %
ASE	1 487	16,9 %
Service scolaire	278	3,2 %
Autre	18	0,2 %

Source : données issues de LISA le 12 juin 2012, base du SNATED

Champ : nombre de retours de transmissions (n = 8 786)

Note : plusieurs organismes peuvent faire l'évaluation d'une même situation

Lecture : 87,2 % des retours de transmissions ont été réalisés par le service social.

Dans près de 60 % des retours (lorsque ces derniers sont renseignés avec précision), la famille n'était pas connue du département pour des faits de maltraitance (cf. figure V.10). Notons que 19,8 % des familles faisant l'objet de transmission sont connues du département pour des difficultés économiques.

Figure V.10 Situation de la famille et des enfants par rapport au département, par appel

Situation de la famille		Effectif	Part dans le nombre total de retours (n=8 786)
Relation vis-à-vis du département	Inconnue du département	2 068	23,6 %
	Connue pour mauvais traitement	444	5,1 %
	Connue pour problème de logement	221	2,5 %
	Connue pour difficulté économique	1 735	19,8 %
	Connue pour une autre raison	937	10,7 %
Situation ne donnant pas lieu à une mesure particulière	Famille non trouvée	287	3,3 %
	Autre	1 758	20 %
Non réponse		2 860	32,6 %

Source : données issues de LISA le 12 juin 2012, base du SNATED

Champ : nombre de retours de transmissions (n = 8 786)

Note : une famille peut correspondre à différentes situations vis-à-vis du département.

Lecture : 23,6 % des retours de transmissions concernent des familles inconnues du département.

2 045 transmissions n'ont pas donné lieu à une mesure particulière, soit parce que l'évaluation n'a pas révélé de danger pour l'enfant ou que la situation a été renvoyée vers un autre département notamment.

Figure V.11 Nombre d'enfants en danger concernés par des mesures avant et après une transmission

Mesure avant transmission	Oui		Non		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Mesure après transmission						
Oui	4 427	28,6 %	7 665	49,5 %	12 092	78,1 %
Non	98	0,6 %	3 287	21,2 %	3 385	21,9 %
Total	4 525	29,2 %	10 952	70,8 %	15 477	100,0 %

Source : données issues de LISA le 12 juin 2012, base du SNATED

Champ : nombre d'enfants en danger concernés par un retour de transmission (n = 15 477)

Note : un retour de transmission peut concerner plusieurs familles.

Lecture : 28,6 % des enfants concernés par un retour de transmissions avaient une mesure avant la transmission et en ont une après.

Un enfant sur deux n'avait pas de mesure avant la transmission mais en a une après (cf. figure V.12). Plus des trois-quarts (78,1 %) des enfants concernés par un retour de transmission ont une mesure suite à la transmission (cf. figure V.12). Ce chiffre est équivalent à celui observé en 2010.

Figure V.12a Nombre d'enfants en danger concernés par des suivis après transmission

Suivis de proximité	Effectif	Part dans le total des suites (n=15 869)	Part dans le total des suivis de proximité (n=6 186)
Suivi secteur	4 094	25,7 %	66,3 %
Suivi PMI	1 297	8,2 %	21 %
Suivi ASE	318	2 %	5,1 %
CMP/CMPP	262	1,7 %	4,2 %
Suivi social scolaire	207	1,3 %	3,3 %
Hospitalisation	8	0,1 %	0,1 %
Total 1	6 186	39 %	100 %

Figure V.12b Nombre d'enfants en danger concernés par des mesures administratives après transmission

Mesures administratives	Effectif	Part dans le total des suites (n=15 869)	Part dans le total des mesures administratives (n=1 868)
AED	1 187	7,5 %	63,5 %
MAAESF	346	2,2 %	18,6 %
Placement/ famille d'accueil	237	1,5 %	12,7 %
Aide financière	98	0,6 %	5,2 %
Total 2	1 868	11,8 %	100 %
Total (1+2)	8 054	50,8 %	

Concernant les suites de transmission, 39 % mentionnent des suivis hors mesure, 11,8 % des mesures administratives et 49,2 % des mesures judiciaires (cf. figures V.12).

Figure V.12c Nombre d'enfants en danger concernés par des mesures judiciaires après transmission

	Effectif	Part dans le total des mesures judiciaires (n=7 815)	Mesures judiciaires	Effectif	Part dans le total des suites (n=15 869)	Part dans le total des mesures judiciaires (n=7 815)
JAF	182	2,3 %	-	-	1,1 %	2,3 %
JE	4 095	52,4 %	Décision en cours	1 505	9,5 %	19,3 %
			AEMO service privé	1 221	7,7 %	15,6 %
			IOE	411	2,6 %	5,3 %
			Placement (autre)	325	2 %	4,2 %
			Placement foyer d'accueil	246	1,6 %	3,1 %
			AEMO confiée à l'ASE	210	1,3 %	2,7 %
			Enquête sociale	167	1,1 %	2,1 %
			Protection jeune majeur	10	0	0,1 %
Transmission parquet	3 538	45,3 %	Décision en cours	3 169	20,0 %	40,6 %
			Enquête OPJ	369	2,3 %	4,7 %
	7 815	100%	Total	7 815	49,2 %	100 %

Source : données issues de LISA le 12 juin 2012, base du SNATED

Champ : mesures décidées suite à un retour de transmission (n = 15 869)

Note : un enfant peut être concerné par plusieurs mesures et un retour de transmission peut concerner plusieurs enfants.

Lecture : 8,2 % des enfants faisant l'objet d'une mesure suite à une transmission ont un suivi PMI.

Conclusion

Concernant l'environnement et les comportements familiaux renseignés, la souffrance psychique des enfants et les problèmes éducatifs évoqués par les parents sont très fréquents au sein des familles présentant une situation de danger et pour lesquelles environ la moitié présente un divorce ou une séparation.

Que l'appel soit suivi d'une transmission ou non, il peut arriver que le SNATED exerce concomitamment sa mission de conseil en orientant les appelants vers des instances adaptées en fonction des éléments recueillis.

Les retours de transmissions dont les taux varient selon les départements montrent que les évaluations sont très majoritairement réalisées par les services sociaux. Les transmissions donnent lieu à une mesure judiciaire dans 50 %, toutefois, la décision finale est connue dans seulement 10 % des situations. En 2012, la mise en production de la nouvelle version du retour de transmission permettra d'affiner ces données, de diminuer davantage le taux de non réponse, mais aussi d'améliorer la connaissance des suites données aux évaluations avec le concours des services départementaux.

2. Les temps forts 2011

2.1 *Le colloque des 20 ans du SNATED*

Dans le cadre des 20 ans du service, il a été décidé de mettre en place un temps de réflexion avec les principaux partenaires du SNATED sous la forme d'un colloque intitulé :

« Les 20 ans du 119 : une expérience confirmée d'un outil spécifique dans le dispositif de protection de l'enfance en France et de la téléphonie sociale internationale ».

Cette rencontre devait initialement se dérouler le mardi 23 novembre 2010, mais pour des raisons indépendantes de sa volonté (grève nationale), l'institution a reporté cette manifestation.

Le colloque s'est ainsi tenu le 29 mars 2011 en présence de plus de 160 professionnels représentant 45 départements - des responsables de Cellules départementales de recueil des informations préoccupantes (CRIP), des Directeurs « Enfance-Famille » - et plus de 50 représentants d'institutions françaises et étrangères œuvrant dans le domaine de la protection de l'enfance et de plusieurs média.

Lors de cette journée de réflexion, trois thématiques ont été abordées sous forme de tables rondes :

1. Le 119 : d'hier à aujourd'hui, quelles pratiques en 20 ans ?
2. La téléphonie sociale internationale : zoom sur le réseau Child Helpline International et sur trois homologues européens

3. Protection de l'enfance et media : quelles références éthiques et pédagogiques ?

Ces interventions ont été appréciées par l'ensemble des participants.

2.2 La visite de la Secrétaire d'Etat à la Famille

Le 30 novembre 2011, le SNATED a eu l'honneur de recevoir Madame GREFF, Secrétaire d'Etat chargée de la famille.

Lors de cette visite, celle-ci a pu bénéficier d'une présentation du SNATED, des données d'activité du 119, ainsi que d'un temps de double écoute avec l'équipe du pré-accueil et des écoutants sur le plateau d'écoute.

2.3 La participation du SNATED au groupe « charte média »

A l'issue des 20 ans du SNATED, la ministre de la solidarité et de la cohésion sociale a lancé un groupe de travail national sur le traitement de l'image de l'enfant par les médias, placé sous la présidence de Jacques HINTZY, président d'Unicef France, auquel le SNATED a activement contribué. Ces travaux ont conduit à l'élaboration d'une « charte média » signée par l'ensemble des représentants de la profession début 2012.

On peut souligner l'importance de voir retenu par les média le principe de voir systématiquement traiter le 119 dans les couvertures événementielles de mineurs en danger.

2.4 L'autorisation de la mise en œuvre de LISA par la CNIL

Par délibération n°2011-274 en date du 21 septembre 2011 (cf. annexe 1), la Commission nationale de l'informatique et des libertés a autorisé le SNATED à mettre en œuvre son Logiciel Interactif de Suivi des Appels (LISA). Cette autorisation porte sur plusieurs points essentiels du logiciel, notamment les catégories des données traitées, les catégories de destinataires, ainsi que la conservation et la sécurité des données du système.

S'agissant des données traitées, le SNATED doit se conformer à la demande de la CNIL : « l'ensemble des données saisies dans LISA doit correspondre à la nomenclature retenue dans la délibération du n° 2011-080 du 17 mars 2011 portant autorisation unique de traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par les Conseils généraux à des fins de gestion des informations préoccupantes relatives à l'enfance en danger (AU-028). » Ce qui a eu pour effet de modifier dans l'applicatif métier la dénomination de deux catégories de danger. L'énoncé « conditions d'éducation défaillantes sans maltraitances évidentes » a été remplacé par « conditions d'éducation compromises sans négligence lourde » et celui de « danger résultant du comportement de l'enfant lui-même » a été remplacé par « comportement du mineur mettant en danger sa sécurité et sa moralité ».

S'agissant du droit d'accès aux données recueillies par le SNATED, la CNIL, conformément à l'avis de la Commission d'Accès aux Documents Administratifs en date du 10 mai 2010, rappelle qu'elles sont couvertes par le secret professionnel et qu'ainsi « aucun droit d'accès direct ou non ne saurait être mis en œuvre ».

S'agissant des catégories de personnes habilitées à recevoir les informations recueillies par le SNATED, la CNIL en dresse une liste exhaustive « les CRIP, les services de police et de gendarmerie en cas de réquisition, le Parquet en cas de signalement, les organisations consulaires et/ou organismes officiels de protection de l'enfance dans le cas d'enfants de nationalité étrangère ».

Conformément aux règles en vigueur, le SNATED est également autorisé à conserver les données traitées dans LISA sur une période de 20 ans dont 3 ans en base active.

A la question relative à la sécurité des données, la CNIL préconise la promotion d'échanges dématérialisés sécurisés entre le SNATED et les services départementaux.

2.5 La signature de la Charte d'engagement du collectif de la téléphonie sociale et en santé (TeSS)

En 2009, à l'initiative de la ligne d'assistance de prévention contre la maltraitance des aînés et des personnes handicapées (HABEO), les acteurs de la téléphonie sociale se sont regroupés pour former un collectif qui entend promouvoir et défendre la spécificité de la relation d'aide à distance. Le SNATED et douze structures du champ social et sanitaire ont participé activement à la création de cette entité : l'Association Française contre les Myopathies (AFM) – l'Association des Paralysés de France (APF) – le Collectif Inter associatif sur la Santé (CISS, Santé Info Droits - Enfance) – la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion à travers le 115 (FNARS) - France Acouphènes - HABEO, la Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF) – la Fédération Nationale d'Aide aux Victimes et de la Médiation (INAVEM) – la Ligue Nationale contre le Cancer - Maladies Rares Info Services – Phare Enfants-Parents.

Cette charte marque les valeurs et les engagements des acteurs, à savoir :

- « - représenter les organismes participants,
- promouvoir les métiers et compétences liés à la téléphonie et à l'aide à distance,
- améliorer les pratiques de chacun des membres en facilitant les échanges,
- informer et sensibiliser l'opinion et les pouvoirs publics sur l'objet et les propositions du collectif ».

Durant l'année 2011, des réunions d'échanges de pratiques se sont tenues régulièrement. La formation a été l'une des thématiques principales. Tous les acteurs se sont accordés à construire un module inter services de formation à l'écoute permettant de renforcer l'harmonisation de l'intervention en téléphonie sociale. Cette formation, qui ne viendra pas se substituer à la formation initiale dispensée au sein de

chaque service lors de la prise de poste des nouveaux écoutants, se déroulera en 2012 durant deux demi-journées.

3. Le SNATED et les départements

En 2011, le SNATED a rencontré l'ensemble de ses interlocuteurs des directions « Enfance-Famille », notamment lors des neuf journées interrégionales (JIR) initiées par le GIPED.

3.1 *La participation du SNATED aux journées interrégionales du GIPED*

Les neuf JIR programmées en étroite collaboration avec les départements qui ont accueilli ces regroupements, se sont tenues à Paris, Bordeaux, Rennes, Lyon, Lille, Toulouse, Marseille, Nancy et Orléans. Elles ont permis de rencontrer 289 professionnels représentant des services « Enfance-Famille », des Cellules de recueil d'informations préoccupantes (CRIP), des Observatoires départementaux de protection de l'enfance (ODPE) et des services informatiques de 91 départements. En parallèle à ces journées organisées en métropole, trois missions outre-mer ont également été conduites, à Mayotte, à la Réunion et en Guyane. Des rencontres avec les professionnels de la Martinique et de la Guadeloupe seront programmées en 2012.

JIR	Paris	Bordeaux	Rennes	Lyon	Lille	Toulouse	Marseille	Nancy	Orléans
Nombre de départements représentés	7	11	12	11	6	12	7	14	11
Nombre de participants	28	30	43	33	21	27	25	42	40

Les tours de table prévus lors de ces JIR ont notamment porté sur l'organisation et le fonctionnement des CRIP, sur les systèmes d'accueil d'urgence mis en œuvre dans les départements et sur les expériences conduites dans les Observatoires départementaux de la protection de l'enfance en place.

Ce fut l'occasion pour le SNATED de présenter la nouvelle version de la fiche « retour d'évaluation » plus communément dénommée « notice 2 » et de rappeler aux professionnels de l'Aide Sociale à l'Enfance tout l'intérêt de renseigner ces documents aux fins d'évaluation de l'efficacité du service. S'agissant des transferts des numéros départementaux vers le SNATED, ces échanges ont permis d'aborder la délicate question du recueil à tout moment des informations préoccupantes, au travers notamment de la mise en place d'astreinte territoriale.

Les notions de secret professionnel, telle que définie à l'article L.226-9 du CASF et de non communicabilité aux usagers des comptes rendus d'appels du SNATED, rappelées dans un avis de la CADA en date du 10 mai 2010 ont été abordées lors de ces journées.

Le service a également vu émerger d'autres thématiques et questionnements, tels que l'archivage, qui pourraient être évoqués lors de la prochaine réunion avec les correspondants départementaux.

Ces rencontres ont largement contribué à l'amélioration de l'articulation entre le SNATED et les CRIP favorisant ainsi les demandes de visites du service.

3.2 *La refonte du document « retour d'évaluation »*

Le service a engagé dès 2008 un travail de mise en conformité du document « retour d'évaluation » avec la loi du 5 mars 2007 de rénovation de protection de l'enfance.

Plusieurs étapes ont jalonné ce chantier pendant ces trois années permettant un travail de concertation avec l'ensemble des acteurs.

Finalisé fin 2011 et validé par la CNIL, le service a mis en production la nouvelle version du document « retour d'évaluation » début 2012 (cf. annexe 2).

3.3 *Les conventions de partenariat avec les départements*

A l'instar de ce qui avait été mis en œuvre en 2008, le GIPED a signé de nouvelles conventions de partenariat avec les départements disposant d'un numéro ouvert au public, les objectifs étant les suivants :

- basculer le numéro départemental en dehors de ses heures d'ouverture vers les lignes du 119 (soit par bascule automatique, soit par répondeur préconisant à l'appelant de contacter le 119) ;
- échanger des informations chiffrées sur l'activité respective des 2 services concernés ;
- référer le SNATED dans la communication du département.

A la fin de l'année 2011, les 16 départements suivants ont passé convention avec le SNATED :

Alpes-de-Haute-Provence (04) ; Ariège (09) ; Bouches-du-Rhône (13) ; Cher (18) ; Corse-du-Sud (2A) ; Dordogne (24) ; Gard (30) ; Ille-et-Vilaine (35) ; Jura (39) ; Hautes-Pyrénées (65) ; Haute-Saône (70) ; Saône-et-Loire (71) ; Somme (80) ; Vaucluse (84) ; Territoire-de-Belfort (90).

Pour information, 11 départements basculent en dehors des heures de bureau et 3 ont enregistré des messages qui invitent les appelants à contacter le 119. Aujourd'hui, 11 départements basculent encore leurs lignes sans convention.

En 2011, les nouvelles conventions ont intégré les modifications suivantes :

- pour comptabiliser les appels basculés en provenance des Conseils généraux, un numéro traduit spécifique a été attribué à chacun d'entre eux ;
- pour améliorer la gestion des situations d'urgence, notamment les nuits et les week-ends, les numéros d'astreinte départementale apparaissent dans la partie relative à l'articulation des services.

S'agissant des conventions antérieures, des avenants sont en cours de rédaction.

3.4 Les visites des CRIP par les écoutants

Le SNATED a continué à organiser des visites de Cellules de recueil des informations préoccupantes pour les écoutants. Ainsi, plusieurs d'entre eux ont été accueillis au sein de la CRIP du Val-de-Marne afin de mieux appréhender le travail de ces dispositifs de recueil à tout moment mis en place par la loi du 5 mars 2007. Ces stages d'observation très appréciés par les équipes respectives seront proposés aux nouveaux arrivants durant l'année à venir.

3.5 Les visites des professionnels de CRIP

Le service a poursuivi l'accueil de professionnels des départements, notamment de CRIP.

L'équipe de l'encadrement du SNATED propose des visites « actives » permettant aux professionnels de l'enfance d'effectuer de la double écoute tant avec les agents du pré-accueil qu'avec les écoutants du SNATED.

Ainsi, en 2011, le service a reçu les CRIP du Doubs (25), de la Vienne (86), et de la Seine-Saint-Denis (93).

Le SNATED a également reçu, le 4 mai 2011, la visite d'un responsable chargé de l'enfance rattaché à une circonscription du Val-de-Marne (94) ainsi que de deux délégations de professionnels de Seine-et-Marne (77).

4. Le SNATED et ses autres partenaires

Le service a activement collaboré avec des partenaires associatifs et étatiques tout au long de l'année 2011 au cours de laquelle ont pu se développer des actions lancées en 2010.

4.1 Le partenariat avec les acteurs de la téléphonie sociale

Comme présenté dans la partie temps forts du SNATED de ce même chapitre, le service a développé en 2011 un partenariat avec 12 acteurs de la téléphonie sociale et en santé.

Plusieurs actions seront menées en 2012, notamment la négociation des prestations commerciales relatives au coût des numéros à quatre chiffres et au coût de personnalisation de l'annonce obligatoire de pré-accueil mentionnant les tarifs d'appels. Ces actions seront développées dans le prochain rapport d'activité annuel.

4.2 *Le partenariat avec la Mission Interministérielle de Vigilance et de Lutte contre les Dérives Sectaires (MIVILUDES)*

Dans le rapport d'activité 2010, le SNATED présentait son nouveau partenariat avec la MIVILUDES.

L'année 2011 a ainsi vu se concrétiser la préparation d'une formation des professionnels du SNATED par la Mission interministérielle de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires en collaboration avec la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS). Ce projet de formation s'inscrivait dans les 3 axes de partenariat tels que prévus dans notre convention :

- une formation des écoutants du SNATED pour les sensibiliser à la problématique sectaire, leur donner une grille de lecture et d'intervention ;
- un échange d'informations concernant le nombre d'appels reçus relatifs à des mineurs en danger ou en risque de l'être impliquant un environnement d'emprise ou de dérive sectaire ;
- un cadre de travail partenarial en réseau pour assurer une prise en charge efficace des mineurs et de leurs familles confrontés à des dérives sectaires.

Ces sessions de formation seront dispensées au cours de l'année 2012. Il est à noter qu'elles s'inscrivent dans un programme plus large de sensibilisation et de formation aux problématiques des dérives sectaires des professionnels de la protection de l'enfance et de la protection maternelle et infantile développé par la DGCS depuis 2009.

4.3 *Les relations avec l'international*

4.3.1 Les visites

En 2011, le SNATED a reçu plusieurs visites de partenaires étrangers pour une présentation de ses missions et de son fonctionnement.

Ainsi, le 30 mars, des représentants des lignes d'assistance européennes œuvrant dans le champ de la protection de l'enfance ont été reçus, faisant suite au colloque des 20 ans du SNATED :

1/ Une délégation moldave :

- Madame Natalia NEAGU, chef adjoint du département du développement social à la chancellerie d'Etat de la République de Moldavie et secrétaire exécutive du Secrétariat permanent du Conseil national pour la protection des Droits d'enfant ;

- Madame Rodica SACA, responsable du Secrétariat permanent du Conseil national pour la protection des droits d'enfant de la République de Moldavie ;
- Madame Mariana CIORBA, juriste au Centre des droits humains de la République de Moldavie et responsable de la ligne téléphonique pour les enfants auprès de l'avocate des enfants intégrée dans ce centre ;
- Madame Marie-Colette LALIRE attachée de coopération régionale « droits de l'enfant » pour la Bulgarie, la Roumanie et la République de Moldavie.

Il est prévu une coopération à venir dans le soutien à la formation de leurs écoutants.

2/ Une délégation luxembourgeoise :

- Monsieur René SCHLETCHER, chargé de direction du dispositif téléphonique luxembourgeois, 12345 Kanner Jugendtelefon.

4.3.2 Le partenariat avec Child Helpline International

Depuis 2008, le SNATED est un membre actif du réseau mondial des lignes d'assistance téléphonique aux enfants, (CHI). En 2011, le SNATED a continué à participer activement aux projets de ce réseau.

Ainsi, du 16 au 19 octobre, un coordonnateur du SNATED s'est rendu à Athènes dans le cadre de la réunion régionale organisée tous les deux ans. Cette rencontre regroupait uniquement les membres européens : 70 participants représentant 34 pays, aux niveaux de développement et champs d'action très divers.

Cette réunion a été organisée en étroite collaboration avec le service « accueillant » grec « Smile of the Child », ligne d'assistance téléphonique créée en 1996. Ses missions et les prestations proposées (pas moins de 12 départements) visent à promouvoir et protéger les droits de l'enfant, à aider les enfants dans le besoin, à leur apporter un soutien psychologique ou affectif. L'organisation prend aussi en compte les mineurs souffrant de problèmes de santé ou de tout type de violences, de négligence et même d'abandon.

Les participants ont eu l'opportunité de visiter les locaux de la ligne grecque, ainsi que l'établissement géré par le « Smile of the Child » qui accueille des mineurs de tous âges et de statuts juridiques différents : enfants placés, pupilles....

Durant ces trois jours, plusieurs thèmes de réflexion ont été abordés:

- L'accessibilité des lignes d'assistance ;
- L'étude d'impact auprès des mineurs ;
- La remontée des données ; les sujets à étudier ;

- L'influence sur les politiques publiques (plaidoyer).

Enfin, le CHI a choisi, fin 2011, la France pour présenter à la presse internationale son 5^{ème} rapport sur la « Violence faite aux enfants » (*VAC Report*) sous le format d'une conférence de presse organisée conjointement par le réseau mondial et le GIPED. Cette manifestation devrait se tenir en janvier 2012.

5. L'activité de l'encadrement du SNATED

Sous l'autorité du responsable du SNATED, trois coordonnateurs sont en charge de l'encadrement technique et hiérarchique des 50 écoutants. Ces trois professionnels, de formation pluridisciplinaire, assurent l'interface entre le 119 et les Cellules départementales de recueil d'informations préoccupantes.

Les coordonnateurs maîtrisent l'ensemble des procédures de transmission d'informations préoccupantes, valident les écrits des écoutants et en assurent le suivi avec l'aide de l'assistante du SNATED.

Ils assurent le soutien technique de proximité ainsi que l'évaluation annuelle des écoutants. Ils animent par ailleurs des réunions de coordination. Leur maîtrise confirmée des différents aspects du métier d'écouter leur permet d'accompagner au mieux les professionnels dans leurs missions.

Ils gèrent les réquisitions et garantissent la continuité du service en assurant une astreinte, à tour de rôle, en dehors des heures de bureau (nuits, week-ends et jours fériés).

Ils sont en charge d'un groupe de travail spécifique : le groupe de travail autour de l'applicatif métier LISA ; le groupe « tutorat » ; le groupe « carnet d'adresses ».

Enfin, l'équipe d'encadrement assure un accompagnement de l'activité d'écoute grâce à la mise en place en 2011 de nouveaux outils de suivi de l'activité.

5.1 *Le suivi de l'activité d'écoute*

L'activité du plateau d'écoute fait l'objet d'évaluations régulières tout au long de l'année ayant pour but de permettre aux écoutants de remplir au mieux les missions du SNATED telles que prévues au titre de l'article L 226-6 du Code de l'action sociale et des familles.

5.1.1 L'entretien téléphonique

Chaque coordonnateur effectue (dans le cadre de la procédure annuelle d'évaluation) un temps de double-écoute avec les écoutants dont il est responsable. Sont examinées à cette occasion les modalités

d'accueil de l'appelant, la conduite de l'entretien (repérage de l'objet de l'appel, recueil d'information et maîtrise de l'entretien) et l'évaluation de l'appel (prise de décision, pertinence des orientations et connaissance du dispositif de protection de l'enfance). A l'issue de la double-écoute, une grille d'évaluation de l'entretien téléphonique est remise à l'écoutant.

Des temps de double-écoute supplémentaires peuvent être initiés si besoin.

5.1.2 Les comptes-rendus

Les écrits consécutifs aux appels à contenu sont évalués par l'encadrement grâce à l'outil « suivi des appels ». Cette fonctionnalité de l'applicatif métier SNATED permet au coordonnateur d'identifier et de signifier les écarts entre les attentes du service et les productions écrites de l'écoutant (recueil d'information, restitution écrite, qualité du cochage, orientation, prise de décision et format), aux fins de meilleur ajustement à venir.

Cette fonctionnalité est utilisée quotidiennement pour les transmissions ; S'agissant des aides immédiates, celles ci font l'objet d'un tirage aléatoire mensuel (deux formats longs et un format court par écoutant).

5.1.3 L'activité téléphonique globale

Une nouvelle fonctionnalité permet à ce jour une vision qualitative et quantitative globale de l'activité du plateau en temps réel, les flux d'appels, les invitations à rappeler ainsi que les appels mis en attente. Celle-ci permet de contribuer à une meilleure adéquation des moyens (écoutants présents) aux besoins (flux d'appels).

5.2 *L'astreinte*

Des astreintes techniques et fonctionnelles sont assurées par la responsable SNATED et les 3 coordonnateurs. En 2011, les cadres ont fait l'objet de 120 saisines d'astreinte :

- dans 41 cas, le motif est le traitement d'une situation d'une mise en danger ou en risque de l'être ;
- dans 61 cas, le motif est administratif ;
- dans 13 cas, le motif est technique (téléphonie ou réseau informatique) ;

En 2011, 2 déplacements sur site ont été assurés, les autres situations ayant pu faire l'objet d'une gestion à distance.

Enfin, depuis juin 2011, une astreinte informatique et téléphonique est assurée par le service informatique du GIPED. En 6 mois, celle-ci a été saisie à 20 reprises, ne nécessitant que 2 déplacements sur site (10 %).

5.3 Les réquisitions

Les personnels du SNATED sont tenus au secret professionnel conformément à l'article L 226-9 du Code de l'action sociale et des familles.

De ce fait, cela implique la non-communicabilité des informations recueillies par le service aux usagers qui en font la demande. Cela a été rappelé par la CADA dans un avis du 10 mai 2010, confirmé par la CNIL dans sa délibération n° 2011-274, du 21 septembre 2011.

Les réquisitions judiciaires sur instruction du Parquet ou sur requête d'un juge d'instruction, sont les seules exceptions à la levée du secret professionnel.

En 2011 le SNATED a traité 115 réquisitions contre 101 en 2010, soit moins de 1 % du volume des transmissions 2011. Peu de requêtes ont trait à une aide immédiate (16 pour l'année 2011).

Dans 97 % des cas, celles-ci s'inscrivent dans le cadre d'enquêtes préliminaires.

S'agissant de la nature de l'affaire, la dénonciation calomnieuse (article 226-10 du Code pénal) n'est citée que dans dix réquisitions. Sont plus fréquemment évoquées les violences volontaires et les agressions ou atteintes sexuelles sur mineurs (avec circonstances aggravantes ou non).

Dans presque tous les cas, l'autorité requérante demande : le nom de l'appelant, à défaut ses coordonnées ou n° de téléphone. Les transmissions ou aides immédiates sur lesquelles portent les réquisitions font état dans 62 cas de violences physiques, dans 61 cas de violences psychologiques, dans 31 cas de violences sexuelles, seules ou associées à d'autres dangers. Le recoupement des réquisitions avec les retours d'évaluation des départements fait apparaître que ces derniers transmettent quasi systématiquement à l'autorité judiciaire, lorsque les IP font état de violences sexuelles.

On remarque également que l'impossibilité d'évaluer (famille non trouvée) entraîne souvent une transmission à l'autorité judiciaire.

Il semble que le SNATED soit d'autant plus volontiers requis que les éléments de danger sont importants et les enfants en bas âge.

Les réquisitions sont traitées en temps réel, dès réception de la demande dûment formulée par l'OPJ.

5.4 La gestion des situations individuelles arrivant par courriel ou sur le site internet

En 2011, le service a souhaité harmoniser la procédure de traitement des courriels et autres messages sur le site internet concernant des situations d'enfants en danger ou en risque de l'être.

Afin d'améliorer le suivi de ces sollicitations, une procédure de gestion de ces écrits a été mise en place dans le second semestre 2011. Les écrits arrivant sur la messagerie structurelle du service (snated@allo119.gouv.fr) sont relevés par l'assistante administrative du service (ou en son absence par le responsable communication). Les courriels concernant une situation individuelle sont alors adressés aux coordonnateurs qui étudient la question formulée et proposent une réponse. Si l'écrit ne comprend pas d'éléments identifiants, ou s'il s'agit d'un questionnement, il est proposé à l'expéditeur de contacter les lignes du 119. Si le courriel est plus précis (enfant(s) et adresse identifiés), l'encadrement transmet directement l'information à la CRIP concernée. La procédure est la même pour les messages arrivant sur le site internet www.allo119.gouv.fr.

En 2011, on note :

- sur 157 messages arrivés sur le site et évoquant une situation d'enfant, tous ont fait l'objet d'une réponse par courriel (mais aussi par téléphone, à trois reprises, lorsqu'aucune adresse électronique est mentionnée) encourageant l'expéditeur à contacter le 119 ;
- sur les 96 messages arrivés sur la messagerie structurelle du service (à *noter que cette adresse est diffusée sur les éléments de communication du service et notamment la plaquette d'information diffusée au grand public*), 8 ont fait l'objet d'une transmission d'information préoccupante à la CRIP des départements concernés (soit environ 8 %).

Une étude plus précise sur ces sollicitations sera proposée dans le prochain rapport d'activité annuel.

Le SNATED reçoit également de plus en plus de courriels provenant de professionnels et partenaires notamment du secteur de la téléphonie sociale et en santé. Ces sollicitations seront précisées dans le rapport d'activité 2012.

5.5 Le suivi du pré-accueil

Depuis sa mise en place en 1997, la gestion du pré-accueil est une prestation externalisée. C'est la société H2A qui gère ce service depuis le 1^{er} janvier 2011. L'équipe a bénéficié d'une formation intra avant la prise de poste.

L'équipe est composée d'un chef d'équipe fixe, d'un mentor fixe, de quatre agents fixes et de trois volants.

Depuis 2011, l'ensemble des agents d'accueil bénéficie d'une réunion de supervision mensuelle conduite par un psychologue.

Pour assurer la qualité de la réponse, les agents d'accueil disposent d'un protocole d'accueil élaboré par le SNATED. Des temps de double écoute et des appels mystères contribuent à l'évaluation de ces agents. Chaque mois, et afin de suivre l'activité tant qualitative que quantitative, le responsable du service et l'assistant administratif du SNATED reçoivent les managers de la société H2A.

L'implication du prestataire et la mise en place de ces bilans mensuels ont permis d'améliorer l'efficacité du service. A l'occasion de ces réunions, la problématique des appels « polluants » (pervers, phonophiles, etc.) a été évoquée, conduisant le SNATED à mettre en place une procédure de « blacklistage ».

Un message spécifique a été mis en place sur les lignes du 119 à cet effet. Les agents du pré-accueil et les écoutants (*en dehors des heures d'ouverture du pré-accueil*) confrontés aux appels polluants bloquant les lignes, ont ainsi la possibilité de « blacklister » le numéro et l'empêcher « d'entrer dans le service » pendant un temps déterminé. Les professionnels du 119 effectuant cette action doivent motiver l'activation de ce dispositif et ne doivent jamais l'effectuer pour les appels d'enfants.

Ainsi, après plusieurs mois de mise en service, il a été constaté que le simple fait que l'appelant n'accède plus directement au service suffit dans la plupart des cas à le dissuader d'appeler.

En 2011, suite à un signalement adressé au parquet de Paris, un appelant polluant a été poursuivi.

Une étude plus précise sur le « blacklistage » sera proposée dans le prochain rapport d'activité annuel.

6. La communication du SNATED

La communication du SNATED est gérée par le responsable de la communication sous l'autorité du responsable du service.

Si 2011 a notamment été l'année de la refonte du site internet du SNATED, le service a géré les habituelles sollicitations provenant de professionnels des médias, de l'éducation et de la protection de l'enfance mais aussi d'internautes via le site web du service.

6.1 *Le travail de refonte du site internet*

Début 2011, le GIPED a réalisé un état des lieux de ses deux sites (www.allo119.gouv.fr et www.oned.gouv.fr) et a confirmé la nécessité de les refondre, afin de répondre aux orientations énoncées par la Convention Pluriannuelle d'Objectifs signée avec l'Etat en juin 2010 : un site SNATED à destination du grand public axé sur l'explication de ses missions et son rôle au sein de la protection de l'enfance, et un site ONED, plateforme de ressources en protection de l'enfance destinée aux chercheurs, professionnels et institutionnels. Il a également été décidé de créer parallèlement un portail commun « GIPED » afin de rendre plus visible l'institution.

Plus de dix années après la mise en ligne du site internet du service (7 mars 2000), des changements sont à apporter afin que cet espace reste un espace pédagogique, accessible au grand public (notamment les plus jeunes) centré sur sa mission principale. Les informations actuelles qui ne

correspondent plus à cet objectif fondamental (rubriques « protection de l'enfance », « bibliographie », etc.) seront relayées sur le site de l'ONED.

La refonte du site permettra également de l'adapter aux nouvelles technologies pour notamment mieux communiquer auprès des plus jeunes. Pour cela, le service a décidé d'occuper un nouvel espace de communication en proposant une version dédiée aux Smartphones. Elle permettra de mettre à disposition des utilisateurs de ces mobiles les articles essentiels du SNATED - la présentation du service, le formulaire de demande de documentation, les messages essentiels sur le 119- mais aussi de leur donner la possibilité d'appeler directement ce numéro.

Afin de travailler sur l'architecture et le contenu du site, le SNATED a mis en place un groupe de travail interne. Piloté par le responsable de la communication, il est composé du responsable du service, d'un coordonnateur et de trois écoutants.

Après plusieurs réunions de travail, une dernière mouture détaillée de ce projet a été présentée fin 2011 à la direction générale du GIPED. La prochaine étape est sa présentation aux experts du Comité technique du SNATED pour réflexion et éventuelle validation lors de la séance prévue le 30 janvier 2012.

2011 a ainsi été l'année du travail de refonte et 2012 devrait être celle du lancement officiel du nouveau site du SNATED et plus globalement des nouveaux sites, et du portail, du GIPED.

6.2 Les relations avec les médias

Cette année encore, le 119 a été cité dans plusieurs médias, tout particulièrement dans la presse écrite et de plus en plus, dans des documentaires et des journaux et télévisés.

6.2.1 La presse écrite

En 2011, le nombre de papiers (de la brève au dossier de présentation du service) sur le SNATED est plus important que les années précédentes :

Année	Articles*
2006	250
2007	171
2008	183
2009	245
2010	254
2011	264

* Ces articles sont essentiellement repérés et communiqués au SNATED par l'Argus de la Presse.

Cette présence dans les médias est régulière notamment afin de citer le 119, numéro « utile » et de procéder ainsi à une action d'information et de sensibilisation du public. On peut observer que la presse quotidienne régionale cite spontanément et régulièrement le numéro 119 dans ses éditions, ce qui fut le cas notamment des « Dernières Nouvelles d'Alsace » ou de « La Voix du Nord ».

Comme indiqué dans le tableau ci après, cette presse régionale évoque majoritairement le 119, sous forme de citation de ce « numéro d'urgence », mais également dans des articles dans lesquels le service est présenté. Ainsi, près d'un article sur deux concernant le 119 est réalisé dans un journal de la presse régionale. C'est le cas depuis des années, ce qui démontre bien son rôle de « communication de proximité » auprès de ses lecteurs.

Il est à remarquer que les piges web, en hausse cette année encore, sont également majoritairement celles de la presse quotidienne régionale.

Type de presse :	J	F	M	A	M	J	juillet - août	S	O	N	D	Total
Régionale	15	21	19	13	11	8	10	6	5	14	9	131
Nationale (quotidiens, hebdomadaires...) et TV		2		1	2	1	2	4		6	4	22
Presse nationale gratuite						1						1
Professionnelle (spécialisée protection enfance, sociale, de l'éducation, de la santé, de la famille...)	5	3	11	4	1	5	2	1	3		7	42
Agences de presse			5							1		6
Jeunesse		1				2		1				4
Féminine	2		1				2		2		1	8
Piges web (majoritairement des articles repris de la presse écrite)	5	6	3	4	1	7	9	2	3	9	1	50
Total	27	33	39	22	15	24	25	14	13	30	22	264

Ainsi, si le mois de novembre a toujours été une période au cours de laquelle le 119 été souvent cité dans la presse (journée internationale des droits de l'enfant), en 2011, il est à noter que les articles sur le SNATED sont plus importants certains autres mois.

En effet, plusieurs événements ont suscité une hausse des évocations du SNATED. Par exemple :

- en janvier, la conférence de presse de la MIVILUDES durant laquelle était évoqué un partenariat avec le SNATED ;

- en mars et avril : annonces et retombées presse du colloque des 20 ans du SNATED ;
- en octobre : citation du 119 dans le cadre d'une campagne de sensibilisation réalisée par les associations La Voix de l'Enfant, la Fondation pour l'Enfance et l'Enfant Bleu-Enfance Maltraité ;
- en novembre et décembre : retombées presse de la visite de Mme GREFF, Secrétaire d'Etat à la Famille au SNATED et médiatisation d'un décès d'enfant.

Comme chaque année, il faut souligner que plusieurs articles faisant référence à des appels au 119 ont été rédigés, notamment dans la presse régionale. En 2011, près de 15 articles ont ainsi été recensés.

6.2.2 L'audiovisuel

Le 119 a été mis en lumière dans le cadre de reportages TV ou dans des documentaires réalisés pour la télévision.

Peuvent être cités les programmes suivants :

- 30 novembre 2011 : citation sur TF1 du 119 dans le JT de 20H en référence à l'affaire citée ci avant ;
- 12 juillet 2011 : reportage sur le 119 au JT de 22H sur France 3 dans le cadre de la présentation de l'ouvrage « l'enfant aux cailloux » de Sophie LOUBIERE, dans lequel une insertion sur le 119 a été effectuée ;
- 13 octobre 2011 : citation et présentation du 119 sur Canal + dans l'émission « La nouvelle édition » dans le cadre de la sortie du film « Polisse » et d'une chronique sur la « parole de l'enfant » ;
- 1^{er} juin 2011 : rediffusion d'un épisode de la fiction « PJ » sur France 4. Le titre de cette fiction datant du début des années 2000 est « Allô Enfance Maltraité ».

Enfin, il faut noter que suite à l'affaire évoquée précédemment, plusieurs programmes, notamment radiophoniques, ont cité le 119. Ces citations ont pour la plupart été faites dans le cadre d'interviews de professionnels de l'enfance ou de la secrétaire d'état à la famille.

En 2011, le SNATED a permis à des équipes de tourner dans ses locaux, dans le cadre de la préparation de documentaires dont la diffusion est prévue début 2012. Et comme chaque année, il a accueilli des équipes de tournages de documentaires.

Le SNATED a aussi travaillé avec des professionnels pour des demandes particulières, notamment :

- dans le cadre de la réactualisation d'un documentaire de 2001 dans lequel figuraient des séquences et des données sur le 119 ;

- dans le cadre de l'écriture d'un scénario de fiction évoquant des enfants en danger et un appel au 119. L'encadrement a reçu la scénariste afin d'étudier l'histoire et apporter son expertise sur sa crédibilité.

6.3 Les demandes d'insertions et la tenue d'un stand aux Assises de la protection de l'enfance

Le service a été sollicité par de nombreux organismes pour obtenir l'autorisation (obligatoire) d'insérer des éléments visuels (ou rédactionnels) du 119 dans des ouvrages, des manuels scolaires ou sur des sites web. Des liens hypertextes vers le site du 119 ont également été autorisés pour certains sites. Chaque demande est étudiée en interne et plusieurs autorisations ont ainsi été officiellement données.

Nous pouvons ici en décliner les principales :

Raison sociale	Type de support	Type d'insertion
Editions Hatier	Manuel scolaire « Grandir ensemble » - classes de 4ème	Insertion de l'affiche officielle du 119
Editions Le Livre Scolaire	Manuel scolaire « Histoire et géographie » - classes de 4ème	Insertion de l'affiche officielle du 119
Editions Hatier	Manuel scolaire « Tout savoir » - classes de 4ème	Insertion de l'affiche officielle du 119
INAVEM (Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation)	Exposition pour la journée européenne pour les victimes	Visuels du 119
Hôtel de Ville de la Rochelle	Guide municipal « La Rochelle Santé »	Fiche de présentation du SNATED et du 119
Ministère de l'Education Nationale	Site web « Eduscol » - Rubrique « protection de l'enfance »	Lien vers le site du 119 et insertion de l'affiche officielle
Editions Fleuve noir	Roman de Sophie LOUBIERE « L'enfant aux cailloux »	Insertion d'une information sur le 119
Association L'Enfant bleu	Carte à disposition de la communauté éducative, des élèves et des parents d'élèves	Insertion du logo du 119
Revue « L'Ecole des Parents »	Mensuel	Insertion de l'affiche du 119 en pleine page
Ligue de l'Enseignement du Pas-de-Calais	Site web : www.ligue62.org	Insertion de la bannière animée du 119
Association « Famille services » du Tarn	Site web : www.famille-services-tarn.fr	Insertion de la bannière animée du 119
Académie de Poitiers	Sites web : www.etab.ac-poitiers.fr ainsi que 3 autres sites	Insertion de la bannière animée du 119 Insertion d'un texte d'information sur le 119

Editions Nathan	Manuel pour des élèves de sciences médico-sociales » - 2 nd e Bac Pro	Insertion de l'affiche officielle
Centre national d'enseignement à distance - Site de Toulouse	Manuel d'éducation civique - enfants de niveau cycle 3	Insertion de l'affiche du 119
Association ENDIS 911-SOS Enfants du Monde	Site web : www.enfnace – prevention.fr	Insertion de la bannière animée du 119
Association ENDIS 911-SOS Enfants du monde	Bande dessinée « Et toi, tu fais quoi ? » - à destination des enseignants pour être distribuée aux élèves	Insertion d'une information sur le 119
Editions Hachette Livre	Ouvrage scolaire « Instruction civique et morale »	Insertion de l'affiche officielle du 119
Ville de Lambesc (Bouches-du-Rhône)	Guide pratique du social et de l'emploi	Insertion d'une information sur le SNATED et le 119
Ville de Rennes (Ille-et-Vilaine)	Guide annuel « Vivre à Rennes » disponible sur le site web de la ville et plusieurs applications pour téléphones portables	Insertion d'une information sur le SNATED et le 119
Accueils de Loisirs de la Ville de Bourg-la-Reine (Hauts-de-Seine)	Site web : www.bourglareine-periscolaire.com	Insertion de la bannière animée du 119
Conseil général du Territoire de Belfort	Site web : www.cg90.fr	Insertion de la bannière animée du 119
Conseil général du Territoire-de-Belfort	Documents de communication dans le domaine de l'enfance en danger	Insertion du logo et de l'affiche officiels du 119

Le SNATED a également communiqué auprès de professionnels lors des Assises nationales de la protection de l'enfance organisées par le Journal de l'Action sociale les 12 et 13 décembre.

Cette communication de proximité s'est effectuée sous la forme de la tenue d'un stand « GIPED » où l'on pouvait retrouver tous les supports de communication et documentaires du SNATED et de l'ONED.

Cette communication a permis de présenter le service à près de 2000 professionnels de l'action sociale. Ce fut une action de communication très positive qui a permis de constater la notoriété du GIPED, et notamment du 119, auprès des professionnels de terrain.

6.4 La vie du site internet

Cette année, pour la seconde année consécutive, le site internet du SNATED connaît une baisse de fréquentation. Le nombre de visites diminue même si le nombre de pages visitées reste important. Cela peut sans doute s'expliquer par le fait que depuis 2010 le service travaille à la refonte de son site. Le référencement et les mises à jour n'ont ainsi pas été systématiques pendant cette période. Cette refonte sera terminée début 2012 et le référencement pourra ainsi reprendre de façon régulière avec des outils plus efficaces.

Le site retrouve un nombre de visites proche de ceux de 2007 et 2008. Les années suivantes, 2009 et 2010, nous avons pu noter un nombre important de visites car le service avait lancé des campagnes de communication exceptionnelles :

- en 2009, envoi des affiches en direction de nombreux établissements dont les établissements scolaires ;
- en 2010, année des 20 ans du service, campagnes de diffusion dans les transports publics (un département sur deux) et dans les transports scolaires (un département sur quatre).

L'adresse du site apparaissant sur toutes les affiches et autres outils diffusés lors de ces campagnes, la hausse exceptionnelle des visites peut s'expliquer.

Année	Visites	Pages visitées
2005	185 238	690 198
2006	256 427	1 084 699
2007	367 287	1 357 873
2008	435 741	1 526 700
2009	517 875	1 634 962
2010	472 840	1 719 838
2011	362 446	1 372 989

Les visiteurs du site ont déposé **1 023 messages**. Sur ces 1 023 sollicitations, **767 sont des demandes de documentation** (elles font l'objet d'une étude dans la partie « demandes de documentation ») soit 75 % des sollicitations. Pour comparaison, en 2010, le service avait reçu 1492 messages dont 65 % de demandes de documentation. Les **256 autres messages** sont des **questionnements** : 157 messages (soit 61 %) concernent (ou semblent concerner) une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être.

Ces écrits sont alors immédiatement communiqués à l'encadrement pour suite à donner.

Une étude plus précise sur la gestion de ces courriels est présentée dans la partie « l'activité de l'encadrement du SNATED » de ce rapport.

Les **99 autres sollicitations** ne concernent donc pas de situations individuelles et se répartissent comme suit :

- demandes d'informations sur le service ;
- demandes d'informations générales dont les réponses sur le site web ;
- sollicitations de journalistes et autres demandes concernant le service administratif ;
- demandes de documentation effectuées sur le « mauvais formulaire ».

Les réponses à ces courriels sont apportées par le responsable de la communication.

6.5 Les demandes de documentation

L'une des missions du SNATED est de transmettre gratuitement des outils de communication à toute personne ou institution qui en fait la demande. C'est le meilleur moyen de sensibiliser et d'informer les enfants, les adolescents, les professionnels et plus généralement le grand public, de l'existence et du fonctionnement du 119.

Le service a été destinataire de nombreuses demandes de documentation : par téléphone (ligne administrative) et plus généralement via le site www.allo119.gouv.fr.

En 2011, les outils disponibles et envoyés par courrier sont :

- la plaquette d'information du service ;
- l'affiche (A2 – A3 – A4) ;
- les autocollants ;

Cependant, il est à noter que le service reçoit également des demandes pour :

- le rapport d'activité annuel (disponible uniquement par téléchargement sur le site web) ;
- la bannière animée pour les sites web (communiquée uniquement sur demande et après examen du site concerné).

Pour la seconde année consécutive, le service a connu en 2011 une baisse de sollicitations. Ainsi, 1 048 demandes sont parvenues au service contre 1 179 en 2010 et 2 137 en 2009. Cette baisse (de 50 % en 2 ans) trouve principalement son origine dans la hausse des téléchargements sur le site. Le service a en effet souhaité donner, ces trois dernières années, la possibilité aux usagers d'internet de télécharger les différents outils : plaquettes, autocollants et affiches, ce qui lui permet de limiter les frais d'affranchissement et de fabrication de la documentation.

La lecture du tableau suivant en montre les effets :


	juillet 2008 à fin janvier 2009 (7 mois)	février 2009 à fin mai 2010 (16 mois)	juin 2010 à fin septembre 2010 (4 mois)	octobre 2010 à fin janvier 2012 (16 mois)
Affiches	1 988 soit une moyenne de 284 par mois	4384 soit une moyenne de 274 par mois	2821 soit une moyenne de 705 par mois	7 589 soit une moyenne de 474 par mois
Autocollants (par planches de 10)	498 soit une moyenne de 71 par mois	1168 soit 2moyenne de 73 par mois	628 soit une moyenne de 157 par mois	1582 soit une moyenne de 99 par mois
Plaquettes de présentation	1244 soit une moyenne de 178 par mois	2792 soit 2moyenne de 174 par mois	1342 soit une moyenne de 335 par mois	3 296 soit une moyenne de 206 par mois

Comme chaque année, il faut également constater que les demandes de documentation parviennent majoritairement au service via son site internet ; cette volonté de la direction depuis plusieurs années permet de « libérer » les lignes téléphoniques (119 et standard administratif).

	Courrier/Télécopie	Téléphone (ligne administrative + 119)	Site internet	Total
janvier		27	88	115
février		9	81	90
mars		17	97	114
avril		31	20	51
mai		33	14	47
juin		15	98	113
juillet		15	51	66
août	1	32	/	33
septembre		37	87	124
octobre	1	24	94	119
novembre		15	104	119
décembre		24	33	57
Total	2	279	422	1048

Le profil des demandeurs reste sensiblement le même chaque année. Ce sont surtout les professionnels de l'éducation nationale et des services de protection de l'enfance qui sollicitent le service, souhaitant respecter l'obligation d'affichage du numéro et ainsi sensibiliser le public accueilli.

Provenance et profil	
Personnel scolaire (enseignants, conseillers d'éducation, documentalistes...)	267
Parents d'élèves (associations ou particuliers)	16
Petite enfance (crèches, assistantes maternelles...)	63
Elèves (primaires, collégiens et lycéens)	19
Etudiants (facultés, écoles supérieures...)	47
Assistentes sociales scolaires	34
Personnel médical scolaire (médecins, infirmières, psychologues)	57
Service social (centres sociaux, CCAS, assistantes sociales...)	150
Personnel médico-social (MRPS, CODES...)	32
Médical (hôpitaux, médecins, infirmiers...)	49
Accueil spécialisé (éducateurs spécialisés, foyers, instituts spécialisés...)	31
Loisirs (centres de loisirs, clubs sportifs...)	202
Associations	18
Mairies	2
Conseils généraux	12
Justice (maisons de justice et droit, avocats, juristes...)	6
Police – Gendarmerie	9
Journalistes	1
Particuliers	33
Total	1048



**L'Observatoire
National
de l'Enfance en Danger**

1. Les mouvements au sein de l'ONED

Au cours de l'année 2011, l'équipe de l'ONED a connu plusieurs modifications.

Monsieur Philippe LACOMBE, Directeur, a quitté l'ONED fin novembre.

Monsieur David PIOLI, chargé d'études « Recherche », a quitté l'ONED à la fin du mois d'août. Il est remplacé par Madame Flora BOLTER, depuis le 12 septembre.

Monsieur Xavier CHARLET, magistrat mis à disposition, est arrivé au sein de l'ONED début novembre. Il prend la suite de Madame Anne-Sylvie SOUDOPLATOFF partie à la fin du mois d'août.

Madame Tania LEJBOWICZ, chargée d'études « Statistiques », Madame Clara FRANTIN, chargée d'études « Dispositifs » et Madame Sarra CHAIEB, chargée d'études titulaire d'un contrat CIFRE à mi-temps, ont toutes les trois rejoint l'ONED en mars.

Madame Constance de AYALA, rédactrice, a quitté ses fonctions en mai.

2. Le soutien aux acteurs de la protection de l'enfance

2.1 *Le soutien auprès de l'Etat*

2.1.1 La parution du décret portant sur la transmission des données aux ODPE et à l'ONED

Le décret n°2011-222 organisant la transmission d'informations sous forme anonyme aux Observatoires départementaux de la protection de l'enfance et à l'ONED a été signé le 28 février 2011 et publié au Journal Officiel du 1^{er} mars 2011.

2.1.2 La création d'un dispositif national d'accompagnement des départements

Pour soutenir la mise en place du nouveau dispositif d'observation en tenant compte de la complexité du champ d'observation en protection de l'enfance, ainsi que de la grande diversité entre les départements concernant l'organisation de cette observation, l'ONED a mis en place un dispositif national d'accompagnement au travers notamment de deux instances :

- **Le Comité de Pilotage** réunit les personnes concernées par la production de données en protection de l'enfance (des représentants des départements, des ministères concernés, de la justice et d'associations) ainsi que des experts de la production de données, afin de pouvoir penser globalement le dispositif de connaissance chiffrée en protection de l'enfance.

La première réunion de ce comité a eu lieu le 22 mars à l'ONED. Deux autres réunions se sont tenues les 30 juin et 16 novembre.

- **Le Comité Technique** a un rôle plus opérationnel, et travaille à partir notamment des expériences départementales. C'est ainsi qu'il peut identifier les difficultés de mise en œuvre du dispositif de remontée de données et proposer les réponses que l'on peut y apporter. Il est constitué des représentants de sept départements, des membres de la DREES en charge de l'enquête sur les bénéficiaires de l'Aide Sociale départementale et d'un chercheur.

Il s'est réuni trois fois dans l'année, les 17 mai, 27 septembre et 6 décembre.

Au cours de cette première année de réunions, les conclusions résultantes de l'enquête nationale « informations préoccupantes » sur la mise en œuvre du décret ont été présentées et discutées.

Ces comités ont également validé la rédaction de deux documents :

- **Le guide de préconisations** concernant le recueil, la saisie et la transmission des données. Ce guide a été élaboré suite au courrier de la CNIL du 29 décembre 2009 adressé à la présidence du GIPED, invitant l'ONED à « éditer des recommandations auprès des départements concernant non seulement le respect de leurs formalités préalables auprès de la CNIL, mais également relatives à leurs obligations de sécurité et de confidentialité dans le recueil des données ». La CNIL proposait également à l'ONED son expertise juridique et technique à la réalisation de ces préconisations. De ce fait la rédaction de ces recommandations s'est inscrite dans un travail collaboratif concerté entre la CNIL et l'ONED.

- **L'outil d'aide à la saisie des informations pour la remontée des données aux ODPE et à l'ONED**, en application du décret n° 2011-222 du 28 février 2011 précité. Ce document reprend les informations prévues par le décret n° 2011-222 du 28 février 2011 et fournit des indications pour permettre de coder de manière homogène les éléments connus concernant l'enfant et sa famille. Il est utilisable au moment de la saisie des informations et non au moment du recueil de ces informations. Il est donc destiné aux personnes en charge de la codification des informations. En aucun cas il ne constitue un outil d'évaluation des situations.

Les variables et les items qui leur sont attachées tels qu'ils ont été arrêtés par décret ont valeur normative. Toutefois, le document d'aide à la saisie des informations a vocation à être enrichi au fur et à mesure de la mise en œuvre de cette remontée de données, de façon à préciser et homogénéiser la saisie à partir des interrogations que certains cas pourront poser. A cet effet, le comité technique procède à des propositions de modifications, et le comité de pilotage à leur validation.

2.1.3 Le travail avec les éditeurs de logiciels

Les chargés d'études démographiques et le responsable informatique ont collaboré avec les éditeurs afin d'adapter les logiciels de gestion des services départementaux en vue de la transmission des données prévues par le décret du 28 février 2011. Ils ont ainsi participé aux groupes d'utilisateurs de l'éditeur de logiciel Sirius de Toulon et de Marseille, respectivement en mai et novembre. En mars, ils ont présenté le décret au club utilisateur de l'éditeur GFI. Le 21 juin, ils ont également organisé à l'ONED une réunion avec les représentants des départements n'utilisant aucun des principaux fournisseurs de logiciel ; six départements y étaient représentés.

2.1.4 La formation continue de l'Ecole Nationale de la Magistrature (ENM)

Le 7 février, le chargé de mission magistrat est intervenu lors de la formation continue à l'ENM, pour présenter les données chiffrées concernant les maltraitances à enfant autres que sexuelles.

2.2 *Le soutien auprès des départements*

2.2.1 Les journées interrégionales du GIP

Les neuf journées interrégionales (JIR) programmées pour 2011 par le GIP enfance en danger se sont tenues à Paris, Bordeaux, Rennes, Lyon, Lille, Toulouse, Marseille, Nancy et Orléans. Elles ont permis de rencontrer 289 professionnels représentants des services « Enfance-Famille », des CRIP, des ODPE ou des services informatiques de 91 départements. A côté de ces journées en métropole, trois missions outre-mer ont également été conduites, à Mayotte, à la Réunion et en Guyane.

JIR	Paris	Bordeaux	Rennes	Lyon	Lille	Toulouse	Marseille	Nancy	Orléans
Nombre de départements représentés	7	11	12	11	6	12	7	14	11
Nombre de participants	28	30	43	33	21	27	25	42	40

Les tours de table prévus dans ces JIR ont porté sur l'organisation et le fonctionnement des CRIP, sur les systèmes d'accueil d'urgence mis en œuvre dans les départements et sur les expériences conduites dans les Observatoires départementaux de la protection de l'enfance en place.

Pour l'ONED, ces journées faisaient partie des actions conduites au titre de la mission d'appui sur la mise en place du décret du 28.02.2011 organisant la transmission d'informations sous forme anonyme : à l'issue de la présentation du dispositif de remontée des données, chaque journée a donné lieu à de nombreuses questions qui ont permis d'enrichir au fur et à mesure le contenu des documents écrits d'accompagnement précités .

2.2.2 Le séminaire ONED-CNFPT les 27 et 28 septembre

Pour la quatrième année consécutive, le séminaire ONED-CNFPT destiné aux cadres ASE s'est tenu à Angers les 27 et 28 septembre sur le thème : « Parents, enfants, familles en protection de l'enfance ». Il a réuni 140 participants, originaires de 40 départements, autour de conférences plénières et de temps d'ateliers. Les interventions et échanges ont permis de travailler les questions relatives à la place faite aux parents et aux enfants dans le dispositif de protection de l'enfance, et à leurs relations avec les professionnels.

2.2.3 Le réseau Idéal

Depuis plusieurs années, l'ONED participe au comité de pilotage du Club ASE au sein du Réseau Idéal. Ce dernier a sollicité l'ONED afin de collaborer en particulier à l'organisation de deux manifestations du réseau :

- 17 mars 2011 : journée technique sur « Les séjours de rupture » ;
- 17 juin 2011 : Deuxièmes rencontres territoriales de la protection de l'enfance à Avignon, sur le thème : « L'articulation entre les champs administratif et judiciaire après la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance ».

2.2.4 Le soutien aux Observatoires départementaux de la protection de l'enfance

L'ONED développe un partenariat avec les Observatoires départementaux de la protection de l'enfance en place ou en cours d'installation. A ce titre, le Directeur, les chargés de missions et/ou les chargés d'études ont participé aux inaugurations et/ou journées annuelles des ODPE du Finistère, de Charente, de l'Aveyron, de l'Aube, de Paris et de Gironde.

Un chargé de mission et un chargé d'études se sont rendus dans le Val-de-Marne (94) pour rencontrer le service chargé de préparer la mise en place de l'ODPE. Un chargé d'études a d'autre part participé au comité de pilotage de l'ODPE de l'Orne (61) relatif aux modalités de mise en place de la transmission des données en application du décret du 28 février 2011 (voir ci-après).

Deux chargés d'études ont visité les Cellules de recueil des informations préoccupantes de Seine-Saint-Denis et du Val-d'Oise en avril. En juin, ils se sont rendus à la Cellule du département des Yvelines.

2.2.5 Les autres participations à des manifestations départementales

Les chargés de mission et chargés d'étude sont également intervenus dans plusieurs départements lors de journées autour du dispositif de recueil des informations préoccupantes, ou à l'occasion de différents colloques organisés par les services de Conseils généraux :

- le 24 janvier, intervention des chargés de mission à la conférence interinstitutionnelle sur l'enfance en danger dans le département de la Sarthe (72);
- le 25 janvier, intervention d'un chargé de mission à la réunion de l'ODPE de Seine-Saint-Denis (93) sur l'accès à l'autonomie des jeunes ;
- le 12 avril, intervention d'un chargé d'études à la journée du CIDFF et du Conseil général de l'Allier (03) sur la santé des enfants exposés aux violences conjugales ;
- le 24 mai, intervention d'un chargé de mission à la journée du département de l'Eure (27) sur le projet pour l'enfant ;
- le 23 juin, intervention d'un chargé de mission sur la mise en place du projet pour l'enfant lors de la journée de réflexion pour les professionnels de l'enfance proposée par les services du Conseil général de Savoie (73) et 9 maisons d'enfants à caractère social ;
- le 22 septembre, intervention d'un chargé de mission sur le thème de l'attachement lors d'une journée organisée par le département du Val-d'Oise (95);
- le 29 novembre, intervention du magistrat chargé de mission à la journée du Conseil général de Loire-Atlantique (44) sur les visites médiatisées ;
- le 29 novembre, conférence du Directeur général du GIPED à Lille sur le thème « Précarité, politique publiques et droits de l'enfant » dans le cadre d'un cycle de conférence « Enfance et précarité » organisé par l'IEP de Lille en partenariat avec l'IRTS ;
- le 1^{er} décembre, intervention d'un chargé de mission à la journée départementale de l'accueil familial organisée par le département du Vaucluse (84) ;
- le 8 décembre, intervention d'un chargé de mission pour présenter des dispositifs de soutien aux compétences parentales dans le cadre des journées professionnelles de protection de l'enfance organisées par le collectif RAMPE 79 et le Conseil général des Deux-Sèvres (79).

Les chargés de mission ont participé aux deux journées de rencontre régionale des départements du Grand Sud qui se sont tenues le 8 avril à Toulon et le 14 octobre à Montpellier.

2.3 *Le soutien auprès des organismes et des associations en protection de l'enfance*

2.3.1 Les Assises du Journal de l'Action sociale

Les cinquièmes Assises nationales de la protection de l'enfance, organisées par le Journal de l'Action sociale, se sont déroulées les 12 et 13 décembre à Paris et portaient sur la question du devenir des enfants suivis en protection de l'enfance. L'ONED a participé au comité de pilotage de préparation de cette manifestation.

A cette occasion, Madame Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS, Directeur général, a co-animé la séance plénière d'introduction. Le magistrat chargé de mission est intervenu pour présenter les constats de l'ONED sur l'organisation du dispositif et sur la place de l'enfant en protection de l'enfance. Le coordinateur chargé de mission a également co-animé un atelier sur la préparation et l'accompagnement des jeunes en fin de mesure de protection. Sur le stand de l'ONED, la documentaliste a permis la consultation par de nombreux visiteurs des publications de l'ONED.

2.3.2 Les collaborations avec d'autres organismes en protection de l'enfance

Le 21 janvier, le Directeur de l'ONED est intervenu lors d'une journée d'étude sur la problématique « Comment écouter les adolescents ? » organisée à Brest par l'association Parentel.

Le 10 février, un chargé de mission est intervenu à la journée d'étude de l'IRTS de Toulouse sur le projet pour l'enfant. .

Le 14 mars, le chargé de mission magistrat a effectué une intervention sur la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance et sur le recueil des informations préoccupantes auprès d'assistants sociaux intervenant en santé mentale, au Centre médico-psycho-pédagogique Alfred Binet à Paris.

Le 29 mars, un chargé d'études sociologue a participé au colloque « Les 20 ans du 119 : une expérience confirmée d'un outil spécifique dans le dispositif de protection de l'enfance en France et de la téléphonie sociale internationale ».

Le 2 mai, le Directeur de l'ONED a présenté une intervention sur l'utilité d'un statut de l'enfant pour la protection de l'enfance lors du colloque sur les droits de l'enfant organisé par le Centre de recherches juridiques sur l'efficacité des systèmes de droits continentaux (CEJESCO) à l'Université de Reims Champagne Ardennes.

Le 23 juin, un chargé de mission a contribué à la journée nationale d'étude de l'association nationale des puéricultrices diplômées et des étudiantes (ANPDE) par une intervention sur le bilan des enquêtes de l'ONED sur la mise en place des cellules et protocoles prévus par la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance.

Le 24 juin, lors du colloque organisé par la Fondation pour l'Enfance, un chargé d'études a présenté les enjeux et les déclinaisons des apports de la théorie de l'attachement en protection de l'enfance.

2.3.3 Les autres participations à des travaux et manifestations associatifs

L'ONED continue de participer aux travaux de la Convention Nationale des Associations de Protection de l'Enfant (CNAPE) et a contribué aux deux fiches techniques publiées au cours de l'année 2011 : l'une est consacrée à la parentalité et l'autre concerne la notion d'intérêt de l'enfant dans la loi réformant la protection de l'enfance.

3. Le rapport de l'ONED

Le sixième rapport annuel de l'ONED a été remis officiellement le 12 juillet 2011, par Madame Patricia ADAM, Présidente du GIP Enfance en Danger, députée du Finistère, à Madame Roselyne BACHELOT-NARQUIN, Ministre des Solidarités et de la Cohésion Sociale, en présence de Madame Claude GREFF, secrétaire d'Etat chargée de la famille.

Il porte sur l'organisation du dispositif de protection de l'enfance au travers des résultats d'une enquête sur l'offre de services et rend compte d'une étude spécifique portant sur un mode d'intervention particulier : l'accompagnement des droits de visite en présence d'un tiers.

3.1 *Une enquête exploratoire sur l'offre de services en protection de l'enfance*

Conduite en 2010 en vue de réaliser une photographie de l'offre de services deux ans après la mise en œuvre de la loi du 5 mars 2007, l'enquête s'est faite par un questionnaire quantitatif et qualitatif auquel 57 départements ont répondu. Les données partielles ainsi recueillies font apparaître, concernant les dispositifs tant de milieu ouvert que d'accueil, la grande diversité des départements tant du point de vue des choix qualitatifs d'équipement que de l'organisation des services.

Par ailleurs, pour ce qui est des dispositifs créés après la loi de 2007, un tiers des départements répondant (18 sur 57) en ont mis en place, soit au titre du milieu ouvert, soit au titre de l'accueil, ou dans les deux champs. Toutefois, ces données peuvent être considérées comme sous estimées compte tenu qu'elles ne prennent pas en compte des nouvelles prestations s'inscrivant en modification ou restructuration d'établissements ou services préexistants.

3.2 *La connaissance chiffrée de l'enfance en danger*

3.2.1 L'estimation des prises en charges au 31 décembre 2007

Le nombre de mineurs bénéficiant d'au moins une mesure de prise en charge est estimé, au 31/12/2008, à 267 000 sur la France entière, ce qui représente 1,87 % des moins de 18 ans. Le nombre de jeunes majeurs bénéficiant d'au moins une mesure est estimé, au 31/12/2008, à 21 000 sur la France entière, ce qui représente 0,83 % des 18-21 ans. Le nombre de mineurs pris en charge reste globalement stable, celui des jeunes majeurs est en légère baisse, confirmant une tendance régulière observée depuis 2004.

3.2.2 La transmission des données individuelles et anonymisées

A l'issue de plusieurs mois de travaux et de consultations, le décret n°2011-222 du 28 février 2011 organisant la transmission d'informations sous forme anonyme aux Observatoires départementaux de la protection de l'enfance (ODPE) et à l'ONED a été publié au Journal Officiel du 1^{er} mars 2011. La CNIL a également rendu une délibération n° 2011-080 du 17 mars 2011 portant autorisation unique (AU-028) de traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par les Conseils généraux à des fins de gestion des informations préoccupantes relatives à l'enfance en danger (JO du 22 avril 2011).

Par rapport au texte antérieur de 2008, le décret de 2011 reprend trois principes : la remontée de données individuelles, anonymes et longitudinales, une observation juxtaposée à la gestion et le système d'anonymisation des données. Par ailleurs, le champ d'observation évolue en intégrant dans le dispositif d'observation les mineurs faisant l'objet d'une mesure de protection de l'enfance, qu'elle soit administrative ou judiciaire, entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'année N, suite à une information préoccupante (qui, elle, peut avoir eu lieu au cours de l'année N-1), à un signalement direct ou à une saisine du juge des enfants. L'entrée dans le système d'observation se fera progressivement à compter du 1er juin 2011. La liste des variables a été définie de façon à permettre une description de la population concernée, en tenant compte des grandes problématiques familiales référencées comme facteurs de risques au niveau national et international. Les données du décret permettent de consolider la nature et le type d'indicateurs départementaux et nationaux qui pourront être établis.

3.3 *Le droit de visite en présence d'un tiers en protection de l'enfance*

L'essor actuel des actions d'accompagnement des droits de visite en présence d'un tiers dans les lieux de prise en charge de mineurs séparés de leur famille, soulève beaucoup de questionnements de la part des intervenants et des responsables de services. Le cadre juridique de cette pratique, dont les prémisses s'inscrivent dans la loi du 4 juin 1970 relative à l'autorité parentale, se trouve au cœur des

tensions entre droit des parents et intérêt de l'enfant. A partir de ce cadre, sont présentées différentes situations pour lesquelles un juge des enfants ordonne un droit de visite en présence d'un tiers. Répondant à plusieurs types d'objectifs qui se croisent, ces visites ne peuvent être décrites selon une typologie qui permettrait de définir un contenu en fonction d'un type de visite.

Les résultats de l'enquête précitée concernant l'offre de services en protection de l'enfance s'agissant de ces modalités d'intervention, assortis de la présentation de quelques organisations départementales, confirment la grande variabilité des terminologies utilisées, des organisations et des pratiques d'accompagnement.

In fine, la rencontre en présence d'un tiers se présente comme un cadre et comme un processus de travail sur les liens et/ou les relations parents-enfant. Le cadre et le contenu de ces rencontres peuvent évoluer ou non en fonction de la problématique. C'est le sens de cette rencontre en présence d'un tiers au regard du projet global de prise en charge de l'enfant qui détermine d'une part le principe de la mise en place et du maintien de rencontres avec ses parents en présence d'un tiers, et d'autre part le mode de travail mis en œuvre dans le cadre de cette rencontre. C'est ce sens qui doit en être régulièrement évalué.

4. Les connaissances en protection de l'enfance

4.1 *Les données chiffrées*

4.1.1 Le rapport sur la situation des pupilles de l'Etat au 31 décembre 2010

L'enquête sur la situation des pupilles de l'État, mise en place en 1987 par la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) a été confiée à l'ONED en 2006. Cette enquête, initialement réalisée tous les deux ans, est annuelle depuis 2006, permettant ainsi de disposer de données actualisées mais aussi d'un meilleur suivi du devenir immédiat des enfants admis. La collecte se fait au moyen d'un questionnaire, que remplissent conjointement les Directions Départementales de la Cohésion Sociale (DDCS) et les Conseils généraux. Ce questionnaire permet, chaque année, de faire le point sur la situation des pupilles de l'État, le fonctionnement des conseils de famille et sur les agréments d'adoption. L'enquête réalisée en 2011 porte sur la situation des pupilles de l'État au cours de l'année 2010.

L'enquête fait l'objet d'un rapport annuel présentant les résultats du traitement statistique. La première partie analyse la situation des enfants ayant le statut de pupille de l'État au 31 décembre, leurs caractéristiques et les évolutions les concernant. La deuxième partie fait état des mouvements de population, c'est-à-dire des enfants ayant obtenu le statut de pupille au cours de l'année (entrées), des

enfants ayant quitté ce statut dans l'année (sorties) ainsi que les placements en vue d'adoption décidés dans l'année par les conseils de famille. Une dernière partie apporte des informations complémentaires notamment sur les pupilles de l'État remis par leurs parents ou déclarés sans filiation (1°, 2° et 3° de l'article L.224-4 du CASF), la tutelle des pupilles (fonctionnement des conseils de famille) et les candidats à l'adoption dans chaque département (demandes d'agrément).

Au 31 décembre 2010, 2 347 enfants bénéficiaient du statut de pupille de l'Etat en France (+3,6 %), soit 16 mineurs pour 100 000. Un peu plus du tiers d'entre eux (38 %) vivait dans une famille ayant pour projet de les adopter. Ces proportions sont stables depuis plusieurs années.

Les enfants qui ne sont pas confiés en vue d'adoption ont en moyenne 10,8 ans et 72 % d'entre eux ont eu une prise en charge antérieure à l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) ; les enfants confiés en vue d'adoption sont quant à eux près de quatre fois plus jeunes. Par ailleurs, 16 % des enfants dits « à particularité » sont confiés à une famille adoptive contre 52 % des pupilles sans particularités.

Pour les enfants non confiés en vue d'adoption, les motifs d'absence de projet sont variables : si certains sont bien insérés dans leur famille d'accueil (11 %), d'autres ne sont pas prêts à être adoptés en raison de séquelles psychologiques, échec d'adoption ou refus de l'enfant (11 %). Pour 4 % des enfants, des liens – juridiques ou filiaux – perdurent avec leur famille. Enfin, pour 46 % des enfants, aucune famille adoptive n'a été trouvée en raison de leur état de santé, handicap, âge élevé ou enfants faisant partie d'une fratrie.

En 2010, 1 049 nouveaux enfants ont obtenu, définitivement ou provisoirement, le statut de pupille de l'État, soit un peu plus d'une admission pour mille naissances. Cette proportion varie de 0 à 5 pour 1 000 selon les départements. Les admissions concernent plus de 80 % des enfants « sans filiation » ou admis suite à une déclaration judiciaire d'abandon. Le nombre de naissances suite à un accouchement avec demande de secret est stable, passant de 664 en 2009 à 666 en 2010. Parallèlement, 8 enfants ont été trouvés et 9 enfants ont été admis comme pupille de l'Etat suite à un échec d'adoption.

Âgés en moyenne de 2,6 ans, 70 % des enfants ont moins d'un an lors de leur admission et 11 % ont atteint leur dixième anniversaire. Les plus âgés sont, dans la plupart des cas, admis suite à une décision judiciaire ou au décès de leurs parents. Dans les mois qui suivent l'admission, la situation des pupilles est susceptible de changer rapidement. Ainsi, avant la fin de l'année 2010, 45 % des nouveaux admis ont été confiés à une famille adoptive et 11 % sont retournés dans leur famille naturelle. Alors que 17 % des nouveaux admis sont des enfants dits « à particularité », c'est le cas de seulement 6 % de ces enfants quittant très vite le statut de pupille.

Au cours de l'année 2010, 1 051 enfants ont quitté le statut de pupille de l'Etat (+2 %). Ainsi, 68 % des sorties font suite à un jugement d'adoption, 20 % à la majorité des pupilles et 12 % retournent chez les

parents avant le délai légal. Les jeunes devenus majeurs au cours de l'année 2010 sont restés pupilles de l'Etat pendant, en moyenne, 8,3 années.

En 2010, 757 enfants ont été confiés à une famille adoptive, contre 714 un an plus tôt. Les enfants confiés sont très jeunes (77 % ont moins d'un an), majoritairement admis suite à l'article L.224-4 1° du CASF (73 %) et très souvent confiés à une famille agréée du département (84 %).

En France, il existe 117 conseils de famille qui suivent la situation de 20 enfants en moyenne. On estime que la situation de 92 % des enfants a été examinée en 2010.

Les présidents des Conseils généraux ont délivré, durant l'année 2010, 6 073 agréments d'adoption, un chiffre qui s'est stabilisé après avoir fortement diminué (-13 % entre 2008 et 2009). Pour la première fois depuis 2005, les Conseils généraux ont enregistré une augmentation des demandes d'agréments (+8 %) passant de près 8 400 à 9 060 en 2010. Enfin, le nombre d'agréments en cours de validité a diminué de 7 % en 2010, passant de 26 651 au 31 décembre 2009 à 24 702 au 31 décembre 2010, poursuivant la diminution entamée en 2009.

Le 5 décembre 2011, les résultats de cette enquête ont été présentés par un chargé d'études démographe lors de la Journée technique sur l'adoption des enfants pupilles de l'Etat à besoins spécifiques, organisée par la Direction Générale de la Cohésion Sociale.

4.1.2 La participation de l'ONED au groupe du Conseil national de l'information statistique sur les indicateurs sociaux départementaux (CNIS)

Deux chargés d'études ont participé au groupe de travail « Indicateurs sociaux départementaux » qui s'est réuni en mai et décembre.

Au cours de l'année 2010, le groupe du CNIS (Conseil national de l'information statistique sur les indicateurs sociaux départementaux) a expérimenté la liste initiale des indicateurs présentée dans le rapport rendu en décembre 2009. Cette expérimentation qui avait pour objectifs de valider la sélection proposée s'est poursuivie au cours de l'année 2011 et a donné lieu à la publication d'un rapport paru en septembre 2011 : « Rapport du groupe d'expérimentation ADF-DREES "Indicateurs sociaux départementaux", Document de travail n°25, Série Sources et Méthodes, DREES ».

Ces indicateurs ont servi de base à des analyses partagées de la vulnérabilité sociale de l'ensemble de la population, de celle spécifique aux personnes âgées, puis de la précarité. Des déclinaisons infra-départementales des indicateurs ont été conduites sur les deux thèmes sélectionnés, la précarité (en Nord-Pas-de-Calais) et le vieillissement (en Loire-Atlantique). Les analyses réalisées ont permis d'éprouver la pertinence des indicateurs retenus, et d'éliminer les informations redondantes.

Une organisation a été mise en place pour pérenniser la démarche et organiser la production et la diffusion des indicateurs. Ce groupe s'appelle désormais « Réseau des indicateurs sociaux départementaux ».

Pour prendre la suite du groupe d'expérimentation des indicateurs, l'organisation suivante a été adoptée :

- Un comité de pilotage, autour de l'ADF (Assemblée des départements de France) et des représentants de l'INSEE et de la DREES (Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques) au niveau direction se réunira une fois par an. La première réunion aura lieu avant fin 2012 ;
- Un groupe plénier des membres du réseau, animé par la DREES et l'ADF, se réunira une fois par an pour faire le point sur les travaux réalisés ;
- Un groupe technique, également animé par la DREES et l'ADF, se réunira 3 ou 4 fois par an. Ce groupe assurera l'animation du dispositif en prenant notamment appui sur les travaux réalisés par des sous-groupes de travail dont il déterminera les thèmes de travail.

Les deux sous-groupes constitués pour l'année 2012 sont :

- « Production et consolidation des indicateurs » auquel l'ONED participe. Ce groupe aura pour objectif de faire un état des lieux de l'ensemble des indicateurs fournis par les Conseils généraux, qui identifiera les freins à leur construction, et qui émettra des propositions de résolution des problèmes ;
- « Dimension infra-départementale : pertinence, faisabilité, pour qui ? pour quoi ? ». état des lieux des indicateurs déclinables, identification des freins à leur construction, propositions de résolution des problèmes.

4.1.3 La Mission d'information sur la pauvreté et l'exclusion sociale en Ile de France (MIPES)

L'ONED a été sollicité par la MIPES (Mission d'information sur la pauvreté et l'exclusion sociale en Ile de France) au cours de trois réunions entre mai et octobre 2010, afin de participer à la mise en place d'une étude qualitative sur la pauvreté juvénile en Ile-de-France. Cette étude s'inscrit dans un projet plus vaste, commun aux observatoires régionaux de Provence-Alpes-Côte d'Azur (Dispositif régional d'observation sociale), d'Ile-de-France (MIPES) et de Rhône-Alpes (Mission Rhône-Alpes d'information sur l'exclusion). Cette démarche d'observation partagée porte sur la mesure et l'analyse, tant quantitative que qualitative, de l'importance de la pauvreté juvénile. Cette étude a donné lieu à un rapport paru en mars 2011.

Le 21 novembre, un chargé d'études démographe a assisté au colloque intitulé « Vivre la pauvreté quand on est un enfant » organisé par la MIPES à Paris.

4.1.4 L'Organisme commun des institutions de rente et de prévoyance (OCIRP)

Un chargé d'études démographe, pour le compte de l'ONED, est, depuis octobre 2009, membre du comité d'experts de la Fondation d'entreprise OCIRP (Organisme commun des institutions de rente et de prévoyance). Le défi de la Fondation d'entreprise OCIRP est de faire connaître et reconnaître la situation de l'état d'orphelin en France autour de trois axes :

- soutenir des actions permettant aux jeunes orphelins de grandir malgré la perte en étant accompagnés et soutenus ;
- sensibiliser le monde des professionnels de l'enfance et de l'éducation ;
- soutenir la recherche en sciences sociales et en sciences humaines.

En 2011, le comité d'experts, qui s'est réuni à deux reprises en 2011 (24 janvier et 12 septembre) a sélectionné 18 projets à financer par la Fondation autour de ces trois axes pour une enveloppe totale de 166 000 €.

Le 11 octobre, un chargé d'études démographe a assisté au colloque de la Fondation d'entreprise OCIRP « Se construire sans son père ou sans sa mère ».

4.2 *L'enquête nationale sur les informations préoccupantes*

Après avoir conduit des enquêtes sur la mise en place par les départements des Cellules de recueil des informations préoccupantes puis des protocoles prévus par la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance, l'ONED a mené en 2011 une enquête nationale sur les informations préoccupantes. Réalisée par trois chargés d'études, cette enquête a été officiellement lancée avec l'envoi aux présidents des Conseils généraux d'une lettre datée du 7 avril 2011 les informant de la sollicitation de leurs services pour un entretien téléphonique d'une durée d'environ une heure. Les entretiens téléphoniques avec les responsables des 101 CRIP (Cellule de recueil des informations préoccupantes) se sont déroulés entre le 19 avril et le 10 juin 2011, à partir d'un guide d'entretien comportant plus de 50 questions ouvertes et fermées.

L'enquête a été bien accueillie par l'ensemble des départements, et tous ont été volontaires pour transmettre des documents internes complémentaires quand ils étaient en leur possession (guide d'évaluation des IP, rapports d'activité, fiches de recueil des IP, etc.).

L'analyse et les résultats de cette enquête nationale ont été rendu publics par une communication lors de l'Assemblée générale du GIPED le 21 octobre 2011 et par diffusion d'un rapport écrit.

5. Les études et les recherches

5.1 Les mouvements au sein du Conseil scientifique

La nouvelle Convention constitutive du GIP Enfance en Danger a acté une modification du Conseil scientifique en introduisant un nouveau membre portant à huit le nombre de représentants institutionnels. Cette modification prendra effet à compter de 2012.

En 2011, la composition du Conseil scientifique est restée identique à celle de l'année précédente.

<i>Membres à titre institutionnel</i>	
<i>Institution</i>	<i>Nom</i>
ANDASS, Association nationale des directeurs de l'action sociale et sanitaire	BELLE VAN THONG Marie-Françoise, directrice « Enfance-Famille »
Direction de la Recherche, secteur SHS (Ministère délégué à la Recherche)	CASELLA Philippe, Directeur adjoint
ODAS, Observatoire national de l'action sociale décentralisée	AVENEL Cyprien, Directeur « Etudes et Recherche »
Mission de recherche « Droit et Justice »	GARIOUD Georges, Directeur adjoint
INHESJ, Institut national des hautes études de la sécurité et de la justice	PALACIO Manuel, Conseiller auprès du Directeur
DREES, Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques	MAHIEU Ronan, sous-directrice de l'Observation de la solidarité
Fondation de France	BOUVIER Anne, responsable. Programme enfance
<i>Membres à titre personnel</i>	
<i>Nom</i>	<i>Fonction</i>
APTER Gisèle, Présidente	Directrice de l'unité de recherche de psychiatrie et de psychopathologie de l'EPS Erasme. Docteur en psychopathologie clinique et psychanalyse ; Praticien hospitalier

DUMARET Annick-Camille, vice-présidente	Ingénieur de recherche – psychologue, CNRS
Marcel JAEGER	Professeur titulaire de la Chaire Travail social et intervention social, CNAM
EUDIER Frédérique	Maitre de conférences, Université de Rouen, UFR de droit
WOLFF Reinhart (Prof. Dr)	Privatdozent à l'Université libre de Berlin en sociologie
PLAISANCE Eric	Professeur émérite en Sciences de l'éducation, Université Paris – Descartes
COMMAILLE Jacques	Professeur émérite des Universités à l'Ecole Normale Supérieure de Cachan
VILBROD Alain	Professeur de Sociologie, Université de Bretagne Ouest – UFR de lettres et sciences humaines

5.2 *L'appel d'offres de l'ONED 2011*

L'ONED a lancé son appel d'offres annuel, ouvert et thématique, en protection de l'enfance. S'agissant de l'appel d'offres thématique, celui-ci s'est centré sur « La place des familles et des enfants pris en charge au titre de la protection de l'enfance, entre discours et réalités »

A l'issue de ces appels d'offres, le Conseil d'administration, sur proposition du Conseil scientifique a retenu cinq études et recherches :

Type d'appel d'offres	Nom du responsable	Équipe de recherche	Titre du projet soumis à l'ONED	Durée / montant
Thématique	Philippe WARIN	MECS Chaudan- Odenore	Recherches sur une expérience de démocratie participative en protection de l'enfance	12 mois / 15 795 €
Thématique	Jean-Yves BARREYRE	CREAI Nord Pas de Calais CREAI Ile de France	La place des familles et des enfants pris en charge au titre de la protection de l'enfance : entre discours et réalités	18 mois / 46 564 €
Ouvert	Séverine EUILLET et Hélène MILOVA	CREF	L'évolution des dynamiques relationnelles et individuelles en accueil familial : analyse longitudinale des processus développementaux et parentaux pour 40 situations d'enfants accueillis	18 mois / 11 572 €
Ouvert	Daniel DERIVOIS	Université Lyon II	Le décrochage scolaire d'enfants et d'adolescents confiés à la protection de l'enfance : analyse clinique et interculturelle des relations famille, école, maison d'enfants	18 mois / 35 000 €
Ouvert	Sylvie VIAUX SAVELON	CHU Pitié Salpêtrière CARPIJ	ESPOIR Bébé Familles : Evaluation et soin pour l'investissement relationnel des bébés par leurs familles	18 mois / 22 000 €

5.3 *Le retour des recherches*

Un certain nombre de recherches financées au titre des appels d'offres antérieurs ont également abouti à l'envoi du rapport final à l'ONED, pour validation par le conseil scientifique. Les rapports et/ou leur synthèse sont maintenant disponibles sur le site www.oned.gouv.fr.

- Etude épidémiologique et sociologique du traitement judiciaire des morts de nourrissons sous la direction d'Anne TURSZ, CNRS Inserm, CERMES ;
- Le devenir des enfants ayant été accueillis en centre maternel avec leurs mères au cours des premières années sous la direction de Geneviève BERGONNIER-DUPUY, Université Paris IX Nanterre ;
- Les modes d'intervention psycho-socio-éducatifs de soutien à la fonction parentale dans les milieux populaires, sous la direction de Manuel BOUCHER, Institut du développement social (IDS) – ADSCI ;
- Des questionnements aux propositions : monographie du processus de mise en place d'un protocole de collaboration multi partenariale en protection de l'enfance autour des situations de jeunes en grandes difficultés, sous la direction de Pierre MOISSET, Conseil général de Seine-Saint-Denis ;
- Les pratiques professionnelles d'écriture en protection de l'enfance. Etude sur les effets de la loi du 2 janvier 2002, sous la direction de Jean-François LAE et Coline CARDI, Université Paris VIII ;
- Les actions pour les enfants en situation de rue en France, sous la direction de Laurent OTT et Marc FOURDRIGNIER, BUC ressources.

5.4 *La poursuite du séminaire de l'ONED*

Le séminaire annuel de l'ONED rassemble des chercheurs et des acteurs du champ de la protection de l'enfance. Les séances s'organisent autour de la présentation d'une à trois recherches récentes, dont les résultats sont le plus souvent inédits, suivies de débats qui permettent un échange entre chercheurs et professionnels de la protection de l'enfance. Une cinquantaine de personnes a participé à ces rencontres. L'évaluation du séminaire par les participants est très positive et l'ONED reçoit régulièrement des demandes de la part de professionnels et de jeunes chercheurs pour assister à ces séances.

Programme pour l'année civile 2011

- 4 mars 2011: *La référence au Care dans les services de protection de l'enfance*
 - o Wassim EL GOLLI (doctorant EHESS): *Le Care au sein d'un foyer de jeunes filles placées*
 - o Anne-Sophie VOZARI (Doctorante EHESS): *Le Care entre protection et contrôle dans les pratiques de soutien à la parentalité*
- 29 avril 2011 : *Le point de vue des jeunes sur leur accompagnement socio-éducatif*
 - o Patrick LECAPLAIN (GIRFA.S/IRTS de Bretagne), Valérie LAGARDE (Chef de service APASE) : *L'accompagnement des jeunes désignés violents par les services en milieu naturel : qu'en disent les jeunes et les professionnels ?*
 - o Manfred LIEBEL, (Professeur, Technische Hochschule Berlin) : *Autour de l'ouvrage Enfants, droits et citoyenneté. Faire émerger la perspective des enfants sur leurs droits*
- 27 mai 2011 : *Penser la place des enfants et des parents auprès des services sociaux*
 - o Timo ACKERMANN (Alice SALOMON – FachHochschule Berlin) : *La participation des enfants et des parents : une démarche circulaire globale*
 - o Bénédicte GOUSSAULT (Paris Est-Créteil) : *Etre parent aujourd'hui : une aventure au quotidien. Rencontres entre parents et professionnels*
- 7 octobre 2011 : *Approches et soutiens à la parentalité*
 - o Julia MIRSKY (Professeur, Université Ben-Gourion Tel Aviv): *Approche inter-culturelle de la parentalité*
 - o Manuel BOUCHER (Directeur scientifique du Laboratoire d'Etude et de Recherche Sociales, IRTS de Haute-Normandie) et Marie-Laure POUCHADON (sociologue, IRTS d'Aquitaine) : *Les modes d'intervention psycho-socio-éducatifs de « soutien à la fonction parentale » dans les milieux populaires*

5.5 La mise en place d'un atelier recherche sur « Le devenir à l'âge adulte des enfants pris en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance »

Par différents contacts, l'ONED a constaté le développement d'études portant sur le devenir des enfants placés tant dans les services de l'Aide Sociale à l'Enfance que dans des associations habilitées.

Ces travaux, quantitatifs et qualitatifs, répondent à plusieurs objectifs convergents : donner la parole aux principaux acteurs de la protection de l'enfance, à savoir les personnes prises en charge, répondre à l'une des préoccupations des services de protection de l'enfance et des professionnels sur les apports et les limites de leurs prises en charge et prendre en considération les éléments non seulement quantitatifs mais aussi biographiques dans les dispositifs d'évaluation des politiques publiques.

L'idée de parcours biographique des enfants pris en charge par la protection de l'enfance permet de mieux saisir les éléments qui influent et impactent les prises en charge, et la dynamique des parcours durant la vie adulte.

Un premier atelier réunissant une vingtaine de personnes impliquées dans ce type d'études a été mis en place à l'ONED le 29 juin. L'objectif est de mutualiser et de partager des expériences entre équipes de recherche, départements et associations afin de clarifier les objectifs particuliers de chacun et d'aborder les choix méthodologiques retenus aux regards de ceux-ci, les obstacles rencontrés et les moyens nécessaires à la conduite de tels projets.

6. Les dispositifs et les pratiques

6.1 *Les visites médiatisées*

En 2011, l'ONED a terminé son étude sur le droit de visite en présence d'un tiers en protection de l'enfance. En complément des déplacements déjà effectués en fin d'année 2010, les chargés de mission ont rencontré trois services accompagnant les visites en présence d'un tiers. Le 13 janvier, ils se sont déplacés dans le Puy-de-Dôme auprès des services du centre départemental enfance et famille. Le 18 janvier, ils se sont rendus à Massy-Palaiseau en Essonne, pour échanger avec les membres du service de visites médiatisées individualisées géré par la fondation La Vie au grand air. Enfin, le 31 janvier, ils ont rencontré les équipes de l'Aide Sociale à l'Enfance, les magistrats pour enfants et le service de pédopsychiatrie du département de la Loire.

6.2 *La question des pratiques en milieu ouvert, au regard de la loi du 5 mars 2007*

Le travail portant sur l'exploration des pratiques de milieu ouvert entamé en 2010 s'est poursuivi en 2011, à travers la visite sur le terrain de services d'AED (Aide à domicile) et d'AEMO (Action éducative en milieu ouvert), et la rencontre avec des professionnels, pour parvenir à comprendre les pratiques à l'œuvre. Dans le cadre de ce travail, deux chargés d'études se sont rendus à Redon et Rennes les 31 janvier et 1^{er} février afin de visiter les dispositifs mis en place par l'Association pour l'action sociale et éducative en Ille-et-Vilaine (APASE). Ils ont aussi participé aux 31^{èmes} Assises nationales des CNAEMO (Carrefour national de l'action éducative en milieu ouvert) du 16 au 18

mars à Lyon sur le thème « S'engager aux risques de la rencontre ». Plusieurs entretiens avec des intervenants de milieu ouvert et des chercheurs ont également été conduits.

6.3 *Le comité de suivi du référentiel d'évaluation des situations familiales en protection de l'enfance*

Le comité de suivi accompagnant la diffusion du référentiel d'évaluation des situations familiales en protection de l'enfance élaboré par le CREA Rhône-Alpes (Centre régional pour l'enfance et l'adolescence inadaptées) et quatre départements s'est réuni à l'ONED le 27 juin et le 4 novembre. Il a pu suivre le déploiement et la formation mis en place dans deux départements notamment et a commencé à élaborer des modalités d'observation de ce que produit cette démarche dans les services et son impact sur les pratiques professionnelles.

6.4 *Les enfants exposés à la violence dans le couple*

Le travail autour des enfants exposés à la violence dans le couple s'est achevé en 2011 et fera l'objet d'une publication de dossier thématique en 2012. Le 3 mars, un chargé d'études sociologue a participé au groupe de réflexion sur la prise en charge des auteurs de la violence conjugale à Saint-Germain-en-Laye. Puis, le 12 et 13 avril, elle est intervenue à Moulin lors de journées d'échanges entre le Centre d'information sur les droits des femmes et des familles (CDIFF) et le Conseil général de l'Allier sur la santé des enfants exposés aux violences conjugales.

6.5 *Le lancement d'un nouveau dossier thématique sur la parentalité*

Après la mise en ligne d'un dossier thématique sur la théorie de l'attachement, il est apparu intéressant de réaliser un dossier sur « famille, parenté, parentalité et protection de l'enfance » qui aborde de façon large la question de la place des parents, de l'enfant et des professionnels. Ce dossier a pour vocation d'apporter des éléments de réflexion notamment sur le plan anthropologique, culturel et juridique, mais également des éléments sur les pratiques professionnelles pour permettre de réfléchir à la place des enfants et de leurs parents en cas de séparation. Plusieurs auteurs ont été sollicités en 2011 pour des contributions qui seront rassemblées dans un dossier disponible en 2012.

7. Les interventions des membres de l'ONED

L'ONED est représenté au Comité d'orientation stratégique de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) par son Directeur, auquel supplée le coordinateur chargé de mission.

En septembre, les chargés d'études démographiques ont assisté à un séminaire de l'INED (Institut national des études démographiques) portant sur la régression statistique. En octobre, ils ont participé

au colloque organisé par la DREES et par le Centre d'analyse stratégique sur le bien-être des jeunes enfants dans l'accueil et l'éducation en France et ailleurs.

8. Les publications des membres de l'ONED

8.1 *Médecine Thérapeutique / Pédiatrie*

Le chargé de mission coordinateur de l'ONED a écrit un article consacré aux nouvelles institutions et à l'évolution des pratiques engendrées par la loi du 5 mars 2007. Il est paru dans le numéro de la revue *Médecine Thérapeutique / Pédiatrie* de janvier-février consacré au sujet de la maltraitance.

8.2 *Les Cahiers de la Justice*

Le chargé de mission magistrat de l'ONED a rédigé un article sur le rôle accru du Conseil général dans la protection de l'enfance. Il est paru en mars dans la revue trimestrielle de l'École nationale de la magistrature, *Les Cahiers de la justice*, dans le cadre d'un dossier consacré à la mutation des acteurs intervenant dans le domaine de la justice des mineurs.

8.3 *Politiques sociales et familiales*

Un chargé d'études a coécrit un article sur les parcours des enfants exposés à des violences et conflits conjugaux. Il a été publié dans le numéro de septembre 2011 de la revue *Politiques sociales et familiales*.

9. Les relations avec l'international

9.1 *La journée d'étude « Identifier les besoins de l'enfant en danger et de sa famille : applications et intérêts potentiels du modèle britannique » co-organisée avec le CEDIAS*

Le 11 avril, l'ONED a co-organisé avec le Centre d'Études, de Documentation, d'Information et d'Action Sociale (CEDIAS) une journée de réflexion sur les approches novatrices en termes d'analyse des besoins des enfants et de leur famille. Le dispositif à l'œuvre au Royaume Uni depuis le début des années 2000 et ses applications au Québec et en France ont été présentés. Ce fut l'occasion pour la centaine de participants de discuter des intérêts de ces nouvelles approches et de leurs perspectives de développement.

9.2 *L'accueil de visiteurs et de délégations étrangères*

9.2.1 La délégation moldave

Le 30 mars, le GIPED a reçu la visite d'une délégation moldave (présentée dans la partie 4.3 du SNATED). Lors cette rencontre, l'ONED a eu l'occasion de présenter son fonctionnement et ses missions.

9.2.2 La délégation estonienne

Le 14 juin, quatre membres du département des droits de l'enfant du Ministère de la Justice d'Estonie sont venus à l'ONED. Monsieur Andres ARU, chef du département, était accompagné de trois de ses conseillers, Madame Maria PAIS, Madame Margit SARV et Madame Andra REINOMAGI. Ils ont pu échanger avec l'équipe sur le travail de l'ONED, sur la réforme de 2007 et sur différentes problématiques actuelles de la protection de l'enfance en France.

9.2.3 La rencontre avec Monsieur Alfonso LARA MONTERO, Directeur des politiques et de la recherche à ESN

Le 4 novembre, le Directeur des politiques et de la recherche à ESN, Monsieur Alfonso LARA MONTERO, est venu rencontrer l'équipe de l'ONED en préfiguration du séminaire d'automne de ce réseau sur le thème « Investir dans les enfants : les services à la petite enfance (0 à 6 ans) et la protection de l'enfance ».

9.2.4 La rencontre avec Madame Rie KONDO, sociologue

Le 7 novembre, Madame Rie KONDO, sociologue japonaise, a été accueillie à l'ONED.

9.2.5 La délégation de Chicago

Le 9 décembre, Madame Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS a participé à l'accueil d'une délégation de Chicago organisé par la mairie de Paris dans les locaux de la Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES). Elle a présenté l'ONED, notamment son rôle dans la connaissance des informations préoccupantes et des signalements au niveau national, ses liens avec les départements et ses travaux.

9.3 *Le séminaire European Social Network (ESN)*

L'ONED est membre de l'ESN, réseau indépendant des services sociaux en Europe. Il permet l'échange et le partage entre les services publics locaux d'Aide Sociale à travers l'Europe autour de questions cruciales pour le développement de ces services. Dans l'optique de préparer une contribution à l'élaboration de la politique de l'Union en ce domaine, l'ONED a participé à la mise en œuvre d'une

rencontre des membres du réseau les 14 et 15 novembre à Paris autour du thème « Investir dans les enfants ». Madame Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS a présenté une intervention sur « Services à la Petite Enfance et Protection des Enfants : la situation en France ».

9.4 Les autres participations à des manifestations internationales

Deux chargés d'études démographiques ont participé à la 3^{ème} Conférence de l'International Society for Child Indicators en juillet à York en Angleterre. L'un a effectué une présentation intitulée : « France setting up a new process for collecting data in children in care system: a challenge at local and national level ».

Du 3 au 7 avril, Madame Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS a participé avec onze pays européens au séminaire israélo-européen organisé par le Haruv Institute sur le thème « Child Abuse and Neglect ».

9.5 Le réseau de ChildOnEurope

Le GIPED, au titre de l'ONED, a été élu, en janvier 2010, vice-président du réseau ChildOnEurope, puis Président en 2011. Il est représenté, au cours des réunions, par Madame Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS, Directeur général du GIP Enfance en Danger. Le séminaire annuel s'est tenu à Florence les 9 et 10 juin. Il a porté sur « Impact de la crise économique sur les enfants : leçons pour les années passées et futures ».

10. Le centre de ressources et la communication

10.1 Le centre de documentation et la veille scientifique

10.1.1 Le fonds informatisé SIDO

L'informatisation du fonds documentaire entamée en 2010 s'est poursuivie en 2011 grâce à l'application développée par la documentaliste et l'informaticien du GIPED. La base accessible depuis les postes internes à l'adresse <http://sido/> compte maintenant 750 références.

10.1.2 Les produits documentaires

La documentaliste envoie un dossier de presse mensuel à l'ensemble des collaborateurs du GIPED, ainsi que la version électronique quotidienne du journal Le Monde. Ceux-ci sont aussi régulièrement informés des nouvelles acquisitions du centre de documentation. De plus, en 2011, deux dossiers documentaires ont été élaborés à la demande de certains salariés : l'un a porté sur le sujet de l'hypersexualisation des enfants et l'autre sur le droit des nouvelles technologies. Ils sont disponibles au centre

de documentation. Une bibliographie sur le thème du secret professionnel a également été réalisée pour la revue « L'école des parents ».

10.1.3 Les participations à des colloques

En février, la documentaliste s'est rendue au colloque organisé par l'Institut de criminologie de Paris sur le sujet de la parole de l'enfant après la mystification à Outreau. Au CNAM en novembre, elle a assisté à la présentation de THESIS, la base de données bibliographique de thèses sélectionnées pour les acteurs du travail social et de l'intervention sociale. Elle a également participé au colloque du DERPAD sur le thème de la violence les 21 et 22 novembre 2011.

10.1.4 Le site de l'ONED

10.1.4.1 *La refonte du site*

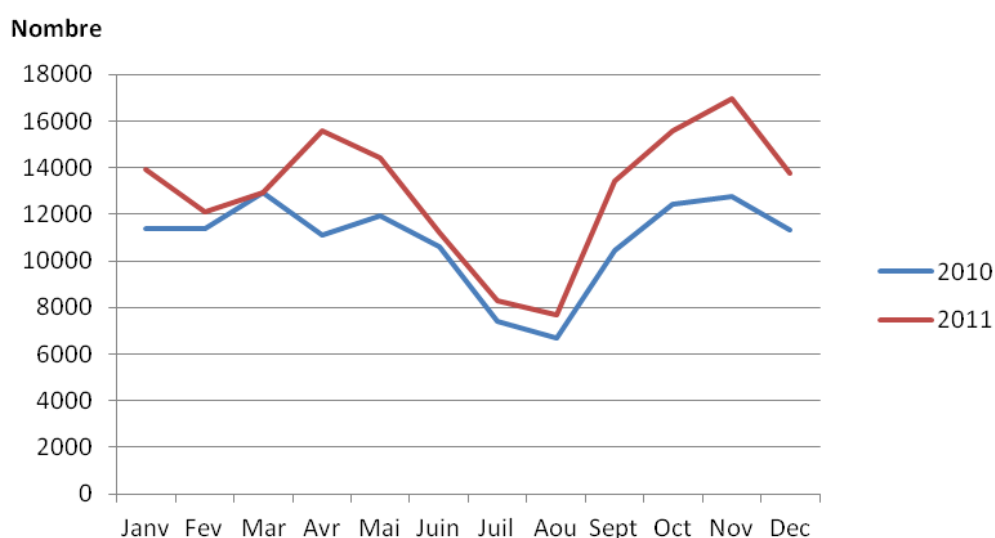
L'espace réservé aux Observatoires départementaux de la protection de l'enfance (ODPE) sur le site de l'ONED a été revu et a fait l'objet d'une proposition d'architecture nouvelle. Cet espace n'est accessible par code qu'à des professionnels des services départementaux désignés par les Directeurs « Enfance-Famille » des Conseils généraux, conformément au courrier transmis à ces derniers par l'ONED en juin 2011. Il permet de mettre à disposition des départements les documents techniques d'appui pour la mise en place de la transmission des données chiffrées en application du décret précité du 28.02.2011 (guide de préconisation et outil d'aide à la saisie évoqués ci-dessus) et favorisera une mutualisation des expériences autour de la mise en place et du fonctionnement des ODPE, les services des Conseils généraux étant invités à y mettre en ligne, par l'intermédiaire de l'ONED, des documents tels que : rapport de l'ODPE, rapports d'études, documents techniques ou le schéma départemental, etc.

Un comité de pilotage sur la refonte du site ONED, SNATED et la création du portail du GIPED a été mis en place en interne. Un prestataire extérieur a été sélectionné pour la refonte totale des sites. Un travail de réflexion important a donc été entrepris pour élaborer un nouveau plan et établir le cahier des charges du site ONED.

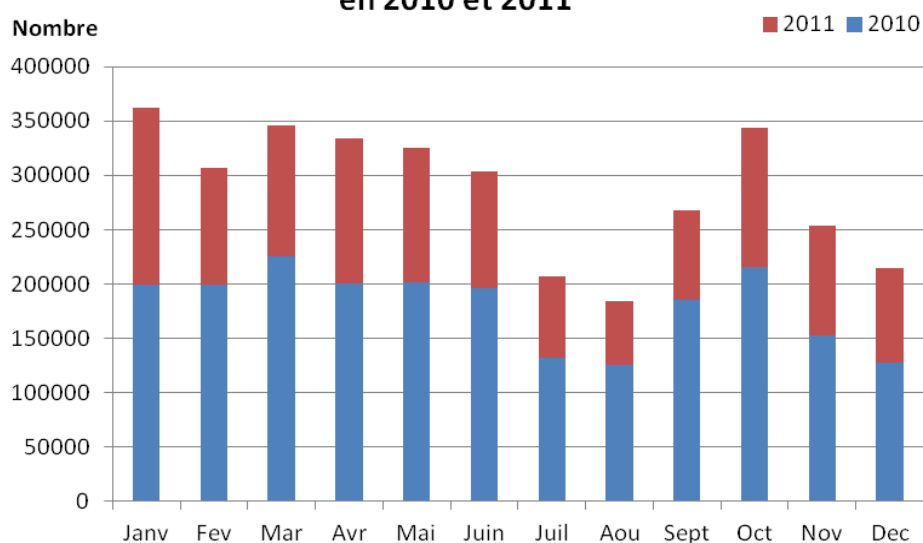
10.1.4.2 *La fréquentation du site*

En 2011, le site de l'ONED a connu une augmentation de sa fréquentation par rapport à 2010. Les pics observés peuvent être mis en relation avec l'actualité de l'institution. Ils coïncident ainsi avec la publication annoncée de différents rapports, tels que le rapport annuel ou à différents événements organisés comme le séminaire de l'ONED ou la journée d'étude co-organisée avec le CEDIAS.

Visites du site en 2010 et 2011



Nombre de fichiers téléchargés par mois en 2010 et 2011



10.1.4.3 Le logo et la charte graphique

Le logo de l'ONED a été repensé en 2011. Il sera accompagné d'une nouvelle charte graphique en 2012.

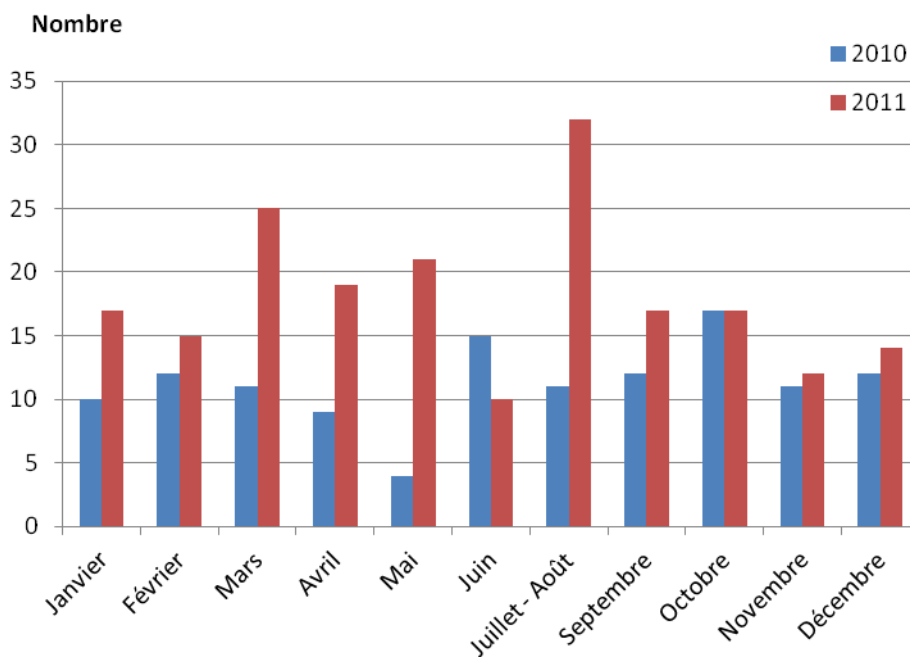
10.1.4.4 Les lettres de l'ONED

Au cours de l'année 2011, suivant l'actualité de l'ONED, trois Lettres ont été diffusées à ses partenaires et à ses différents publics.

10.2 L'ONED et les média

En 2011, l'ONED a fait l'objet de 199 citations et articles dans la presse généraliste et spécialisée, notamment liés à son actualité (journées d'études, publications de rapports). Nous observons globalement une présence de l'ONED dans les média quantitativement plus importante en 2011 qu'en 2010.

Citations et articles sur l'ONED en 2010 et 2011





Annexe 1 : Délibération de la CNIL n°2011-274

Délibération n°2011-274 du 21 septembre 2011 autorisant le Service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger (SNATED) à mettre en œuvre le logiciel interactif de suivi des appels (LISA) du « 119-Allô enfance en danger »

(autorisation n°1518501)

La Commission nationale de l'informatique et des libertés,

Vu la Convention n°108 du Conseil de l'Europe pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel ;

Vu la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;

Vu la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée en 2004 et notamment son article 25-I-7° ;

Vu la loi n°89-487 du 10 juillet 1989 relative à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs et à la protection de l'enfance ;

Vu le décret n°2005-1309 du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifié par le décret n°2007-451 du 25 mars 2007 ;

Vu l'AU-028 du 17 mars 2011 portant autorisation de traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par les conseils généraux à des fins de gestion des informations préoccupantes relatives à l'enfance en danger ;

Après avoir entendu, M. Philippe GOSSELIN, commissaire en son rapport et Mme Elisabeth ROLIN, commissaire du Gouvernement, en ses observations.

Formule les observations suivantes :

La Commission nationale de l'informatique des libertés a été saisie par le Service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger (SNATED) d'un traitement de données dénommé « Logiciel interactif de suivi des appels » (LISA), qui permet le recueil et le traitement des informations préoccupantes (gestion des appels téléphoniques du 119).

Ce traitement relève du régime de l'autorisation prévu à l'article 25-I-7° de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, applicable aux traitements de données à caractère personnel comportant des appréciations sur les difficultés sociales des personnes.

Sur les finalités poursuivies par le traitement

Le SNATED est un service du Groupement d'intérêt public enfance en danger (GIPED) créé par la loi du 10 juillet 1989 relative à la prévention des mauvais traitements et à la protection des mineurs.

La finalité du « Logiciel interactif de suivi des appels » (LISA) est de permettre au Service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger (SNATED) la gestion des appels téléphoniques du 119 (ligne d'écoute fonctionnant 24 heures sur 24 et offrant à toute personne, y compris aux enfants, un moyen direct de faire connaître une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être) afin de recueillir et de traiter les informations préoccupantes.

A la fin d'un appel, la fiche d'appel remplie par l'agent du SNATED est qualifiée :

- soit en « aide immédiate »,
- soit en « transmission » : elle est alors transmise à l'un des 3 coordonateurs en charge de la validation et de la transmission de la fiche au département concerné par fax ou par courrier.

Dans les 3 mois qui suivent la transmission des informations saisies dans LISA au département, celui-ci indique les suites apportées après évaluation de la situation du mineur. Ces orientations sont enregistrées dans LISA.

Sur les catégories de données traitées

D'une part, les données traitées par le SNATED correspondent à l'ensemble des informations mises à disposition par l'appelant sur l'enfant en danger concerné (ou les enfants concernés).

Elles correspondent à l'ensemble des données :

1/ relatives à l'appel : département, numéro d'appel, coordonateur 119, écoutant, date et heure de l'appel, compte rendu de l'appel.

2/ relatives à l'enfant : nom, prénoms, adresse, nombre d'enfants au foyer, lieu de vie (par exemple : avec la mère), liens avec les parents (exemple : père de l'enfant inconnu), comportement de l'enfant (liste de faits objectifs), scolarité, éléments contextuels ;

3/ relatives aux auteurs présumés : nom, prénoms, âge, sexe, adresse, téléphone, lien avec l'enfant (exemple : voisin), violence évoquée par l'appelant (exemple : violences physiques, violences psychiques, pas de danger évoqué).

4/ relatives à l'appelant : le cas échéant, identité (l'appelant peut choisir de garder l'anonymat), qualité de l'appelant, nom, prénom, âge, sexe, adresse, téléphone ;

5/ relatives aux parents de l'enfant : environnement socio-économique (exemple : problèmes dans la prise en charge quotidienne de l'enfant, conditions matérielles inadaptées à l'éducation de l'enfant), comportement des parents (exemple : consommation d'alcool, problèmes éducatifs, troubles psychologiques, etc.), éléments contextuels (exemple : ancien auteur de mauvais traitements, ancienne victime de mauvais traitements, divorce, séparation, autre).

Saisies au moyen d'une fiche d'appel, ces données sont transmises au Département (Cellules de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes : CRIP, police, parquet). Une partie des données traitées dans LISA correspond donc au retour d'évaluation effectuée par le Département. Ces données sont :

1/ relatives à l'appel : département, numéro d'appel, coordonateur 119, écoutant, date et heure de l'appel ;

2/ relatives à l'enfant : nom, prénoms, âge, sexe, mesures antérieures (oui, non, en cours) ;
3/ relatives à l'évaluation de la situation de l'enfant : auteur de l'évaluation (service social, Protection maternelle et infantile, Aide sociale à l'enfance ou service social scolaire, autres services contactés), transmission de l'évaluation (autre département, signalement national, service habilité d'AEMO, d'investigation ou autre, Parquet, Juge des enfants, Juge aux affaires familiales, Inspection académique, renvoi du Parquet vers le Conseil général), situation familiale (problèmes éducatifs, liés au logement, scolaires, économiques/sociales, de maltraitance, de violences conjugales, autres) ;
3/ relative à la mesure mise en œuvre (situation ne donnant pas lieu à mesure, suivi médico-social, orientations conseillées, mesures administratives, mesures judiciaires, autres).

Ainsi, la gestion des appels téléphoniques du 119 (via LISA) précède ou « alimente » pour partie les données traitées par les Cellules de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes (CRIP) du département, concernant les enfants en danger, dont le traitement est encadré par l'autorisation unique n°028 du 17 mars 2011.

En premier lieu, la Commission relève donc que l'ensemble des données saisies dans LISA doit correspondre à la nomenclature retenue dans la délibération du n°2011-080 du 17 mars 2011 portant autorisation unique de traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par les Conseils généraux à des fins de gestion des informations préoccupantes relatives à l'Enfance en danger (AU-028).

Ainsi, les catégories de données expressément exclues de la nomenclature de données susceptibles d'être traitées par les Conseils généraux doivent également être exclues du traitement LISA.

C'est pourquoi la Commission prend particulièrement acte que, les catégories « *condition d'éducation défaillante sans maltraitance évidente* » et « *danger résultant du comportement de l'enfant lui-même* » ont été supprimées, à sa demande, de la rubrique « nature du danger ». Elles seront remplacées par des catégories moins subjectives, à savoir : « *Condition d'éducation compromise sans négligence lourde* » et « *Comportement du mineur mettant en danger sa sécurité et sa moralité* ».

Néanmoins, tous les faits objectifs déclarés au SNATED, qui décrivent le comportement de l'enfant tels que, par exemple, l'« absentéisme scolaire », les « cris/hurllements », la « scarification », les « actes de délinquance », les « fugues » ou les « comportements suicidaires » peuvent être saisis, le traitement de ces informations répondant strictement aux missions du SNATED.

En second lieu, la Commission recommande que, lors de l'ouverture de LISA, une mention d'information à l'attention des écoutants encadre strictement la saisie des informations en champ libre dans le traitement.

Ainsi, pour éviter l'enregistrement de commentaires inappropriés, notamment dans le compte-rendu de l'appel, et garantir que les données contenues dans les zones commentaires sont pertinentes, adéquates et non excessives au regard de la finalité du traitement, elle recommande que la mention suivante apparaisse : « *Seules doivent être saisies les informations susceptibles d'être pertinentes au regard du contexte. Elles ne doivent pas comporter d'appréciation subjective, ni faire apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances syndicales ou les mœurs de la personne concernée* ».

Sur les catégories de destinataires

Outre les agents habilités du SNATED, pourront être destinataires des données traitées les agents habilités :

- des Cellules de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes (CRIP) du département ;
- des services de police et de gendarmerie, en cas de réquisition ;
- le Parquet, en cas de signalement,
- les représentations consulaires et/ou organismes officiels de protection de l'enfance, dans le cas d'enfants de nationalité étrangère (notamment concernant le traitement de la situation des mineurs français domiciliés à l'étranger ou des mineurs étrangers de passage sur le territoire français).

Ce qui n'appelle pas d'observation.

Sur la durée de conservation

Initialement, le SNATED souhaitait conserver les données traitées dans LISA pendant une durée de 20 ans.

Sur recommandation de la Commission, le SNATED a choisi de conserver les données traitées dans LISA 3 ans en base active.

Elles seront ensuite archivées sur un disque dur indépendant placé dans un coffre pour une durée de 25 ans, afin de couvrir les délais de prescription définis par les textes réglementaires, en particulier les articles 7 et 8 du code de procédure pénale disposant respectivement que « *le délai de prescription de l'action publique des crimes et délits commis contre des mineurs ne commence à courir qu'à partir de la majorité de ces derniers* » et que « *l'action publique se prescrit dans un délai de dix années révolues à compter du dernier acte* ».

Sur la sécurité

Concernant la transmission des fiches d'appel remplies par les agents du SNATED en vue d'une évaluation de la situation de l'enfant concerné, la Commission recommande que le SNATED procède à un envoi par courrier postal ou via un réseau sécurisé, à l'exclusion de tout recours au fax.

A cet égard, elle préconise la promotion d'échanges dématérialisés sécurisés au moyen soit d'un chiffrement des données transmises (protocoles SSL ou SFTP) soit du recours à des réseaux sécurisés (VPN ou LS par exemple).

En outre, concernant le développement de l'application déclaré par le SNATED, il convient de procéder à partir de données fictives ou bien anonymes, à l'exclusion de toute donnée réelle.

Par ailleurs, concernant la journalisation des connexions, il est nécessaire que celle-ci renseigne les données accédées.

Enfin, concernant le mot de passe utilisé pour authentifier les agents habilités, la Commission rappelle que celui-ci doit être de 8 caractères, composé de lettres, de chiffres, de majuscules,

de minuscules et d'au moins un caractère spécial. Il doit être renouvelé régulièrement, c'est-à-dire au moins une fois par an.

Sur l'information des personnes concernées et le droit d'accès

Les informations recueillies dans le cadre du SNATED sont couvertes par le secret professionnel (article L.226-13 du code pénal, article L.226-9 du code de l'action sociale et des familles et avis rendu par la CADA le 10 mai 2010).

Dés lors, dans le respect du secret professionnel, aucun droit d'accès direct ou ne saurait être mis en œuvre.

La Commission relève que le traitement déclaré correspond à une gestion efficace, légitime et strictement nécessaire des données relatives à la prise en charge des jeunes accueillis.

Dans ces conditions, **la Commission autorise** le SNATED à mettre en œuvre le traitement de données à caractère personnel présenté.

P/ Le Président

Emmanuel de GIVRY
Vice-président Délégué

Alex TÜRK

Emmanuel de Givry

Annexe 2 : Fiche de retour d'évaluation (Notice 2)

GIP

Enfance en danger



Paris, le mardi 25 janvier 2011

RETOUR D'ÉVALUATION DU DÉPARTEMENT - n° 925451

Informations administratives

Département : **00 - Non défini**
N° d'appel : **925451**
Correspondant :
Coordonnateur : Michel Roger
N° Écouteur : 26

Date de l'appel : jeudi, 23 septembre 2010 à 12:56

Cette évaluation concerne la famille, l'enfant, l'assistant familial, l'institution :

Évaluation faite par :

<input type="checkbox"/> Service social	<input type="checkbox"/> PMI	<input type="checkbox"/> ASE	<input type="checkbox"/> Service social scolaire
<input type="checkbox"/> Autres services contactés (Ecole, service social scolaire, CMPP, etc.)			
<input type="text"/>			
1ère rencontre avec la famille			<input type="text"/>

Transmission communiquée à :

<input type="checkbox"/> Autre département	<input type="checkbox"/> Signalement National	<input type="checkbox"/> Service habilité (AEMO, Investigation...)	
<input type="checkbox"/> Parquet	<input type="checkbox"/> JE	<input type="checkbox"/> JAF	<input type="checkbox"/> Inspection Académique
<input type="checkbox"/> Renvoi du Parquet vers CG	<input type="text"/>		

Situation de la famille et des enfants :

<input type="checkbox"/> Inconnus du département	connus pour :	<input type="checkbox"/> Problèmes éducatifs
		<input type="checkbox"/> Problèmes liés au logement
		<input type="checkbox"/> Difficultés scolaires (absentéisme, ...)
		<input type="checkbox"/> Difficultés économiques et sociales
		<input type="checkbox"/> Maltraitance
		<input type="checkbox"/> Violences conjugales
		<input type="checkbox"/> Autre (à préciser)
		<input type="text"/>

Situation ne donnant pas lieu à mesure :

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Famille non trouvée/non identifiée | <input type="checkbox"/> Départ du mineur | <input type="checkbox"/> Mineur plus exposé au danger |
| <input type="checkbox"/> Pas de danger ou de risque de danger | | |

Suivi mis en place :

Suivi Médico-social	Orientations	Autres
<input type="checkbox"/> PMI	<input type="checkbox"/> CMP/CMPP	<input type="checkbox"/> Mise à disposition
<input type="checkbox"/> Secteur	<input type="checkbox"/> Parentalité (REAP, Maisons vertes, ...)	<input type="checkbox"/> Vigilance Service Social
	<input type="checkbox"/> Médiation	<input type="checkbox"/> Vigilance Service Social Scolaire
	<input type="checkbox"/> Internat	
	<input type="checkbox"/> Prof. Santé	
	<input type="checkbox"/> Hospitalisation	

Synthèse de l'évaluation

Mesure(s) mise(s) en place :

NOMENCLATURE					
Mesures administratives			Mesures judiciaires		
Aide Financière	01	Enquête sociale	11		
TISF	02	IOE	12		
AESF	03	Enquête OPJ	13		
AED	04	AEMO	14		
Contrat de responsabilité parentale	05	MJAGBF (Aide gestion du budget)	15		
Accueil provisoire (Etablissement/Ass-fam)	06	Placement OPP	16		
Accueil 5 jours	07	Placement (Etablissement/Ass-Fam)	17		
Accueil 72H	08	Accueil de jour	18		
Accueil Jeune majeur (18-21 ans)	09	TDC (Tiers digne de confiance)	19		
Accueil Parent-Enfant (-3 ans)	10	Accueil modulable	20		
		Protection Jeune Majeur	21		
		Médiation	22		

Nom	Prénom	Âge	Sexe	Mesures antérieures	Mesures consécutives
<i>Champs à renseigner</i>	XXXXXX <i>si informations</i>	(16 ans) <i>erronées</i>	Féminin <input type="radio"/>	en cours <input type="checkbox"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Masculin <input type="radio"/>		
			Féminin <input type="radio"/>		
<i>Champs à renseigner</i>	XXXXXX <i>si informations</i>	(11 ans) <i>erronées</i>	Féminin <input type="radio"/>	en cours <input type="checkbox"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Masculin <input type="radio"/>		
			Féminin <input type="radio"/>		

GIP Enfance en danger - BP 30302 75823 Paris Cedex 17
Tél : 01 53 06 68 68 - Fax : 01 53 06 68 60

