



# **ACTES**

## **JOURNÉE DE RENCONTRE « 119 / CORRESPONDANTS DÉPARTEMENTAUX »**

*Travailler ensemble dans le cadre de la loi du 5 mars 2007  
pour une meilleure protection de l'enfance*

**Le 25 septembre 2008  
à l'Institut National des Hautes Etudes de Sécurité**





## DEROULE DE LA CONFERENCE

**« Travailler ensemble dans le cadre de la loi du 5 mars 2007 pour une meilleure protection de l'enfance »**

### **PREMIERE PARTIE : SEANCE PLENIERE ..... 4**

**Introduction Paul Durning, Directeur Général GIP Enfance en Danger ..... 5**

**Présentation du 119 : missions, fonctionnement, équipes Gisèle Doutreligne, Responsable du SNATED-119 ..... 7**

- Historique du 119 ..... 7
- Le statut du 119 ..... 7
- Les missions du 119 ..... 7
- Le fonctionnement du 119 ..... 8

**Être écoutant au 119 Catherine Fischer et Isabelle Lenain, Ecoutantes ..... 11**

- Le cadre de travail ..... 11
- La formation initiale ..... 12
- La formation interne ..... 13
- Être écoutant au 119 ..... 14
- La typologie des appels ..... 15

**Point sur la communication du 119 Nora Darani, Responsable Communication ..... 21**

- Petit historique de la communication du 119 ..... 21
- La communication du 119 depuis 2007 ..... 22
- Les projets ..... 26

**Echanges avec la salle ..... 28**

**Point sur la loi du 5 mars 2007 : incidences sur l'articulation entre le 119 et les cellules départementales ..... 35**

Le circuit des informations préoccupantes dans les départements : Anne Oui, Pascaline Chamboncel-Saligue, Chargées de mission ONED ..... 35

- La ligne de partage entre information interne ou externe ..... 35
- Le recueil à tout moment ..... 36
- La dimension de choix stratégique pour les cellule et la perception en retour par le 119 ..... 37

Etat des lieux sur les téléphones départementaux : Nathalie Le Maire, Directrice Générale Adjointe ..... 38

De l'Enfance Maltraitée à l'Enfance en Danger et en risque de Danger : Marie-Pierre Marion, Coordonnatrice 119 ..... 39

### **DEUXIEME PARTIE : SEANCES DE TRAVAIL ..... 41**

**Présentation des séances de travail ..... 42**

- Table Ronde - Présentation de trois organisations différentes de cellules départementales et de leur articulation avec le 119 ..... 42
- Atelier 1 - Les transmissions d'informations du 119 aux départements, en rapport avec leur exploitation sur le terrain ..... 42
- Atelier 2 - Les retours d'évaluation des départements au 119 en rapport avec les besoins des professionnels du 119 pour améliorer leur pratique et leur compréhension des situations ..... 42

**Déroulé des séances de travail ..... 43**

- La Table Ronde ..... 43
- Présentation de la Haute Garonne ..... 44
- Présentation de la Vienne ..... 53
- Présentation du Val d'Oise ..... 61
- L'Atelier 1 ..... 65



L'Atelier 2.....	74
<b>CLOTURE Paul Durning, Directeur Général GIP Enfance en Danger.....</b>	<b>81</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>82</b>
<b>ANNEXE I : Liste des intervenants .....</b>	<b>83</b>
<b>ANNEXE II : Liste des participants .....</b>	<b>84</b>
<b>ANNEXE III : Questionnaire aux correspondants du 119 .....</b>	<b>89</b>
<b>ANNEXE IV : Matrices de 2 retours (<i>atelier2</i>).....</b>	<b>92</b>



---

# ***PREMIERE PARTIE : SEANCE PLENIERE***

---



## **INTRODUCTION**

*PAUL DURNING, DIRECTEUR GENERAL GIP  
ENFANCE EN DANGER (SNATED - 119 /  
ONED)*



Bienvenue et merci,

Je suis honoré et heureux de vous accueillir à cette journée de rencontre entre le 119 et ses correspondants départementaux intitulée « travailler ensemble dans le cadre de la loi du 5 mars 2007 pour une meilleure protection de l'enfant ».

Je souhaite accueillir spécialement M. Pierre-Yves EYRAUD, chef du bureau de l'enfance et de la famille, qui nous fait l'honneur de nous consacrer sa première visite de terrain.

Je remercie d'autre part, M. le directeur de l'INHES de nous accueillir dans ses locaux beaux et fonctionnels.

Cela fait plus de 10 ans qu'une telle rencontre n'avait été organisée. Et je suis gré à Nathalie LE MAIRE, directrice générale adjointe, à Nora DARANI, responsable de la communication, et à toute l'équipe de coordonnateurs et d'écoutes qui vont travailler avec nous aujourd'hui d'avoir préparé et construit cette journée.

Merci enfin, à Gisèle DOUTRELIGNE, la nouvelle responsable du 119, qui dès son arrivée début septembre s'est évidemment plongée dans la préparation de cette rencontre.

2008 est une année charnière pour renouveler cette modalité de travail en commun car les départements, mais aussi le 119 connaissent des changements majeurs après la loi de réforme de la protection de l'enfant du 5 mars 2007.

Certains d'entre vous ont participé à l'une des 5 journées interdépartementales de l'ONED centrées sur les cellules et les observatoires départementaux. Le travail d'aujourd'hui est lui, précisément consacré aux partenariats entre le 119, ses correspondants dans un contexte de mise en place des cellules départementales de recueil, d'analyse et de traitement des informations préoccupantes.

Cette journée sera une occasion majeure de présenter le 119, de rappeler ses missions, de décrire son fonctionnement, sa communication et ses équipes.

Plus encore, l'objectif est de réfléchir aux pratiques collaboratives entre le 119 et chaque département pour continuer à les améliorer.

Je pense à l'efficacité des échanges d'informations sur les situations en développant des moyens d'identifier et d'aider les enfants en danger ou susceptibles de l'être.

Nous avons commencé : par exemple, déjà depuis plus d'un an, les coordonnateurs sont chacun référent d'une trentaine de départements.

Le nouvel logiciel informatique de suivi des appels (LISA) des écoutes va permettre à chaque écoutant d'avoir immédiatement sous les yeux l'organisation de la cellule du département pour lequel il reçoit un appel.



Enfin, nous attendons de cette journée une coordination plus étroite de la communication en direction du public et notamment des enfants susceptibles d'appeler le 119 ou certains téléphones départementaux.

Pour conclure cette introduction, je souhaite rappeler 2 chiffres qui témoignent de l'importance de notre activité commune :

En 2007, 6296 situations ont été transmises aux services départementaux parmi lesquelles 3421 ont donné lieu à une décision de mesure, alors qu'il n'y avait pas de mesure antérieures à la transmission.

Le nombre d'enfants concernés est plus important puisqu'il s'agit de 3421 situations familiales.

Il est vrai que ces chiffres baissent en 2008, mais restent extrêmement importants. Une question pour les écoutants, comme pour le Conseil d'administration du 119, est d'éclairer cette baisse relative peut-être en relation avec le développement de téléphones départementaux ouverts au public...

Nous échangerons sur ce point au cours de la journée, et Mme LE MAIRE, ou moi, aurons l'occasion de vous exprimer la position du Président et du Conseil d'administration sur les relations entre les téléphones départementaux et le 119.

L'objectif de cette journée est clair : il s'agit d'accroître notre connaissance réciproque afin d'améliorer la prise en charge des situations d'enfants en danger auxquelles nous sommes confrontés vous sur le terrain, nous au téléphone.

C'est donc une importante journée qui commence. Je vous remercie à nouveau d'y apporter votre concours.



**PRESENTATION DU 119 : MISSIONS,  
FONCTIONNEMENT, EQUIPES**  
*GISELE DOUTRELIGNE, RESPONSABLE DU  
SNATED-119*



▪ **Historique du 119**

Le 10 juillet 1989, les parlementaires ont voté - à l'unanimité - un projet de loi relatif à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs et à la protection de l'enfance. Cette loi a donné le jour au SNATEM, service national d'accueil téléphonique pour l'enfance maltraitée. Depuis la loi du 5 mars 2007 relative à la réforme de la protection de l'enfance, la dénomination change et devient : SNATED, service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger, plus connue sous l'appellation « 119, allo enfance en danger ».

▪ **Le statut du 119**

La structure juridique du service est celle d'un groupement d'intérêt public, ce même groupement gérant également l'ONED, l'Observatoire National de l'Enfance en Danger.

(Voir *organigramme du GIP à l'adresse suivante :*  
[http://www.allo119.org/adultes/119/pdf/organigramme\\_gip\\_fevrier08.pdf](http://www.allo119.org/adultes/119/pdf/organigramme_gip_fevrier08.pdf))

Le 119 est un numéro d'urgence. D'un fixe ou d'un portable, gratuitement, 24h sur 24, et sans trace sur la facture, chacun peut appeler le 119, où qu'il se trouve.

Dans le champ de la téléphonie sociale, il est l'unique service émanant d'une décision législative, ce qui lui confère des obligations légales et par exemple l'obligation de communication et notamment d'affichage dans tous les établissements recevant de façon habituelle des mineurs.

À cet effet, une campagne a été mise en œuvre avec le nouveau visuel qui tient compte des modifications législatives ainsi que du souhait de rendre plus lisible le 119.

Ce service national est financé à part égale par l'Etat et les départements.

▪ **Les missions du 119**

Depuis la loi du 5 mars 2007, 3 missions lui sont confiées :

1. Accueillir les appels d'enfants en danger ou en risque de l'être et de toute personne confrontée à ce type de situations, pour aider à leur dépistage et faciliter la protection des mineurs en danger.
2. Transmettre les informations concernant ces enfants aux services des conseils généraux compétents en la matière.
3. Agir au titre de la prévention des situations d'enfants en danger.



En fait, les missions du 119 constituent une veille, un dernier maillage pour les situations de danger qui n'auraient pas pu, en raison de leur caractère secret au sein de la famille ou de l'entourage, être repérées par les services dits « de première ligne ». C'est l'opportunité pour un enfant de signaler lui-même sa souffrance, s'il n'a pas pu la laisser paraître auprès d'adultes qui l'entourent habituellement. C'est aussi la possibilité pour des parents en quelque sorte de s'auto signaler, quand la souffrance et parfois la honte sont telles qu'il leur est impossible, en situation de face à face avec un professionnel de l'enfance de décrire pourquoi et comment ils en sont arrivés à traiter mal leur enfant.

Le 119 est un appel au secours, qui permet à la fois de signifier sa détresse, et d'avancer de façon non visible, pour pouvoir se montrer. C'est également, alors que les lieux de parole se multiplient, de façon tout à fait adaptée au sein des écoles, l'indicible qui parvient au 119, par le biais des enseignants, souvent dans le créneau de 3, 4 heures du matin, quand l'insomnie les amène à enfin dire ce qui les préoccupe au sujet d'un enfant de leur classe.

Le 119 est en quelque sorte un dernier filet de protection de l'enfance, mais aussi dans certains cas une première étape vers la recherche d'une solution par un échange avec un professionnel, et parfois un préalable, un premier contact avec un service « social », au sens large.

#### ▪ **Le fonctionnement du 119**

##### **Quelques chiffres**

Pour l'année 2007, le standard du 119 a décroché 776 732 fois.

Après un filtre des appels, les appels « à contenu » ont été orientés vers le plateau d'écoute, et ont fait l'objet de 28 520 « aides immédiates » c'est-à-dire d'entretiens visant à écouter et à conseiller.

6 294 transmissions d'informations ont été adressées aux départements.

##### **Le « pré accueil »**

Entre 75 et 90 appels par heure arrivent au pré accueil du 119.

Le « pré accueil » du 119 est constitué d'une équipe de professionnels salariés d'un prestataire de téléphonie. Il se situe dans nos locaux, en contact permanent avec les écoutants.

Leur mission principale est de sélectionner des appels arrivant au 119. Parmi ces appels, certains sont transférés aux professionnels du plateau d'écoute pour un examen approfondi : demandes d'aides, de conseils, appels d'enfants. D'autres ne sont pas transférés : appels muets, brefs, échanges très courts, ludiques, injurieux...

Les agents du « pré accueil » sont en mesure de déterminer par exemple les heures de récréation, moment favori des enfants pour tester notre service.

Toutefois, l'appel au 119 n'est jamais anodin. Aussi ces appels sont-ils traités avec sérieux. En effet, les enfants ont parfois besoin de tester ce mode d'approche avant de se « lancer » pour un problème qui les préoccupe personnellement. Chaque appel « ludique » se conclut par le rappel de la mission du 119 et par une invitation à rappeler en cas de besoin. De la même façon, les demandes de renseignements formulées par un enfant sont toujours prises au sérieux et transférées vers un écoutant. Au-delà de la simple demande d'informations, se cache parfois une demande beaucoup plus personnelle concernant les problématiques liées à la maltraitance, pour un camarade ou pour eux-mêmes.

Le « pré accueil » gère une multitude d'appels très divers et parfois éprouvants. Le nombre considérable d'appels peut générer, du fait de leur brièveté, du caractère



agressif de certains propos, un stress élevé. Cependant, la qualité de l'accueil demeure égale en toutes circonstances, avec une bonne maîtrise émotionnelle.

Les agents sont encadrés par un chef d'équipe, qui les conseille et les soutient, auquel s'ajoute le soutien de notre équipe, notamment par le biais d'une ancienne agent du « pré accueil », aujourd'hui assistante au 119.

Des points sont organisés très régulièrement entre le « pré accueil » et le plateau d'écoute, tant au point de vue organisationnel, que sur le fond, c'est-à-dire la nature des appels traités.

Le recrutement fait l'objet d'une attention toute particulière, nécessitant l'approbation croisée du prestataire et du SNATED. Une formation spécifique et appropriée est également dispensée dans nos locaux ; répondre au 119 n'est pas une activité comme une autre dans le domaine de la téléphonie. Un protocole d'intervention leur est transmis, expliqué et enfin expérimenté « in situ ».

Le « pré accueil » couvre les plages horaires de 8h à 23h la semaine et de 10h30 à 22h30 les samedis et dimanches. En dehors de ces périodes, les écoutants décrochent directement.

### ***Le plateau d'écoute***

Une cinquantaine d'écoutants se relaient 24h sur 24 sur le plateau. Le nombre d'écoutants présents se module et s'adapte aux flux d'appels. Tous les écoutants sont salariés, à temps incomplet, comme traditionnellement les écoutants à vocation sociale (appels relatifs aux suicides, au SIDA...). Les écoutants peuvent exercer par ailleurs d'autres activités professionnelles, selon leur formation initiale.

Ils sont psychologues, juristes, travailleurs sociaux, médecins, ou ont des formations différentes mais toujours en lien avec la maltraitance et la relation d'aide. La pluridisciplinarité permet une richesse et une synergie pour une meilleure qualité d'écoute et de réponses apportées aux appelants. Ainsi, les formations initiales des écoutants se conjuguent pour répondre aux appels particuliers du 119.

En effet, un appel au 119 comporte bien souvent de nombreux champs qui s'entrecroisent. Cela peut commencer par un aspect de droit : comment faire modifier un droit de visite et d'hébergement, se poursuivre par le fait que l'enfant est énurétique depuis la nouvelle organisation familiale (aspect psychologique), et continuer sur les modalités d'aides possibles depuis que la mère se retrouve au RMI (aide sociale).

Même si les différents aspects de l'aide sont apportés de façon plus pointue selon la formation initiale, les savoirs sont mutualisés d'une part, et d'autre part, chaque écoutant bénéficie d'une formation interne, qui lui permet d'appréhender l'ensemble des domaines relatifs à la protection de l'enfance et aux appels du 119.

### ***Les coordonnateurs***

Parallèlement, les écoutants bénéficient d'un encadrement et d'un soutien de coordonnateurs. Ces derniers encadrent les professionnels du plateau technique. Ils assurent l'interface entre le 119 et les services des départements, de police, du parquet, avec qui ils sont en relation permanente. Ils supervisent l'ensemble des procédures de transmissions d'informations aux départements, en validant les compte rendus d'appels et en assurant leur suivi. Chacun des 3 coordonnateurs organise des réunions de coordination à raison de 2 par quinzaine pour suivre et harmoniser l'activité du 119. Ils assurent à tour de rôle des astreintes pour les nuits et les week-ends. Ils coordonnent ou



participent à des groupes de travail pour réfléchir sur les pratiques professionnelles au 119.

### ***Les supervisions***

En plus de ces réunions de coordinations, les écoutants bénéficient de séances de supervision avec un professionnel externe, psychologue, psychanalyste ou psychothérapeute tous les 15 jours, en petits groupes. L'objectif de cette supervision est d'offrir aux écoutants du 119 un espace confidentiel qui leur permet à la fois d'évoquer les difficultés et les enjeux émotionnels rencontrés lors des entretiens téléphoniques mais aussi de prendre de la distance et de confronter leur pratique à un regard extérieur, cette démarche pouvant être accompagnée d'un apport théorique.

Les différentes réunions institutionnelles, de groupes de travail, de rencontres extérieures, mais également la mise à jour permanente des connaissances seront présentées lors de l'intervention suivante par deux écoutantes du 119.

### ***Les départements, chefs de file de la protection de l'enfance et partenaires privilégiés du 119***

En dehors des situations que nous transmettons aux départements, nous apportons aussi soutien et conseil. Notamment, nous sommes en mesure, pour chaque département, pour chaque canton, chaque lieu dit, d'indiquer à l'appelant où se situe le commissariat dont il dépend, mais aussi l'Aide Sociale à l'Enfance, le CMP, la PMI, la permanence juridique etc... A cet effet, à la faveur du logiciel informatique, notre carnet d'adresses est actuellement vérifié et sera actualisé en permanence.

Les missions du 119 s'articulent avec celles des départements en matière de protection de l'enfance qui, rappelons-le, financent le GIP à 50%.



## ÊTRE ECOUTANT AU 119

ISABELLE LENAIN ET CATHERINE FISCHER, ECOUTANTES



Au 119, nous sommes une cinquantaine d'écoutants. Nous sommes une équipe pluridisciplinaire composée de psychologues, de juristes et de travailleurs sociaux... Les écoutants tournent sur le plateau en horaires décalés, le service fonctionnant 24h/24. Nous pouvons être jusqu'à 7 à 8 par plage sur le plateau en journée et 2 les nuits.

Etre écoutant au 119, c'est avoir des connaissances dans des domaines divers, un savoir être, un savoir faire auxquels les études ne préparent pas forcément.

Le métier d'écoutant est d'autant plus difficile qu'il se pratique au moyen de l'outil téléphonique et donc en dehors de tout autre moyen de communication directe et visuelle. L'entretien téléphonique est plus compliqué car ce n'est pas un entretien en face à face. Il est différent. Il permet néanmoins une proximité directe « d'emblée ». On parle directement « à l'oreille » de quelqu'un.

Etre écoutant, c'est avoir la capacité d'entendre de comprendre, d'écouter (écoute empathique) et repérer des situations dans lesquelles sont concernés des mineurs. Puis apporter à ces situations, telles qu'elles sont évoquées, les appréciations et les suites adaptées dans le cadre des missions du 119.

### ▪ **Le cadre de travail**

Un travail à temps incomplet réparti en plages d'écoute incluant des temps de travail collectifs :

Les temps de réunion
- Supervision - Coordination - Réunion de service

→ **Les supervisions** se déroulent avec un psychanalyste ou un psychologue (3 interviennent actuellement dans l'institution) 2 fois par mois.

Ces temps de réunion existent depuis le début du service et sont indispensables comme lieu de réflexion et de partage avec l'intervention d'un tiers extérieur à l'institution. Ce lieu confidentiel, en petit groupe, nous permet d'évoquer et de reprendre des situations.

→ **La réunion de coordination** est animée par un des 3 coordonnateurs. Chaque écoutant en a une par mois. C'est un lieu de travail et d'harmonisation des pratiques.



→ **Une réunion de service** animée par la responsable du 119 se tient une fois dans le mois

### **Les groupes de travail spécifiques**

- Tutorat
- Interventions extérieures
- Mise en place du nouveau logiciel LISA
- Carnet d'adresses

→ **Le groupe « tutorat »** est composé d'un coordonnateur et de 5 écoutants expérimentés qui forment les nouveaux écoutants.

→ **Le groupe « interventions extérieures »** est composé d'un coordonnateur et de plusieurs écoutants. Il intervient à la demande d'institutions telles que le CNFPT ou le Défenseur des enfants pour présenter le service.

→ **Autres groupes ponctuels** : groupe de réflexion sur le nouveau logiciel informatique, groupe créé pour la remise à niveau et la mise à jour quotidienne du carnet adresses, groupe de réflexion sur la thématique « l'enfant et les violences conjugales », groupe de travail autour de la mise en place de fiches juridiques.

Le 119 accueille des visites de départements afin qu'ils aient une meilleure connaissance fonctionnement du service et du travail d'écoutant avec éventuellement une séance de double écoute.

### **La mise à jour permanente des connaissances**

- Participation à des colloques
- Documentation interne

**Une mise à jour permanente des connaissances** : La documentation interne permet à l'écoutant d'être au courant des évolutions législatives concernant la protection des mineurs, des problématiques sociales émergentes. Des abonnements à des revues spécialisées, une revue de presse régulière, des livres sont disponibles et accessibles.

Dans le cadre de la formation continue, l'écoutant a la possibilité de participer à des colloques proposés par la direction à l'ensemble des salariés ou repérés et demandés par l'écoutant lui-même.

Certains écoutants peuvent bénéficier d'une décharge de plage (en général une plage par planning de 4 semaines) pour suivre un enseignement universitaire (de type DU par exemple). Il y a également une réflexion sur les pratiques au sein des coordinations.

#### ▪ **La formation initiale**

##### **Une nécessaire pluridisciplinarité,**

- Niveau d'études Bac+2/3 minimum
- Connaissances dans des domaines multiples

##### **accompagnée de compétences précises.**

- Le développement de l'enfant
- La protection de l'enfance



- Le domaine juridique

▪ **La formation interne**

Le temps actuel de cette formation est de 58h avec une partie théorique et une partie pratique.

La formation théorique	La formation pratique
<ul style="list-style-type: none"><li>- Protection de l'enfance</li><li>- Juridique</li><li>- Problématique de l'enfant en danger ou en risque de danger</li><li>- L'entretien téléphonique</li><li>- La restitution écrite</li><li>- L'informatique</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Double écoute au « pré accueil »</li><li>- Double écoute passive sur le plateau</li><li>- Double écoute active avec un tuteur</li><li>- Bilan/analyse de la pratique en fin de cycle de formation</li></ul>

**La formation théorique** est prévue sur une durée de 14h et est composée de 6 modules.

Ces formations sont assurées par les tuteurs appartenant au groupe « tutorat », par des coordonnateurs ou par des écoutants appartenant au groupe « interventions extérieures ».

Les 6 points suivants sont abordés dans la formation théorique :

→ **Les circuits de la protection de l'enfance** du point de vue administratif et de ses acteurs

→ **Le domaine juridique** (ex: la prescription, le DDVH, l'autorité parentale, la plainte et ses suites, le JAF, le JDE...).

Le module juridique se déroule en deux phases, la seconde étant prévue après les premières prises d'appel pour que les questions et problèmes spécifiques rencontrés puissent rapidement recevoir une réponse.

→ **La problématique de la maltraitance**, l'enfance en danger et en risque de danger (renvoi aux lois de 1989 et de 2007),

→ **L'entretien téléphonique**

→ **La prise de notes et la restitution écrite**

→ **L'informatique** avec notamment la formation au nouveau logiciel «LISA» (Logiciel Informatique de Saisie des Appels).

**La formation pratique, lors de laquelle chaque nouvel écoutant est encadré par un tuteur, se partage en deux phases :**



1/ La double écoute passive dans laquelle l'écouter en formation ne prend pas les appels, il écoute les situations traitées par son collègue (un échange peut bien entendu avoir lieu entre les 2 sur une situation après l'appel).

Le nouvel écoutant fait de la double écoute passive au « pré accueil ». Elle dure 2h et permet au nouvel écoutant de prendre connaissance du travail effectué par les agents d'accueil, du protocole mis en œuvre.

La double écoute passive sur le plateau se déroule sur 20h soit 5 plages de 4h effectuées avec des écoutants différents par tranche de 2h.

2/ La double écoute active, également de 20h: la prise d'appels en direct par le nouvel écoutant se fait avec la présence constante à ses côtés d'un tuteur. Le tuteur est un écoutant expérimenté ayant des qualités pédagogiques particulières.

Le bilan de fin de cycle est effectué par le tuteur et le coordonnateur référent du nouvel écoutant : il permet de faire le point sur les difficultés rencontrées, les points positifs et les points à améliorer qui ont été repérés tant au niveau des entretiens qu'au niveau de l'écrit.

#### ▪ **Être écoutant au 119**

**Être écoutant au 119** nécessite non seulement un intérêt pour la problématique de l'enfance en danger mais aussi certains « **savoirs** » spécifiques :

<b>Savoir-être</b>
Empathie
Distance
Ouverture d'esprit
Capacité à évoluer
Adaptabilité
Polyvalence
Elasticité mentale

<b>Savoir-faire</b>
Capacités techniques et relationnelles à conduire un entretien
Capacité d'analyse
Capacité d'évaluation et d'orientation
Expression écrite

L'élasticité mentale revêt un caractère essentiel car l'écouter doit s'adapter à tous les appels quels qu'ils soient, qu'il s'agisse d'un adulte qui demande des conseils en matière d'éducation des enfants ou d'un adulte qui appelle pour évoquer des violences sexuelles entre mineurs.

#### **Exemple <sup>1</sup>:**

**L'appelant** : la mère

**Les enfants** : Océane 7 ans et Dylan 7 ans (des jumeaux).

**L'auteur** : Kevin, 11 ans est le fils d'un couple d'amis du père.

**Le danger** évoqué est un climat équivoque.

---

<sup>1</sup> Les prénoms des enfants ont été modifiés dans tous les exemples évoqués dans ce document



**Le contenu de l'appel :** « Dylan dit à sa mère que Kevin lui aurait demandé de mettre son sexe dans la bouche de sa sœur mais également que les 2 enfants « se sucent le zizi », durant tout ce temps Kevin aurait regardé les 2 enfants.  
Les enfants précisent que les faits se seraient produits plusieurs fois.»

Cette situation a été transmise au Département qui nous a contacté dès le lendemain pour savoir si la mère était prête à faire des démarches (en l'occurrence, porter plainte).

L'écouter doit, également, s'adapter aux appelants (enfants, adultes, adolescents) et aux différents registres de langage avec toutes leurs particularités (accents, patois, expressions régionales).

=> LES SITUATIONS SONT TOUTES DIFFERENTES ET L'ECOUTANT DOIT FAIRE PREUVE DE CAPACITÉS D'ADAPTATION. IL N'Y A PAS DE SITUATIONS TYPE.

#### ▪ **La typologie des appels**

Les types d'appels reçus au 119 sont les suivants :

<b>Appels périphériques</b>
Brefs Muets Prise de contact rapide

<b>Appels à contenus</b>
Transmissions Renseignements Aides immédiates

→ **Brefs** : insultes, ludiques

→ **Muets** : le silence au téléphone

→ **Prise de contact rapide** afin d'avoir des informations sur le fonctionnement du service, d'effectuer une demande de documentation mais aussi appels répétés d'enfants testant le service avant de confier la situation les préoccupant

→ **Appels pervers** et scénario sexuel,

→ **Appels à contenu** : nous intégrons dans les appels à contenu « les appels d'urgence » (fugues, violences intrafamiliales en direct et en présence de l'enfant, par exemple).

Tous ces savoir-être et savoir-faire sont nécessaires pour le déroulement d'un entretien téléphonique, que nous avons découpé schématiquement en 6 phases.

<b>Des entretiens téléphoniques découpés en 6 phases</b>
<b>1</b> Accueil de l'appelant <b>2</b> Accueil de la demande et du questionnement de l'appelant <b>3</b> Recueil d'informations <b>4</b> Evaluation de l'appel et prise de décision <b>5</b> Réponse <b>6</b> Clôture de l'entretien



Ces types d'appels, qu'ils aboutissent à une « Aide Immédiate » ou à une « Transmission » peuvent durer en moyenne 20 minutes.

## 1/ L'ACCUEIL DE L'APPELANT

Débuter l'entretien par une phrase telle « Bonjour Madame / Bonjour Monsieur, vous êtes au service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger (SNATED). Cela favorise la prise de conscience du caractère « public » du service par l'appelant et resitue l'écouter comme un professionnel d'un service identifié.

C'est une phase d'adaptation réciproque entre l'appelant et l'écouter.  
Cela permet de créer un climat de confiance propice à l'entretien.

## 2/ L'ACCUEIL DE LA DEMANDE ET DU QUESTIONNEMENT DE L'APPELANT

C'est une phase ouverte qui va nous permettre de discerner la demande réelle de la demande apparente,

### **Exemple :**

« Je vous appelle pour un petit renseignement »,

→ Cela cache parfois des cas très lourds...

### **Exemple :**

*Une grand-mère maternelle appelle, au départ, pour avoir un renseignement sur le service, l'échange se poursuit et l'appelante évoque des violences commises par sa fille sur son petit-fils, l'appelante ne veut pas s'identifier...*

→ Ce type d'entretien prend du temps, cela ne dure pas 5 minutes... L'écouter au 119 n'est pas là pour uniquement relever 1 nom et 1 adresse...

Il peut y avoir d'autres approches du service comme, « je vous appelle car je suis très inquiet pour une petite copine de ma fille (cette dernière ayant rapporté des faits de violence commis par le père de sa copine sur l'enfant, par exemple.),

Ou encore : « je veux signaler une situation, je souhaite un conseil »...

→ Nous allons écouter la demande, l'explicitier, l'identifier, la clarifier, la reformuler.

La demande réelle est-elle la demande initiale?

La demande rentre-t-elle dans le cadre des missions de notre service?

## 3/ LE RECUEIL D'INFORMATIONS

**L'objectif est de discerner l'existence ou non d'un danger ou d'un risque de danger pour l'enfant, dans ce que va nous rapporter l'appelant.**

C'est une prise de notes des éléments rapportés par l'appelant avec un recueil d'informations détaillées. L'écouter recueille toutes les informations concernant la situation d'un enfant en danger ou en risque de danger. Les coordonnées de la famille et de l'enfant (nom, prénom, adresse, adresse de l'école...) sont demandées et notées également en cas de transmission.



En cas de non transmission (il s'agit alors d'une « aide immédiate »), même si on ne recueille pas autant d'informations précises, on va tout de même enregistrer des informations minimales : prénom de l'enfant, âge, département (quand c'est possible) qui nous permettront d'assurer un suivi en cas de rappel sur une situation (l'écouter pourra ainsi retrouver la fiche sur le logiciel informatique).

#### **4/ ÉVALUATION DE L'APPEL ET PRISE DE DECISION**

L'objectif est de vérifier la pertinence des informations délivrées par l'utilisateur :

L'appelant est-il crédible, se recoupe-t-il, est-il cohérent dans son discours? L'écouter analyse les éléments recueillis. L'écouter décide ou non de faire une transmission au département. Il se pose la question sur l'existence ou non d'un danger ou d'un risque de danger pour l'enfant ou les enfants concernés par l'appel. Il évalue l'appel, une transmission est proposée (ou une orientation).

L'appelant est-il prêt à faire des démarches dans cette situation. Se mobilise-t-il pour cette situation ?

En effet, certains appelants ne veulent rien faire et veulent juste donner un nom et une adresse. Nous avons alors du mal à avoir des éléments concernant la situation de danger :

*« Vous avez qu'à y aller, vous verrez ».*

D'autres appelants, au contraire, peuvent donner beaucoup d'éléments laissant penser qu'une transmission est nécessaire mais ils refusent de donner les informations pouvant identifier la famille :

*« Je vous appelle uniquement pour des conseils et je préfère faire la ou les démarches moi-même ».*

#### **5/ REPONSE**

Informez l'appelant de la décision prise : transmission des informations au département ou aide immédiate.

Sur les 1 400 000 appels arrivants au 119, 800 000 sont traités par le pré-accueil, 35 000 appels sont traités par les écoutants, 6000 donnent lieu à des transmissions. Les 29 000 autres appels sont intitulés A.I (aide immédiate, « jargon de l'écouter »). Nous ne transmettons pas chaque situation au département.

**Quelques exemples :**

##### **Exemple d'Aide Immédiate, questionnement sur les situations de divorce :**

*« Une maman inquiète pour sa fille car cette dernière a passé des heures devant le téléviseur durant le droit de visite hebdomadaire (DDVH) du père, est-ce un danger? »*

→ L'écouter va dédramatiser et peut proposer que les parents relancent le dialogue, si possible. L'écouter n'oriente pas tout de suite vers la justice, le JAF.

##### **Exemple concernant les DDVH des grands parents :**



→ L'écouter va inviter le grand parent à une reprise de contact, à recréer un lien avec les parents. Nous n'allons pas tout de suite vers l'orientation sur le JAF, tout dépend de la situation.

#### **Exemple de questions récurrentes:**

« Où dois-je porter plainte ? »

« À quel juge dois je m'adresser (JAF ou JDE) » ?

#### **Exemples de questionnement sur les difficultés relationnelles entre parents et adolescents, sur la souffrance d'un enfant lorsque les parents sont divorcés.**

« Un enfant pleure quand il quitte l'un ou l'autre de ses parents »

La difficulté de la séparation n'est pas forcément de la maltraitance.

→ L'écouter va devoir « creuser » l'entretien et analyser les éléments rapportés afin de voir si nous sommes dans une situation de danger ou pas.

#### **Exemples de questionnement éducatif :**

Les parents peuvent être à la recherche de repères éducatifs.

« Un adolescent de 13 ans qui veut sortir jusqu'à 23h »,

« À quel âge un enfant peut-il rester seul à la maison ? »,

« Est-ce un danger lorsque les enfants en bas âge prennent le bain avec leurs parents ou lorsqu'ils dorment avec eux » ?

→ Différentes orientations vont être proposées aux appelants (une association, un soutien à la parentalité, un CMP pour une aide psychologique, une association d'aide aux victimes pour des démarches juridiques...).

**Il existe d'autres exemples « moins agréables »** dans lesquels nous sommes le réceptacle des plaintes, des représentations et des méconnaissances qu'ont les usagers du fonctionnement des services administratifs et judiciaires.

« Il faut faire surveiller la famille 24h/24 par une AS... L'AS doit faire une enquête de voisinage... ou encore L'AS doit aller dans la famille sans prévenir »...

#### **La question de l'anonymat**

L'anonymat permet souvent des révélations qui sans celui-ci ne seraient jamais faites...

L'anonymat est systématiquement abordé dans les situations donnant lieu à transmission. Ce dernier peut avoir intérêt à être préservé lorsque l'appelant est un mineur (par craintes de représailles parentales par exemple) ou lorsque ce sont les



grands parents qui appellent pour leurs petits enfants (pour maintenir les liens entre les petits-enfants et eux). Le respect de l'anonymat va être important pour un mineur pour ne pas lui faire porter la responsabilité de ses dires tout en permettant la remontée d'informations importantes nécessaires à l'évaluation faite par le département.

En ce qui concerne les grands parents, par exemple, le respect de leur anonymat peut permettre le maintien du lien avec les mineurs après la transmission (ce qui ne serait pas forcément possible si les personnes s'identifiaient ou lorsqu'elles sont les seules à avoir connaissance d'une situation). Ces dernières restent donc « une ressource » pour les mineurs.

On pourrait penser que l'anonymat peut favoriser des appels malveillants (exemples de voisins réglant leurs comptes) mais d'après notre expérience, ce n'est pas fréquent.

Cependant, comme nous le précisons aux appelants, l'anonymat est relatif, les familles concernées pouvant porter plainte « contre X » pour dénonciation calomnieuse et en cas de réquisition, les autorités judiciaires peuvent rechercher le numéro de téléphone à l'origine de l'appel.

Dans les cas où nous ne faisons pas de transmission, l'anonymat permet à la personne de se confier plus facilement.

L'écoutant ne se trouve pas seul dans ces situations ; à tout moment il peut s'entretenir avec un coordonnateur ou un autre écoutant, par exemple.

Le public et les médias se sont emparés de la notion d'anonymat qui n'a toutefois pas été mentionnée par le législateur.

L'expérience montre que dans la mesure du possible, lorsqu'il est demandé par l'appelant, l'anonymat est respecté au niveau de la transmission, même si, dans la grande majorité des appels, l'écoutant peut situer l'appelant par rapport à l'enfant.

Nous sommes toutefois conscients que cette notion est plus facile à traiter au niveau du 119 que pour des acteurs de terrain et elle sera abordée lors de l'atelier n° 1 sur la transmission (atelier de l'après-midi).

## **6/ CLOTÛRE DE L'ENTRETIEN**

L'objectif est de mettre fin à l'appel et d'expliquer le circuit de la transmission, si elle est proposée.

L'écoutant peut proposer, en cas de non transmission (soit une « aide immédiate ») un rappel notamment si la situation devait évoluer vers un danger pour le mineur ou si les personnes ont besoin d'être rassurées.

### **Quelques exemples d'appels où une transmission d'informations au département est proposée :**

#### **1<sup>er</sup> exemple :**

L'appelant est anonyme.

L'enfant : Manon, 3 ans.



L'auteur : la mère.

Les mauvais traitements évoqués : violences physiques, psychologiques et sexuelles.

Le contenu de l'appel : L'assistante sociale aurait demandé à l'appelant de nous contacter. La personne qui nous contacte s'inquiète du comportement de l'enfant qui « s'auto mutile, se griffe, aurait des marques sur les bras, sur les mains car elle se mord ». Par ailleurs, « elle se colle aux hommes, leur caressant les jambes ». La mère a vécu avec un compagnon pour lequel plusieurs plaintes pour pédophilie ont été déposées et la personne qui nous appelle se demande si la fillette aurait été abusée. L'appelant nous dit, également, que la mère tape sur l'enfant avec sa chaussure. Le couple parental est séparé. Le père prend régulièrement l'enfant le week-end.

Le retour du département :

Lors de l'évaluation, la mère a reconnu avoir besoin d'aide même si cette dernière a séjourné durant 1 an dans un centre maternel avec Manon. La mère a également interrompu l'accueil de l'enfant à la crèche ainsi que son suivi psychologique en 2007. Une demande d'accompagnement par la psychologue de la PMI a été mise en place, après évaluation de l'AS. À ce jour, la mère n'aurait honoré qu'un seul RDV.

## **2<sup>ème</sup> exemple qui illustre une situation pour laquelle la décision de la transmission est moins évidente...**

L'appelant est anonyme.

L'enfant : nous n'avons pas d'éléments identifiants, c'est une petite fille âgée entre 7 et 9 ans.

Les auteurs : Les 2 parents.

Le danger : conditions d'éducation défailtantes sans maltraitance évidente.

Le contenu de l'appel :

Les parents sont propriétaires d'un bar (dont nous avons le nom, c'est la seule information identifiante). L'appelant a constaté à plusieurs reprises la présence de l'enfant dans le bar tant en journée qu'en soirée. La mère s'y alcooliserait en présence de l'enfant. L'enfant y ferait parfois le ménage. L'appelant aurait entendu la mère crier sur l'enfant dans le bar.

La mère aurait été également vue avec l'enfant dans la rue sous l'emprise de l'alcool.

Une transmission a été faite cet été. Nous attendons le retour.

Ce dernier exemple illustre de manière évidente la nécessité de faire évoluer nos pratiques face aux modifications de la loi du 05 mars 2007 et l'élargissement de la notion d'enfance maltraitée vers la notion d'enfant en danger ou en risque de danger.



**POINT SUR LA COMMUNICATION DU 119**  
*NORA DARANI, RESPONSABLE  
COMMUNICATION*



- **Petit historique de la communication du 119**

Depuis la triste « affaire Dutroux » en 1996-1997, de nombreuses actions marquantes en termes de communication ont été menées par le 119 seul ou en partenariat avec son ministère de tutelle ou ses partenaires.

C'est ainsi qu'on peut relever des moments clé dans la vie et la communication du 119.

**1997** : Cette année marque l'émergence du phénomène de l'enfance maltraitée au rang de grande cause nationale. Dès lors, le « 119 », numéro simplifié est attribué à notre service. Une grande campagne de communication (diffusion d'affiches, sortie d'un DVD...) est initiée pour faire connaître ce numéro.

**2000** : Pour sa dixième année, le service entreprend un changement d'identité visuelle qui s'accompagne du lancement d'une campagne d'affichage en partenariat avec un grand nombre de transports publics en France. De même, cette année marque le lancement du site internet du service : [www.allo119.gouv.fr](http://www.allo119.gouv.fr).

Ces différentes actions de communication initiées par le 119 ont, en **2001**, fait que le 119 à été reconnu comme étant le service de téléphonie sociale le plus connu des Français (73 % de l'ensemble de la population dont 85 % des moins de 18 ans).<sup>2</sup>

Il est à noter que le mode de sensibilisation le plus impactant pour le 119 reste clairement les media de masse et notamment la télévision. C'est pourquoi il est nécessaire d'insister sur leur rôle de médiation et communications sur le thème de l'enfance en danger.

**2002, 2003 et 2004** : De nombreuses actions généralement initiées par les Ministères de la Famille ont également été menées par le 119 (ex : campagne nationale de prévention « se taire, c'est laisser faire... »).

**2004** : Une communication forte est lancée autour de la présentation par Christian Jacob de son projet de loi sur la protection de l'enfance : diffusion des affiches « tous les enfants ont des droits » (avec collaboration et citation du 119) dans les mairies et écoles primaires.

Au delà de ces différents moments clé, l'année 2007 impose une rupture claire dans l'historique de la communication du 119.

---

<sup>2</sup> Source : enquête du CREDOC (« Eléments de perception sur les services d'écoute et d'information à caractère social »)



## ▪ **La communication du 119 depuis 2007**

### **L'affichage prévu par la loi**

Après trois années lors desquelles les mass media communiquaient beaucoup moins sur l'enfance en danger, la communication de notre service a fait l'objet d'une réflexion afin de relancer la notoriété du 119.

Les premiers mois de 2007 ont ainsi été consacrés, non seulement au suivi des actions quotidiennes, mais aussi et surtout à une réflexion autour de la stratégie de communication, mise en place dès le second semestre.

Cette nouvelle politique de communication devait permettre :

- de rappeler certaines obligations législatives (affichage dans tous les lieux recevant des mineurs)
- de réduire le nombre d'appels ludiques

Elle devait également permettre de communiquer sur le changement de nom prévu par la loi du 5 mars 2007 : « Allô Enfance Maltraitée » devenant « Allô Enfance en Danger ».

Ainsi, face à l'obligation de communiquer sur cette nouvelle dénomination, il a été décidé de modifier la totalité de l'identité visuelle du 119 (décision validée par le Conseil d'administration du 11 juillet 2007).

### **La diffusion des supports de communication**

Afin de mener à bien sa mission, le 119 effectue chaque jour depuis 2007 un important nombre d'envois de documentation à la suite de demandes spontanées (affiches, autocollants et plaquette). 2 438 demandes ont été gérées en 2007, contre 1 776 en 2006. La hausse est importante, et ce depuis la mise en place du site en 2000.

Le site internet continue de s'affirmer comme le media le plus utilisé pour faire face à une demande de documentation croissante au 119 :

<b>Courrier</b>	<b>Téléphone</b>	<b>Site</b>	<b>Total</b>
<b>40</b>	<b>576</b>	<b>1822</b>	<b>2438</b>

Les documents et l'envoi sont totalement gratuits pour le demandeur mais coûteux pour l'institution. Aussi, la gestion quotidienne demande :

- l'examen de la légitimité de la demande (il arrive que des particuliers souhaitent recevoir plusieurs affiches pour leur information personnelle)
- un suivi régulier des stocks.

Néanmoins, la majorité des demandes est effectuée de façon « légitime ». On le voit à la lecture de la provenance et du profil des demandeurs :

Sur 2 438 demandes de documentation,

- 1/3 provient des personnels scolaires (professeurs, instituteurs, conseillers d'éducation, documentalistes...)
- 1/4 provient des élèves (primaires, collégiens et lycéens) et étudiants (facultés, écoles supérieures...)

Autre donnée majeure, un nombre important de demandes sont effectuées par des services des Conseils Généraux, notamment par les PMI et services sociaux.



## **Le site Internet [www.allo119.gouv.fr](http://www.allo119.gouv.fr)**

- La fréquentation du site

Depuis son ouverture en février 2000, la fréquentation du site n'a cessé d'augmenter. En 2007, on note plus de 367 000 visites (pour 256 427 en 2006 et 185 238 en 2005). Plus de 1 350 000 pages ont été consultées tandis qu'en 2006, 1 084 000 pages avaient été visitées.

Cette croissance continue peut s'expliquer par un travail régulier de mise à jour et de gestion par la Responsable Communication du 119. En effet, en 2006, de nombreuses mises à jour ont été effectuées dans différentes rubriques. Ces mises à jour sont régulières et précèdent une refonte plus importante prévue début 2009.

Les hyperliens sont souvent utilisés. Il s'agit notamment des liens vers les sites internet des tribunaux, de plusieurs Conseils Généraux, associations ou même des organismes de l'Education Nationale.

Notons qu'il est obligatoire de demander une autorisation afin de pouvoir procéder à un lien d'un site vers celui du 119, site gouvernemental. Plus d'informations sur ce sujet sont disponibles dans la rubrique « mentions légales » du site.

- Les messages déposés sur le site

Le site web valide l'un de ses objectifs de départ : devenir le premier media utilisé par les demandeurs de documentation du 119. En effet, plus de 1 800 demandes de documentation ont été reçues sur le site en 2007 tandis qu'en 2006, 1 000 demandes avaient été effectuées.

De nombreux messages sont également déposés par les internautes, en majorité des jeunes. Ce sont souvent des demandes d'informations, de renseignements ou même d'aides aux exposés pour ... le lendemain ! Parfois, mais de moins en moins, et ce malgré des messages d'avertissement, des messages font part de situations relevant du 119. Ces internautes sont alors encouragés, par retour de courriel, à appeler le 119.

Lorsque le message déposé contient des identifiants et des éléments inquiétants (moins de 10 cas en 2007), les coordonnateurs du 119 sont immédiatement saisis afin de prendre le relais dans le traitement du message et sont parfois conduits à entrer en contact avec les correspondants départementaux.

## **La presse et les médias**

Chaque année, les médias, et notamment la presse écrite, sollicitent le service et communiquent sur le 119.

- La presse écrite

Elle respecte de plus en plus la « demande » formulée dans chacun des communiqués et dossiers de presse du GIP (119 mais également ONED), à savoir rappeler les missions du 119 notamment après un article relatant une situation de maltraitance, d'enfant en danger.

Nous pouvons constater qu'en 2007, les médias mettent davantage l'accent sur les mineurs délinquants que sur l'enfance en danger. Cependant, le nombre d'articles et la communication spontanée sur le 119 ne sont pas négligeables. C'est le cas principalement dans la presse quotidienne régionale, la presse spécialisée, mais aussi dans la presse destinée aux jeunes et au « grand public » (courrier des lecteurs, informations pratiques ...).

La presse nationale, notamment les quotidiens hebdomadaires ou autres newsmagazines, rédigent un nombre croissant d'articles sur notre service (plus de 10% des articles publiés). Ce phénomène est aujourd'hui visible, contrairement aux années précédentes. Le numéro est toujours cité comme numéro utile, et de plus en plus, comme numéro d'urgence (son réel statut depuis le décret de juillet 2003). Outre les articles où le 119 a



pu accorder une interview, les associations, les institutions et les Départements citent régulièrement le 119 dans leurs entretiens avec la presse. C'est notamment le cas des structures membres du GIP.

Tradition oblige, le 119 est particulièrement évoqué lors de la Journée Internationale des Droits de l'Enfant (20 novembre).

La responsable communication du 119 répond, également chaque année, à diverses demandes d'information des journalistes : données chiffrées, adresses d'associations... Ils s'adressent de plus en plus au 119 pour obtenir tout type d'informations et d'orientations sur l'enfance en danger et la maltraitance autour de problématiques différentes : pédophilie, jeunes mères isolées, violences entre mineurs, violence conjugale...

Le nombre de recours à des rectificatifs presse a tendance à diminuer: seulement 5, cette année, sur les 171 papiers référencés.

Enfin, 5 situations gérées par le 119, qui ont fait l'objet d'une transmission d'informations aux services des conseils généraux, ont été médiatisées par la presse quotidienne régionale.

- L'audiovisuel et la radio

Le 119 est parfois amené à participer à des émissions de radio ou de télévision. Elles sont généralement effectuées par la Direction du 119.

En 2007, deux documentaires pour lesquels un tournage avait eu lieu au 119 en 2006 ont été diffusés. Citons le très remarqué « pédophile au féminin : le tabou » diffusé le 20 septembre sur France 3.

Les sociétés de production continuent également à demander des visuels du 119 afin de les afficher dans un décor de fiction (GTV Productions pour le décor d'un commissariat, dans la série « Central Nuit » sur France 2 ; décor d'une maison d'accueil, pour un téléfilm diffusé sur France 2)...

## La nouvelle identité visuelle du 119



Cette nouvelle identité inclut :

- Le changement de nom
- Le changement de logo
- Le changement d'accroche



Comme nous l'avons vu dans l'introduction, un des temps forts de ces dernières années en matière de communication est la mise en place d'une nouvelle identité visuelle.

Pour mémoire, la première avait été créée en 1992 avec la volonté de cibler les enfants et le grand public. À l'occasion de son 10<sup>ème</sup> anniversaire en 2000, le service a lancé sa seconde « identité », plus orientée sur la cellule familiale.

La refonte de la ligne graphique du 119 demandée par le Conseil d'administration du 11 juillet 2007 a été immédiatement concrétisée au travers d'une nouvelle image présentée en septembre avec une cible principale (mais pas unique) : les enfants et les adolescents. Le 119 connaît ainsi sa troisième identité visuelle. On peut noter que le cycle de vie de chaque « ligne graphique » est d'environ 7 ans.

- La création de cette identité visuelle

Le changement d'identité visuelle déroulé du 11 juillet au 11 septembre. Elle s'est effectuée en plusieurs étapes :

→ Le cahier des charges :

Charte graphique qui se veut donc plus institutionnelle (se dégageant d'une communication dite associative), plus lisible (faisant apparaître les principaux aspects du service), et plus moderne (accentuant la représentation d'un téléphone et du 119).

→ L'appel d'offres – consultation des agences et studios de création :

Huit agences de communication, ou studios de création, ont été destinataires du cahier des charges les 20 et 23 juillet 2007. Ils ont eu jusqu'au 7 septembre à 12h pour communiquer leurs propositions au SNATED. Le 7 septembre, nous avons ainsi reçu les créations de 7 sociétés, qui ont toutes effectué plusieurs propositions : nous avons reçu 86 planches soit 40 visuels, 54 logos...

→ La commission de 1er examen et la sélection définitive de la ligne graphique :

Comme cela avait été requis lors du Conseil d'administration du 11 juillet 2007, le groupe de communication, composé pour l'opération de 3 administrateurs, a été réuni le mardi 11 septembre 2007 afin de procéder au 1<sup>er</sup> examen des projets reçus.

La commission globale était composée de :

- 3 administrateurs du GIP (1 représentant de l'Etat, 1 représentant du collège Départements et 1 représentant du collège Associations),
- 3 membres de la direction du GIP,
- 1 coordonnatrice et l'assistante du 119
- 2 écoutantes du 119,
- la responsable communication du 119.

Cette commission a ainsi choisi, de manière quasiment unanime, une proposition. Le Conseil d'Administration du 12 septembre et son Président ont validé ce choix.

- La campagne de communication

La nouvelle identité visuelle étant en place, il a été décidé de lancer une campagne de communication ciblant le « principal public » du 119 : les enfants et les jeunes. Pour cela, deux axes de communication ont été choisis par souci d'efficacité et par respect de la loi (obligation d'affichage du numéro dans tous les lieux recevant habituellement des mineurs) :



1. Transmettre la nouvelle affiche du 119 à tous les établissements scolaires de France et des départements d'outre-mer (soit 70 000, de la maternelle au lycée, public et privé) en collaboration avec l'Education nationale,
2. Diffuser de la documentation aux différents services locaux accueillant notamment des enfants (PMI, et autres services similaires) par l'intermédiaire des Conseils généraux.

Ainsi, depuis le 20 novembre 2007, date à laquelle le 119 a sondé ses correspondants départementaux afin de recueillir leurs besoins en documentation, plus de 65% des Conseils généraux ont participé à cette campagne (au 1<sup>er</sup> septembre 2008). Cela représente une diffusion de près de 200 000 autocollants, 12 000 plaquettes d'informations et 10 000 affiches (de formats différents).

D'autre part, tous les établissements scolaires ont reçu, dans la semaine du 10 décembre 2007, un pli comprenant une lettre cosignée par l'Education nationale (Monsieur Jean-Louis Nembrini, Directeur Général de l'Enseignement scolaire) et le GIP Enfance en Danger – 119, une affiche format A3, une planche de 10 autocollants. Cette diffusion a suscité des centaines de demandes de documentation supplémentaires des personnels de l'Education nationale, émanant notamment des enseignants et des infirmiers scolaires. Ces deux actions de communication ont été accompagnées d'une communication en direction de la presse, le 11 décembre 2007. Suite à l'envoi d'un communiqué de presse, plusieurs articles et autres brèves ont été publiés dans la presse nationale, spécialisée (social, protection de l'enfance, éducation...) et régionale. La plupart de ces retombées presse ont eu lieu en janvier 2008.

Ces deux fortes actions de communication de proximité sont une première étape dans la diffusion des supports de communication et de sensibilisation du 119. Cette campagne se poursuivra fin 2008 en direction de lieux variés.

#### ▪ **Les projets liés à la communication du 119**

##### **La poursuite de la campagne d'affichage**

La campagne de communication que nous venons de détailler est toujours en cours. Ainsi, après les Conseils Généraux, ce sont les Gendarmeries qui ont été ciblées cet été. Cette campagne assurée en partenariat avec le Ministère compétent touche toutes les brigades de gendarmeries, mais aussi leurs écoles.

Ce dernier trimestre 2008, les commissariats de police et les centres de jeunesse seront également destinataires des supports de communication du 119.

Il est aussi prévu de communiquer chaque année auprès des établissements scolaires.

##### **Les 20 ans du 119 début 2010**

2010 sera également une année importante pour le GIP et notamment pour le 119, qui fête ses 20 ans de mise en place et nous préparerons à cet effet plusieurs manifestations auxquelles nous vous inviterons.

##### **La diffusion de la bannière Internet**

Le 119, toujours soucieux de mieux communiquer en direction de ses partenaires, vous présente aujourd'hui sa nouvelle bannière animée dédiée aux sites internet.



Nous avons pensé la communiquer aux différents Conseils Généraux pour une diffusion sur leurs sites internet sur lesquels, dans la majorité, le 119 est référencé.

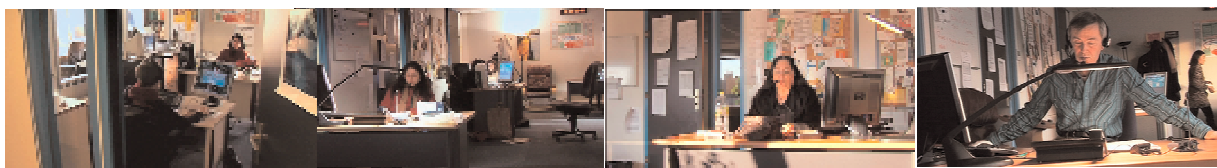
En cliquant sur cette animation, il sera ainsi possible d'arriver directement sur le site du 119. N'hésitez pas à nous demander cet élément visuel.

### **Un film documentaire filmé sur 3 mois par une immersion dans le service**

Le second semestre 2007, riche en événements, a également connu la préparation et le début d'un tournage important. Pour la première fois, un réalisateur de documentaires a souhaité réaliser un film de 52 minutes sur le 119 et notamment sur le travail d'écoute. Entre le mois d'octobre 2007 et début 2008, Philippe Pichon a effectué une « immersion » au 119. Plus de 25 jours et nuits de présence. Ce documentaire vise exclusivement à comprendre le métier d'écouter au 119. Il est axé sur l'observation des appels au 119, le traitement de l'information, et plus largement la vie du service. Sur près de cinquante écoutants, près de 10 ont accepté d'être « référents » dans ce film et la majorité des autres ont accepté d'y figurer. Cette « immersion au 119 » est une première dans ce service si l'on exclut le tournage de son film institutionnel en 2004.

La diffusion de ce documentaire intitulé « Allô le 119 ... je t'écoute » initialement prévue le jeudi 20 novembre 2008 (journée internationale des droits de l'enfant) sur France 2 (case « Infrarouge » dédiée aux documentaires) a été reportée par la Chaîne à fin février 2009 (*la diffusion a finalement été programmée par le diffuseur le 30 octobre 2008*).

Nous vous proposons de découvrir aujourd'hui, en avant-première, la bande annonce de 4 minutes de ce film.



## ECHANGES AVEC LA SALLE

### Questions :

Les écoutants laissent-ils la possibilité aux appelants de les rappeler ? Y a-t-il un suivi par un même écoutant de la personne qui rappelle ? Utilisez-vous des moyens électroniques consistant à repérer par exemple le numéro de l'appelant. Si le numéro apparaît sur votre écran, en faites-vous usage, même si l'appelant ne vous le communique pas ?



### => Marie Pierre Marion, coordonnatrice 119 :

Oui, les écoutants peuvent laisser leur numéro de poste. En cas de nécessité, l'écoutant peut laisser son numéro de poste à l'appelant, ce qui permettra effectivement à cette personne d'être en contact avec le même écoutant et éviter de raconter de nouveau tout l'entretien.

Le deuxième point : nous avons des téléphones qui permettent de voir le numéro de téléphone s'afficher. Mais notre façon de travailler aujourd'hui fait que nous ne relevons pas les numéros de téléphone des appelants. Par ailleurs, comme vous le savez, les gens utilisent de plus en plus les téléphones portables et peuvent masquer de plus en plus facilement leur numéro. Donc quand bien même nous voudrions le faire, ce serait sans doute assez compliqué mais pour l'instant on ne fonctionne pas comme ça.

### Question :

Tout à l'heure, vous avez dit que vous collectez, donc faites rentrer dans votre outil informatique, même les appels qui ne déclenchent pas une transmission, avec nom prénom et adresse. Vous avez utilisé le terme « afin d'avoir une traçabilité de l'ancien appel ». J'aimerais savoir en quoi cela peut vous soutenir dans le travail d'écoute futur ?

### => Isabelle Lenain, écoutante :

Ce n'est pas tant une question de soutenir, c'est uniquement, en cas de ré appel, pour une situation qui va pouvoir déboucher sur une transmission. Dans ce cas là, ceci va nous permettre effectivement de collecter ce type d'informations.

### => Nathalie Le Maire, Directrice Générale Adjointe GIP :

Je ferai le lien avec la question du ré appel et du même écoutant c'est-à-dire, en effet, Madame Marion signifiait que l'écoutant peut donner son numéro de poste, s'il a le sentiment que c'est important que ce soit le même écoutant qui soit rappelé. Maintenant, vous avez vu que les écoutants sont à temps incomplet et de ce fait, on doit se caler forcément sur le planning.

Consigner la teneur de l'entretien et enregistrer les données dans une aide immédiate « AI », va permettre à n'importe quel écoutant sur le plateau, par un moteur de recherche, en indiquant déjà un prénom et un département, de retrouver l'appel et la situation. Cette recherche de la fiche concernée, permet à n'importe quel écoutant de reprendre la situation si un appelant rappelle pour donner des informations complémentaires, qui ont pu être demandées par le premier écoutant.



**=> Catherine Fischer, écoutante :**

Le fait d'avoir les éléments consignés dans une AI, lorsqu'il y a par exemple la saisine du procureur, peut permettre d'avoir des informations complémentaires qui nous sont demandées et d'être en mesure de les donner. Même si ce n'est pas une transmission, on peut être saisi par le juge qui demandera des informations complémentaires que nous pouvons donner.

**=> Isabelle Lenain :**

Il y a des personnes qui ont besoin de nous recontacter parce qu'elles ne nous donnent pas toutes les informations lors du premier appel. Les éléments mentionnés dans l'AI évitent à l'appelant d'avoir à répéter la même chose, ce qui peut parfois être douloureux, d'avoir à répéter la même chose à quelqu'un d'autre.

L'écoutant qui va prendre l'appel va demander à l'appelant s'il s'agit d'un ré-appel. Le fait de citer le prénom et le département de l'enfant, permet à l'écoutant, en quelques instants, d'accéder à la fiche réalisée précédemment et ainsi pouvoir relire le dossier et s'en imprégner. Il conserve toutefois ces informations par devers lui et ne donne pas les informations qui figurent dans l'AI à la personne qui nous contacte. L'écoutant peut ainsi reprendre la situation.

**Question :**

Une question concernant justement les interventions directes, les urgences que vous pouvez recevoir. Du fait de la loi de mars 2007, est-ce qu'il vous arrive souvent de transmettre au Procureur directement ?

Si ce n'est pas le cas, quand vous transmettez aux départements, que se passe-t-il, au regard d'une organisation différente des différentes cellules ? Comment ce lien se fait-il ? Il y a en effet des cellules qui n'ont pas de bascule sur un autre poste ou sur le 119. Comment cette notion d'urgence est-elle traitée et articulée avec les départements ?

Une question sur les transmissions sans adresse ou sans noms, bref qui ne sont pas complètes, quels retours avez-vous des départements sur leur traitement ?

**=> Marie-Pierre Marion :**

Les situations d'urgences dans la journée, sont traitées en lien avec les départements. Par exemple, pour un adolescent en fugue, nous appelons le département et c'est le département qui gère la situation d'urgence.

Les transmissions directes au Procureur sont rarissimes chez nous et on ne les fait que lorsqu'on n'a pas de département. Ceci ne nous arrive que dans ces cas là, ce qui est vraiment rare.

Sinon, nous nous conformons à nos missions, c'est-à-dire à la transmission directe au département aussi rapidement que possible.

**=> Nathalie Le Maire :**

Il y a aussi des situations où l'on appelle directement les services d'urgence, la police en fait.

**=> Marie-Pierre Marion :**

Bien sûr, on appelle directement les services de police notamment la nuit et on informe le département dès le lendemain si c'est un jour de semaine, et le cas échéant, à la fin du week-end.

En ce qui concerne les retours, lorsqu'il n'y a ni nom ni adresse, c'est assez variable. En fait, cela dépend beaucoup de la situation elle-même. Citons par exemple le cas où nous n'avons comme indication que la plaque d'immatriculation : un certain nombre de départements transmettent directement au parquet, d'autres ne le font pas.



Quand on a un prénom et une adresse précise, en général les départements arrivent à répondre. Quand on n'a ni nom, ni prénom et une adresse pas forcément très précise, en général, vous n'y arrivez pas et c'est tout à fait normal. En fait, il faut prendre en compte le fonctionnement particulier de chaque département, et c'est clair qu'il n'y pas une pratique unique pour ça.

Ce thème sera abordé dans l'atelier numéro 2 sur les retours.

**Question :**

Je n'ai pas bien compris les hypothèses dans lesquelles vous saisissez directement le parquet.

**=> Marie-Pierre Marion :**

Comme je l'ai dit, nous saisissons très rarement le parquet. De mémoire, on l'a fait l'an dernier parce qu'on n'avait pas de département, on avait les coordonnées d'une personne, qui tournait dans la région parisienne.

**Question :**

Mais vous saisissez quel parquet dans ces conditions ?

**=> Marie-Pierre Marion :**

Je crois que nous avons saisi le parquet de Paris.

**Question :**

Je me permets à la fois de vous faire une observation et de vous poser une question. L'observation concerne la présentation du profil des écoutants. Il était apparu à l'écran qu'il devait s'agir d'un professionnel non militant, ce que vous n'avez pas repris dans votre exposé oral. Je voulais simplement souligner cela, parce qu'effectivement, en tous cas dans mon département, on essaie de faire comme ça. Je m'explique : il me paraît extrêmement important que le personnel ne soit pas, ou ne se prenne pas, ou n'apporte pas une réponse militante. De façon, précisément, à ne pas se laisser déborder par l'affectif.

Ma question c'est depuis que le SNATEM est devenu SNATED, est ce que vous avez vu une augmentation du nombre d'appels ?

**=> Marie-Pierre Marion :**

Concernant la question sur le « professionnel non militant », vous dites exactement ce que nous avons prévu de dire. Je vous en remercie !

Non, il n'y pas d'augmentation du nombre d'appels. C'est un peu lapidaire mais non.

**Question :**

Sur la réception des appels téléphoniques et la relation entre les appelants et les écoutants, est ce qu'au cours d'une conversation qui s'interrompt pour une raison ou pour une autre parce que l'appelant ne peut pas continuer, ou parce qu'un problème technique se pose, est ce que l'écoutant s'autorise à rappeler le numéro, si le numéro lui a été donné ? Puisque vous avez répondu, donc les appels ne vont que dans un sens, il n'y a jamais d'appels sortants du SNATED ?

**=> Marie-Pierre Marion :**

Non, les écoutants ne rappellent pas. Si la conversation s'interrompt et que ce n'est pas un fait volontaire, l'appelant va rappeler et à ce moment là, l'agent du pré accueil viendra en salle d'écoute pour demander avec qui parlait cette personne, et le même écoutant reprendra l'appel. Il n'y a pas de rappel de la part de l'écoutant.



**Question :** Il me semble que tous les recueils ne donnent pas lieu à une transmission car vous ne transmettez pas tout au département. Pouvez-vous nous indiquer quelques critères de ce tri ? Car si j'ai bien compris, il y a un tri, et ce tri m'interroge tout particulièrement, et ceci même à tous les niveaux. En effet, dans notre département il y a parfois un tri, c'est-à-dire qu'on n'arrive pas à traiter par exemple la situation ou on n'arrive pas à faire une VAD au minimum, comme la loi l'indique, dans le minima au niveau de la prévention. Si on a un recueil nous indiquant qu'il y a un enfant exposé aux violences conjugales etc., les travailleurs sociaux nous interrogent sur comment ils doivent intervenir, quelle est leur légitimité ...  
Bref il y a toutes ces questions...  
Donc je voulais savoir dans vos classements sans suite, si je comprends bien, pratiquement c'est transformé en AI, donc quels critères vous appliquez ?

**=> Marie-Pierre Marion :**

C'est un très vaste sujet, parce que c'est le doute permanent pour les écoutants, c'est une notion que l'on n'a peut-être pas soulignée : c'est le doute.  
On transmet à chaque fois qu'on a le sentiment d'un risque de danger pour un enfant.

**=> Nathalie Le Maire :**

Dans l'exemple des violences conjugales, pour nous il y a danger.

**Question :**

La question qui se pose par rapport à l'adolescent qui regarde la télé 8 heures par jour lors de ses visites....Je me dis que peut-être, cette maman a besoin d'une mise à disposition et c'est tout, c'est le travail social après tout...  
Il y a une prévention peut-être, nous on a ce regard là par rapport à la prévention appliquée dans le champ de la protection de l'enfance.

**=> Marie-Pierre Marion :**

Oui c'est vrai, on peut se dire que dans l'avenir, parce qu'on évolue dans nos pratiques, on vous transmettra peut-être ce type de problème. Maintenant, là encore il y a des pratiques différentes.

Il y a deux principaux écueils qu'il faut avoir à l'esprit : c'est que les appelants nous donnent leurs coordonnées, et, en tous cas, les coordonnées de l'enfant. Et ça, ce n'est pas du tout évident, ne l'oublions pas.

Quand ils appellent pour un conseil, ils ne donnent pas de coordonnées et ne veulent pas en donner. Donc dans ce type de problématique de l'enfant qui regarde la télévision 8 heures par jour, on aura assez rarement les coordonnées et on ne les obtiendra pas. Donc le rôle de l'écoutant, là, c'est d'apporter un éclairage j'allais dire un peu éducatif et ça ne peut pas aller au-delà.

Et puis après c'est une autre réflexion, est-ce que tous les départements souhaiteraient être alertés pour ce type de problématique ? Et à ce moment là on peut en parler...et j'entends pas tout de suite...

Ce sera sans doute un autre débat. C'est en effet un peu difficile pour les écoutants du 119 de savoir que pour l'Oise il faut transmettre, que pour d'autres il ne faut pas...voilà c'est un peu difficile à gérer.

**=> Nathalie Le Maire :**

Je crois qu'il faudrait peut-être creuser une qualification de transmission, c'est-à-dire que celle-ci viendrait alimenter les éventuels dossiers déjà présents dans les services sans nécessiter forcément d'interventions. Dans ce contexte, on comprendrait que dans le retour d'évaluation on ait en effet l'indication « reçu. »

Mais ça c'est un vrai travail à faire qu'on peut d'ailleurs aussi évoquer dans l'atelier 1 de cet après-midi. Mais on l'entend.



**Question :**

Je voulais savoir si quand on a un numéro vert départemental, et que ça bascule sur le 119, vous aviez justement des chiffres qui permettent de savoir à quel moment ça a été appelé dans le département ou directement sur le 119 ? C'est possible ?

**=> Nathalie Le Maire :**

On n'a pas les chiffres et je me permets de vous renvoyer à l'intervention qui suivra parce qu'on va aborder la question des téléphones départementaux et à ce moment là on pourra en discuter. Mais à l'heure actuelle on n'a pas les chiffres et on a une faible visibilité d'ailleurs sur ce qui bascule réellement. D'où le questionnaire, mais on en parlera tout à l'heure.

**Question :**

J'avais aussi une question subsidiaire parce que j'ai été récemment interpellé dans le cadre d'une procédure judiciaire suite à une plainte en diffamation d'un usager. L'appel avait été fait au 119, et il y a eu une commission rogatoire. J'ai été obligé de donner le contenu du rapport du 119 qui était anonyme bien entendu.

Mais je voulais savoir si effectivement l'appelant était vraiment protégé au niveau de sa confidentialité, c'est-à-dire que quand il veut être anonyme est-ce que les autorités judiciaires peuvent remonter jusqu'à la source chez vous ?

**=> Nathalie Le Maire :**

Il peut y avoir une recherche au niveau du numéro téléphonique, c'est-à-dire que comme on va cibler le jour et l'heure de l'entretien, il va y avoir une recherche via France Telecom.

**Question :**

Donc ce n'est pas protégé ?

**=> Nathalie Le Maire :**

Non

**Question :**

Je voudrais revenir sur le débat, juste avant la question précédente. Ceci me semble important parce que je trouve que ce débat illustre bien la difficulté, l'absence de référentiel en tous cas pour tout le monde au sein de chaque département mais aussi entre les départements et le national sur les indicateurs de risques et de dangers.

En fait, nous sommes tous en train de rechercher et de peaufiner cela, et je crois que ça illustre un petit peu toutes les questions qu'il y avait.

C'est le premier volet de la discussion et le deuxième, c'est qu'effectivement, en ce qui concerne les informations préoccupantes, elles sont passées de la notion de danger à risque de danger.

Ceci a pour conséquence, que pour caractériser des éléments d'appels, en occurrence ou entretien, pour les caractériser en information préoccupante, il faut parfois une succession d'appels ou d'éléments.

De ce fait, si je comprends bien aujourd'hui, il y a dans le dossier au 119 différents éléments, différents appels qui chacun pris séparément ne relève pas d'une information préoccupante et c'est le cumul qui fera que cela deviendra une information préoccupante. Dans les dossiers au niveau du département, il y a ce même travail de compilation et je crois que cela montre bien l'intérêt de la réunion d'aujourd'hui. En effet, c'est qu'il va falloir qu'on trouve la coordination pour faire en sorte qu'il n'y ait pas de ratés. Parce que parfois le cumul des éléments qu'il y a au 119 et le cumul des éléments qu'il y a sur



le département pourraient faire qu'on puisse réagir un peu en amont de la dégradation de la situation.

Et je pense que là on aura intérêt à se caler.

**=> Marie-Pierre Marion :**

Oui, vous avez effectivement tout à fait raison. Ce n'est pas un élément isolé qui peut être suffisant parfois, c'est un cumul et c'est un dossier. Alors sous cet angle là on pourrait décider qu'on pourrait vous transmettre davantage de choses mais à condition qu'on ait un nom et une adresse.

**=> Nathalie Le Maire :**

Encore deux dernières questions.

**Question :**

Je souhaite reprendre le débat précédent. Je voudrais savoir si quand on est dans des appels que vous recevez suite à des séparations, des conflits parentaux, est-ce que vous les orientez sans nous les transmettre ?

Ou alors, est-ce que vous les orientez vers les départements, pour que l'on puisse aussi réentendre les dires de l'appelant et ainsi l'orienter vers les travailleurs sociaux. Ceci, pour l'accompagner dans les démarches, l'accompagner non pas dans quelque chose de l'ordre de la prévention mais d'un accompagnement soit dans des démarches auprès d'un juge ou soit une démarche de médiatisation etc.?

Donc ça, est ce que vous le faites ?

Et puis par ailleurs, nous nous retrouvons comme tous, avec la difficulté entre JAF et JE, c'est très compliqué.

**=> Marie-Pierre Marion :**

Pour la première partie de votre question, qui concerne l'orientation vers les services sociaux, je dirais que c'est le travail de base de l'écouter. Je ne sais pas s'il y a beaucoup d'appels pour lesquels nous n'évoquons pas le service social de secteur, pour les conseils, le suivi, l'aide etc....

Alors nous n'avons pas forcément les coordonnées de toutes les unités territoriales, mais nous avons les coordonnées de l'ASE, de la Cellule, nous n'avons pas les coordonnées de chaque centre médico-social c'est clair, mais quand on l'évoque, les appelants comprennent de quoi on parle et ils le trouvent.

Et quant à la deuxième partie de la question sur la complexité du système judiciaire, oui on est d'accord c'est vrai, c'est difficile pour les gens qui nous appellent qui ont du mal à se repérer, bien sûr.

La population est souvent démunie par rapport à ça.

**=> Isabelle Lenain :**

Nous donnons les explications sur les prérogatives des différents juges quand même. Nous prenons le temps d'expliquer la compétence d'un JAF et d'un JE. Parce qu'effectivement il y a des personnes démunies, mais il y a aussi des personnes qui sont dans des situations de procédures telles, qu'on n'a pas besoin de leur expliquer car leur situation est judiciaire à l'extrême.

Mais effectivement le travail de l'écouter c'est d'être aussi un peu pédagogique et d'expliquer un petit peu la compétence de chacun et d'orienter sur le juge qui va être compétent. Tout dépend de la situation qui va être évoquée, soit une situation de divorce classique ou une situation de danger.

**Question :**

Je voulais juste rebondir et peut-être donner un élément de réponse au collègue du Var, concernant les réquisitions judiciaires.

Nous avons un numéro vert effectivement dans le département de la Réunion, et nous constatons depuis le début de l'année, un certain nombre de demandes qui augmentent



de la part de la police et de la gendarmerie. Celles-ci sont consécutives à des dépôts de plaintes justement de la part de familles qui ont été supposées être dénoncées à la suite de transmissions via notre numéro vert le 115. Ces plaintes arrivent directement dans les groupements d'unités territoriales, où se trouvent les équipes médico-sociales, qui vont évaluer ces situations, qui sont transmises via le 115.

C'est vrai que cela pose souci dans la mesure où, effectivement, la plupart sont des appelants qui ont souhaité rester anonymes, et qui se retrouvent justement à être pistés et vers qui la police, ou la gendarmerie, a réussi à remonter.

Je me souviens du cas, il n'y a pas longtemps, d'une dame qui a porté plainte contre son mari justement à la suite de violences conjugales. Elle était hospitalisée au moment où elle a appelé le 115 et 3 mois après, le mari qui a été dénoncé, a réussi à savoir que c'était bien elle qui avait porté plainte.

Le numéro de téléphone était celui de la chambre de l'hôpital. Donc ça pose souci.

Et je voudrais savoir par rapport aux écoutants, est-ce que cette question de l'anonymat et de la possibilité d'aboutir sur une réquisition judiciaire est abordée au niveau de l'entretien ?

**=> Isabelle Lenain :**

C'est abordé justement systématiquement dans les entretiens pour bien expliquer les suites qu'il peut y avoir ou pas, pour éviter justement que les gens soient contactés sans savoir jusqu'où ils peuvent s'engager.

C'est aussi une partie perverse de l'anonymat de permettre d'un côté une démarche citoyenne par rapport à une situation de danger ou de risque, mais c'est normal aussi pour les quelques personnes qui contactent notre service pour régler leurs comptes, qu'il puisse y avoir aussi cette démarche- là qui protège aussi les autres personnes.

Je pense à une situation qui a généré 2 transmissions. J'ai eu le ré-appel justement du couple parental qui m'a fait part d'un tout autre versant de l'histoire. Donc là on a refait une transmission pour informer le département d'un risque d'appel calomnieux au sein de notre service notamment par le voisinage.

On n'a pas eu le retour encore des transmissions pour savoir comment le département avait évalué les premières situations.

**=> Paul Durning :**

Peut-être juste une incise pour pointer que la relation avec le 115 est tout à fait spécifique du département de la Réunion mais ne se pose pas dans les autres départements métropolitains.



## **POINT SUR LA LOI DU 5 MARS 2007 : INCIDENCES SUR L'ARTICULATION ENTRE LE 119 ET LES CELLULES DÉPARTEMENTALES**

**LE CIRCUIT DES INFORMATIONS PRÉOCCUPANTES DANS LES DÉPARTEMENTS : ANNE OUI, PASCALINE CHAMBONCEL-SALIGUE, CHARGÉES DE MISSION ONED**



La cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des Informations Préoccupantes vise à :

- Clarifier l'entrée dans le dispositif de protection et éviter l'engorgement des Parquets
- Favoriser la réflexion partagée, l'approche plurielle des situations
- Regrouper et suivre le traitement des informations préoccupantes (IP).

Elle est donc garante d'une admission bien organisée pouvant aller jusqu'à la transmission au Parquet ; la construction d'un parcours cohérent pour l'enfant ne relève pas forcément de son niveau. Ce qui la concerne c'est l'admission au sens large, et la gestion du passage de l'administratif au judiciaire. La cellule est informée et vérifie la mise en œuvre du traitement de l'information préoccupante (IP).

La mise en place de cette cellule induit une réflexion sur le cheminement de l'IP, sur son circuit : lieu où elle arrive, personne qui la recueille et qui est informée, existence ou non d'un 1<sup>er</sup> tri, puis destination de la transmission de l'IP, nature de l'évaluation, et enfin de la décision.

Le circuit peut être diversifié selon qu'il s'agit d'une IP interne ou IP externe, mais aussi par le poids de l'urgence ou selon la gravité d'une situation.

L'articulation entre le travail du 119 et les cellules départementales se situe principalement autour de ce circuit des IP, en situant la nature externe des éléments adressés par le 119 aux départements. Un autre élément important à préciser est que ces éléments externes émanant du 119 ne deviennent information préoccupante qu'à leur arrivée à la cellule.

### ▪ **La ligne de partage entre information interne ou externe**

Cette ligne de partage conduit donc à distinguer le cheminement d'une IP en provenance d'un service du Conseil général et le cheminement de l'IP en provenance de l'extérieur, le plus souvent différenciés dans les organisations.

Pour les éléments en provenance de l'extérieur (cas de ceux du 119), la question importante est : où arrivent-ils ? L'appel du 119 a vocation à être centralisé et il l'est dans la plupart des cas selon ce que nous observons. Ceci est en partie déterminé par l'organisation du SNATED qui a souhaité avoir un correspondant unique par département. A noter que les informations en provenance d'autres partenaires peuvent arriver



localement à différents endroits, le cas de figure de la double entrée possible – en central et au niveau territorial – ayant été choisi par 60 % des départements (selon les résultats provisoires du questionnaire Oned envoyé au printemps 2008). Ce qui joue alors peut être la volonté de préserver des partenariats de terrain, par exemple avec les services de l'éducation nationale.

A noter également que, pour ce qui concerne les informations préoccupantes d'origine interne au département, la question est surtout de savoir à quel moment du cheminement le dispositif de cellule centralisé en est avisé. (*Voir les JID et le rapport annuel 2008 de l'ONED*).

*Donc les éléments en provenance du 119 sont réceptionnés en principe en un point central et le taux de retours des CRAT constitue une sorte d'indicateur de centralisation du suivi de leur traitement.*

#### ▪ **Le recueil à tout moment**

#### **L'organisation de l'évaluation des situations**

Il semble possible de distinguer trois missions ou enjeux de l'évaluation, qu'ont en tête d'une part les écoutants du 119, d'autre part les professionnels de la cellule, et ceux des institutions partenaires (la justice, l'éducation nationale, la santé. Ces missions peuvent se décliner ainsi :

- ne pas manquer une situation problématique,
- évaluer avec justesse les situations,
- décider et mettre en place les mesures qui répondent au problème, en gérant le suivi de l'évaluation, ce qui pose bien sûr la question du délai de cette évaluation. On sait que ce délai n'est pas le même selon le type de situation et le préjudice en cause.

Au regard de l'esprit de la loi 2007-293, il apparaît que ce qui est évalué porte non seulement sur la gravité de la situation, mais aussi sur la capacité de collaboration de la famille, ou son opposition. Outre l'existence d'une infraction éventuelle, cette question de la possibilité ou non d'un travail avec la famille fait la ligne de partage entre le judiciaire et l'administratif, comme c'est le cas déjà depuis plusieurs années dans nombre de pays européens.

#### **L'urgence et le traitement non judiciaire**

- ✓ Pour les écoutants du 119 comme pour nombre d'autres professionnels du médico-social, il doit être intégré que l'urgence ne rend plus systématique le recours à la justice. En effet, les départements ont potentiellement les moyens de répondre à l'urgence par le biais de dispositifs innovants, tel que l'accueil de 72 h, dispositif rajouté à l'accueil de cinq jours au sein de l'article L 223-2 du CASF, et de nature à offrir une perspective de moindre recours aux demandes d'O.P.P. parquet, dont les retombées sont souvent lourdes à gérer. D'ailleurs, ce traitement extrajudiciaire et intra départemental de l'urgence se manifeste déjà de façon concrète au travers de la prise en charge des situations nécessitant un soutien technique et une décision rapide (ex. réorientation d'un enfant pris en charge dans une famille d'accueil).
- ✓ Il n'en demeure pas moins que les habitudes procédurales sont à faire évoluer. Ainsi, les écoutants ont désormais à intégrer le recours à la cellule en lieu et place de l'appel à la police ou à la gendarmerie, excepté dans des cas gravissimes. De même, les services de police et gendarmerie ont à progresser dans le repérage de la cellule comme lieu de recueil des informations préoccupantes et d'articulation



avec les signalements. A cet égard, le questionnaire diffusé par l'ONED traitait du point de savoir si lorsque les partenaires institutionnels effectuent des signalements judiciaires directs, ils en adressent parallèlement une copie au Conseil Général. Or, alors que le pourcentage le plus élevé concerne l'Éducation Nationale (70 %), pour les autres partenaires, si on cumule les réponses "systématiquement" et "souvent", le pourcentage tombe à 50% pour les hôpitaux, à 30% pour les associations, et à seulement 7% pour les forces de l'ordre.

- ✓ En prolongement de la mise à plat des pratiques procédurales, intervient l'étude des effets de la cellule. En esquisse, on indiquera qu'il est ressorti des discussions durant les journées interdépartementales organisées par l'ONED (JID) qu'un recul des urgences pouvait se remarquer dans plusieurs départements au sein desquels un dispositif précurseur de la cellule était en vigueur depuis quelques années.

### **La différence entre l'accueil du public, la disponibilité du service public, la permanence des services**

Il ne semble pas exagéré de dire, qu'au vu des années d'expérience depuis l'entrée en vigueur de la loi du 10 juillet 1989, le 119 bénéficie d'un savoir-faire pour recevoir les appels du public. Pour sa part, la cellule a vocation à être en lien avec les professionnels du département œuvrant en protection de l'enfance ou y concourant, y compris les professionnels extérieurs au Conseil général, qui s'adressaient par réflexe au parquet. Mais dans leur phase de mise en place et d'organisation autour de la cellule, les départements peuvent être tentés par différentes stratégies reflétant en fait des conceptions touchant à la traduction des missions de protection de l'enfance.

- ***La dimension de choix stratégique pour les cellules, et la perception en retour par le 119***

### **L'intérêt de travailler ensemble, cellules et 119**

Il sera intéressant pour les uns et les autres, professionnels de la cellule, et écoutants du 119, de mieux connaître la spécificité des interventions de chacun. En outre, il sera précieux pour le travail d'observation mené par l'ONED de comprendre comment le correspondant départemental du 119 se trouvera positionné par le département à l'égard de la cellule : dedans, à l'extérieur mais avec un lien étroit et une capacité d'observation distanciée a minima ? Parallèlement, les écoutants du 119 par leur pratique quotidienne, leurs transmissions via les coordonnateurs, seront amenés à connaître de la mise en œuvre par les départements des concepts attachés au fonctionnement des cellules.

### **Les tensions inévitables entre accueil des familles, aide de proximité et dépistage du danger**

Sur ce sujet, il suffit de procéder, toujours selon la méthode de la mise à plat, à une étude des appellations retenues par les départements pour le choix du nom de la cellule. Il est manifeste que l'intitulé ou l'acronyme traduit le reflet de la volonté du département de positionner la cellule. Celle-ci sera mise en avant soit comme un lieu d'accueil pour les familles, voire comme un lieu favorisant le déclenchement d'une aide de proximité, soit comme un lieu de repérage au sens strict, correspondant à un tri plus technique, et à la mise en cohérence d'informations, pour favoriser la formulation de réponses protectrices, en articulation avec le traitement judiciaire des cas le nécessitant.



## ETAT DES LIEUX SUR LES TELEPHONES DEPARTEMENTAUX :

*NATHALIE LE MAIRE, DIRECTRICE GENERALE ADJOINTE*



Lors du Conseil d'administration du GIP du 9 juillet 2008, le Président est intervenu en donnant des informations sur la mise en place des téléphones départementaux et notamment une première tendance qui se dégagait de l'enquête de l'ONED.

Plusieurs constats pouvaient alors être faits :

- L'absence de cohérence entre les stratégies départementales : logique de numérotation, type de numéro (0800, 0810, ordinaire), horaires d'ouverture, communication ou non sur ce téléphone bascule ou non sur le 119
- Les conditions de l'appel moins favorables qu'au 119 : celui-ci fonctionnant 24h/24, avec 50 professionnels de l'écoute téléphonique formés et expérimentés, gratuit même des téléphones mobiles (ce qui n'est pas le cas pour les 0800), et dont la confidentialité est assurée par la non figuration des appels sur les factures de téléphone.

Lors de ce Conseil d'administration, le GIP s'est dit préoccupé par la mise en place progressive d'un double système tout en prenant en compte que l'activité de chaque téléphone départemental, plus encore que celle du 119, sera fonction de l'importance et de la continuité de la communication relative à chaque numéro.

Dans ce contexte, le Président du GIP a saisi l'Assemblée des Départements de France par courrier le 17 juillet 2008 sur cette question, insistant sur les inconvénients, en termes de coûts et de qualité de service pour les départements et demandant une rencontre afin d'examiner les modalités de collaboration entre le 119 et ces téléphones départementaux.

Afin de préparer ce groupe de travail entre l'ADF et le 119, nous avons alors proposé de conduire une analyse détaillée de ces téléphones départementaux (type de numéro, heures d'ouverture, moyens humains, bascule sur le 119, communication) avant la journée de rencontre avec les correspondants départementaux le 25 septembre 2008.

C'est pourquoi nous vous avons transmis fin juillet un questionnaire<sup>3</sup> permettant d'une part la remise à jour de notre carnet d'adresses mais vous demandant des précisions sur l'existence et le fonctionnement d'une ligne téléphonique spécifique dédiée à l'Enfance en danger.

### **Voici les premiers résultats de l'enquête menée :**

**Sur 64 réponses reçues au 24/09/2008**, nous avons :

- 18 départements n'ont pas de ligne spécifique
- 11 départements ont pour projet d'en ouvrir une
- 35 ont une ligne spécifique

<sup>3</sup> Voir l'Annexe III.



-> **72 % des départements ayant répondu ont ou auront une ligne spécifique « Enfance en danger »**

**Sur les 11 téléphones en projet :**

- 1 département l'ouvrira aux professionnels
- 1 département à tous les publics
- Les 9 autres n'ont pas précisé la cible

**Sur les 35 départements ayant une ligne spécifique:**

- 8 sont ouvertes aux professionnels (dont 5 créées après la loi de Mars 2007)
- 27 au grand public ou tous publics (dont 6 créées après la loi de Mars 2007)
- 30 sont ouvertes uniquement aux heures de bureau et 9 seulement basculent sur le 119

Il faut donc aujourd'hui insister sur la nécessité d'une articulation par la formalisation de conventions entre le 119 et les départements précisant le fonctionnement (horaires et bascule 119), la communication et les échanges d'information sur l'activité téléphonique.

**DE L'ENFANCE MALTRAITEE A L'ENFANCE EN DANGER ET EN RISQUE DE DANGER : MARIE-PIERRE MARION, COORDONNATRICE 119**



La loi de mars 2007 n'a pas changé le travail des écoutants du 119 au niveau de l'écoute elle-même. En revanche nous avons sans doute au fil des années, puisque le numéro vert existe depuis près de 19 ans, fait bouger le curseur de déclenchement de la transmission.

En 1990, nos transmissions, très brèves dans leur contenu étaient le plus souvent justifiées par des violences physiques, sexuelles ou des négligences lourdes. Et nous étions plus souvent sur le terrain du viol que celui des attouchements en ce qui concerne les violences sexuelles.

Nous avons petit à petit pris en compte les violences psychologiques même si nous constatons, au vu des retours que les différents acteurs nous faisaient, que ces données étaient très difficiles à appréhender sur le terrain.

Je me souviens ainsi d'une transmission que j'avais émise concernant un petit garçon de 6 ans dont la mère était frappée par le père de l'enfant sous les yeux de celui-ci au point qu'elle avait été sérieusement blessée et transportée à l'hôpital par des voisins : le retour mentionnait que l'enfant avait été examiné par le médecin et ne présentait aucune trace de coups... Aujourd'hui le retour serait sans doute différent car nous évoluons tous dans



nos pratiques et la souffrance des enfants confrontés à la violence conjugale au sein du couple parental est prise en compte par les professionnels.

Nous en sommes venus depuis plusieurs années à alerter les acteurs sur ce que nous appelions des « problèmes éducatifs ». Cela pouvait par exemple correspondre à des carences parentales sur le plan éducatif, des enfants jeunes qui sont seuls dehors pendant plusieurs heures ou bien des adolescents livrés à eux-mêmes, qui vont au collège quand ils en ont envie ou sont déscolarisés à 16 ans sans rien faire de leurs journées, sont sur la voie de la petite délinquance et gênent les voisins sans que les parents s'en préoccupent.

Fin 2006 nous avons commencé à réfléchir sur un nouveau logiciel et vous avez pu constater que nous avons changé au mois de juin 2008 de formulaire pour les transmissions que nous vous adressons.

Nous avons en effet mis en place ce logiciel que nous avons appelé LISA pour Logiciel Informatique de Suivi des Appels. C'est un groupe d'écouterants qui a participé à l'élaboration de cet outil, élaboration qui a pris du temps puisque nous avons aussi souhaité être en phase avec les préconisations de l'ONED et la loi de mars 2007.

En effet, les six dangers qui peuvent maintenant être mentionnés sur nos transmissions sont ceux qui figurent dans le décret précisant la remontée des données chiffrées des départements à l'ONED.

C'est ainsi qu'aujourd'hui nous avons introduit dans la matrice que vous voyez apparaître sur les transmissions une liste de dangers qui comprend outre les violences physiques, psychologiques, sexuelles, les négligences lourdes, mais également les conditions d'éducation défailante sans maltraitance évidente et le danger résultant du comportement de l'enfant lui-même.

Des facteurs d'alerte ont été mis en place non seulement afin de synthétiser les éléments clés de la transmission mais également dans un objectif statistique. Ces facteurs d'alerte pourront si nécessaire évoluer puisque nous sommes maintenant maîtres de notre logiciel.

La loi de mars 2007 a mis l'accent sur la prévention et la mise en place de mesures pour aider les familles et les parents. Nous sommes donc amenés aujourd'hui à vous transmettre des situations pour lesquelles nous ne vous aurions pas alertés il y a quelques années. Par exemple nous avons pu récemment avoir un appel concernant un enfant obèse pour lequel les parents ne faisaient rien : nous avons considéré que nous étions en présence d'un risque de danger pour cet enfant qui aurait dû être pris en charge sur le plan médical et ne l'était pas.

Tout ceci s'inscrit donc dans la réflexion que nous menons sur notre travail et nous souhaitons continuer à faire évoluer notre pratique, avec votre aide aussi car les retours que vous nous adressez sont pour nous très précieux.



---

## ***DEUXIEME PARTIE : SEANCES DE TRAVAIL***

---



## PRESENTATION DES SEANCES DE TRAVAIL

### ▪ **TABLE RONDE - PRESENTATION DE TROIS ORGANISATIONS DIFFERENTES DE CELLULES DEPARTEMENTALES ET DE LEUR ARTICULATION AVEC LE 119**

Modération : Marie-Pierre Marion, Coordinatrice 119

Intervenants :

Catherine Villard, Directrice Adjointe Dispositif Enfance et Marie-Claude Rubi, Chef du service prévention : enfance en danger, observatoire (CG 31), Dominique Chauvet, Responsable Aide Sociale à l'Enfance (CG 86) et Marie-Françoise Bellée Van Thong, Directeur de l'Enfance (CG 95)

=> Cette table ronde est centrée sur les cellules départementales dont des présentations ont déjà été effectuées lors des récentes journées régionales organisées par l'ONED (qui visaient à accompagner les départements dans la mise en place des cellules et des observatoires départementaux).

Ici, le SNATED souhaite surtout centrer cette table ronde sur **l'articulation 119/cellules départementales**.

Ainsi, lors de cette séance de travail, il est proposé d'aborder :

- la présentation de l'organisation de trois départements : la Vienne, La Haute Garonne et le Val d'Oise
- le circuit des transmissions du 119 : de la réception de la transmission d'informations au retour de l'évaluation du département vers le 119
- l'existence ou non d'un téléphone spécifique départemental dédié à l'enfance en danger : articulation avec le 119, communication ...

### ▪ **ATELIER 1 - LES TRANSMISSIONS D'INFORMATIONS DU 119 AUX DEPARTEMENTS, EN RAPPORT AVEC LEUR EXPLOITATION SUR LE TERRAIN**

Modération : François Bringuier, Coordonnateur

Atelier préparé par Claire Galifot et Bérengère Rignol, écoutantes 119

=> L'atelier n°1 a pour but de présenter ce qu'est une transmission faite par le 119, dans quel cadre légal celle-ci s'inscrit et les modalités de mise en œuvre de cet écrit professionnel.

Cette présentation sert de préambule à l'ouverture de discussions et d'échanges autour des divers questionnements rencontrés par les écoutants (parcours suivi par une transmission une fois parvenue sur le département, comment est envisagé l'anonymat par les professionnels départementaux etc...).

Ces échanges nous permettront un enrichissement mutuel, gage d'un travail en commun encore plus efficace dans le meilleur intérêt de l'enfant.

### ▪ **ATELIER 2 - LES RETOURS D'EVALUATION DES DEPARTEMENTS AU 119 EN RAPPORT AVEC LES BESOINS DES PROFESSIONNELS DU 119 POUR AMELIORER LEUR PRATIQUE ET LEUR COMPREHENSION DES SITUATIONS**

Modération : Houria Belmessaoud, Coordinatrice

Atelier préparé par Anne-Marie Rousseau et Nicole Mourain, écoutantes 119

=> Cet atelier porte sur les retours d'évaluation que le 119 reçoit en retour de chaque transmission d'informations. Il a pour principal but de réfléchir et réagir sur le thème suivant, fil conducteur de cet atelier : « de l'évaluation de l'appel à l'évaluation de la situation » ou comment « bien évaluer pour mieux protéger ». Sur le chemin du partage des expériences et pratiques respectives de l'évaluation, de l'exposé des questions et attentes de chacun et grâce aux échanges et propositions qui seront faites sur le projet de nouvelle matrice retour d'évaluation du 119, cette rencontre s'inscrit dans le souhait d'une synergie renforcée entre le 119 et les départements.

## DEROULE DES SEANCES DE TRAVAIL

### LA TABLE RONDE



Animation : Marie-Pierre Marion, Coordonnatrice 119,

Intervenants :

Marie-Françoise Bellée Van Thong Directeur de l'Enfance (CG 95)

Dominique Chauvet, Responsable Aide Sociale à l'Enfance, (CG 86)

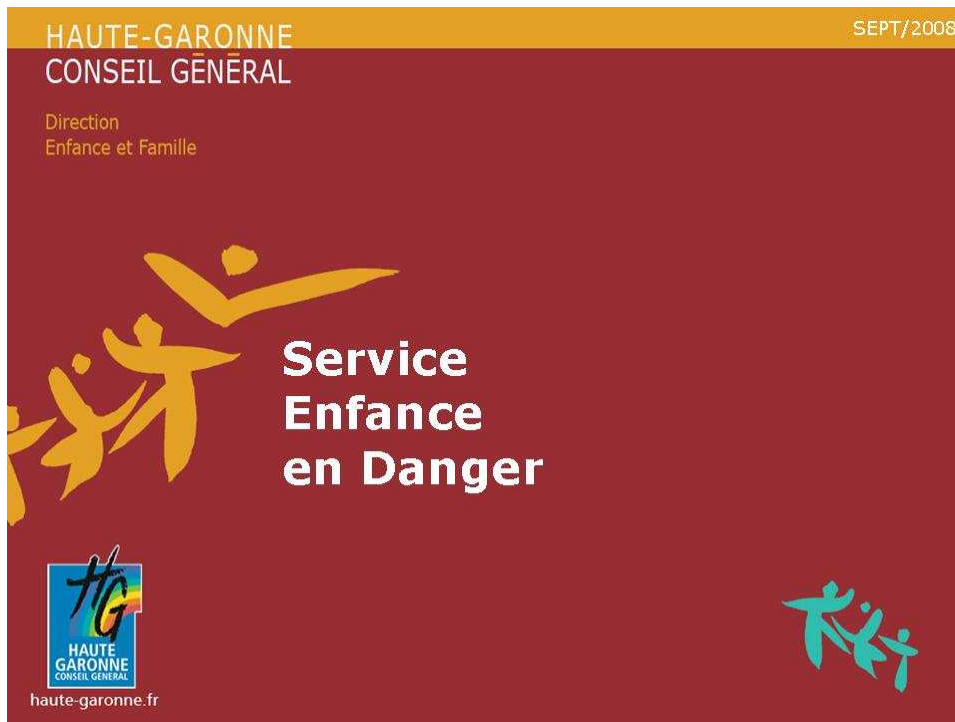
Catherine Villard, Directrice Adjointe Dispositif Enfance et Marie-Claude Rubi, Chef du service prévention : enfance en danger, observatoire, (CG 31)

Ces trois départements nous ont fait l'honneur d'accepter d'intervenir à cette table ronde que le SNATED souhaitait centrer sur **l'articulation 119/cellules départementales**.

Ils ont été choisis de par leur fonctionnement et leur organisation différents, notamment en ce qui concerne la question des téléphones spécifiques départementaux : la Vienne n'en a pas, la Haute-Garonne dispose d'un numéro vert depuis de nombreuses années et le Val d'Oise a supprimé le sien en 2008, après plusieurs années d'existence.



▪ **PRESENTATION DU SERVICE DEPARTEMENTAL DE LA HAUTE GARONNE**  
*MARIE-CLAUDE RUBI*





LES 23 UTAMS

9 groupements ASE qui se répartissent 23 UTAMS

haute-garonne.fr

Service Enfance en Danger

SEPT/2008

repères

- Service Enfance en danger en Haute-Garonne créé dès 1996
- En février 2005 - signature d'un protocole d'accord avec le TGI - la PJJ - DDASS - Education Nationale - Hôpitaux

Service Enfance en Danger

SEPT/2008

le Numéro Vert  
Enfance en Danger

haute-garonne.fr



Service Enfance en Danger SEPT/2008

### L'équipe

- 6 personnes
  - 2 travailleurs sociaux
  - 3 personnes administratives
  - 1 chef de service



Haute-garonne.fr

Service Enfance en Danger SEPT/2008

### Le service Enfance en Danger

- Centralise toutes les informations préoccupantes
- Un lieu unique de recueils
- Conseille les professionnels et les usagers
- Centralise les signalements judiciaires



Haute-garonne.fr

Service Enfance en Danger SEPT/2008

### Organisation

- La loi de mars 2007



Haute-garonne.fr



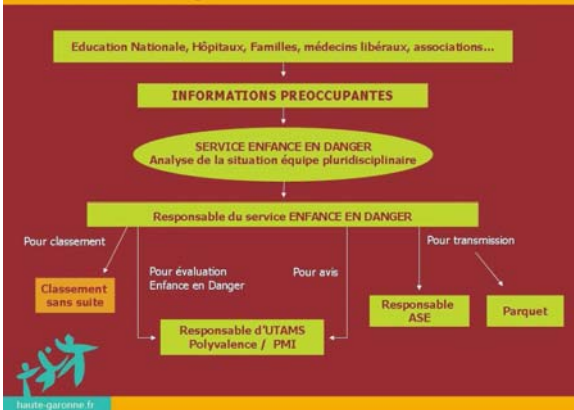
5 possibilités

*L'information*

- ne constitue pas une info préoccupante
- revêt un caractère judiciaire
- relève d'une situation connue ASE
- est préoccupante et relève d'une situation inconnue du service et non judiciaire
- ne révèle pas un caractère préoccupant



route-garonne.fr



route-garonne.fr

- Circuit de transmission du 119



route-garonne.fr

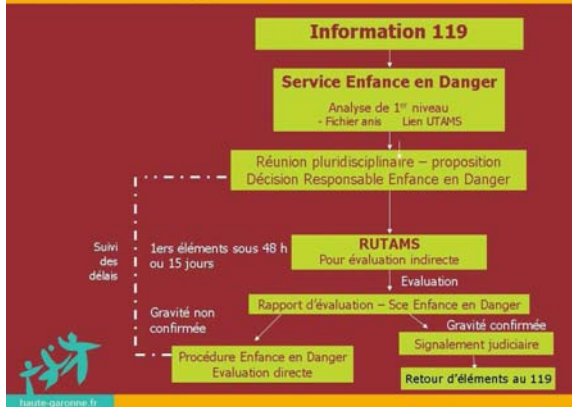


### L'évaluation indirecte

En 2007 : 1% d'informations

Ce type d'évaluation concerne :

- La maltraitance grave ou répétée,
- La suspicion d'abus sexuels intrafamiliaux
- La suspicion d'abus entrant dans le champ pénal

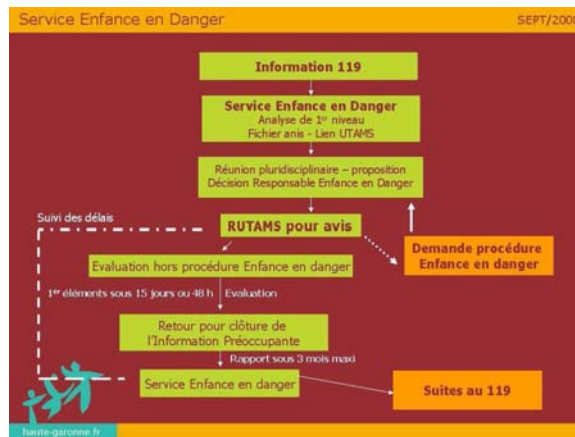


### L'évaluation hors procédure

#### Enfance en Danger

Procédure destinée principalement aux situations connues pour lesquelles le danger semble écarté



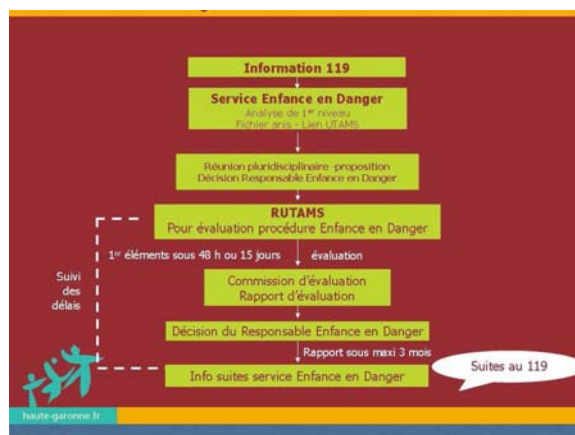


Service Enfance en Danger SEPT/2008

## La procédure Enfance en Danger

Il s'agit d'une procédure destinée principalement aux situations pour lesquelles le danger n'est pas écarté

haute-garonne.fr



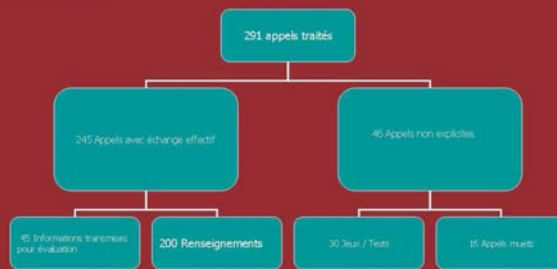


## ■ chiffres



toute-garonne.fr

### Les différents types d'appel sur le n° vert année 2007



toute-garonne.fr

### 2007

- Nous avons été destinataires de :  
**1521 informations**
- 1344 informations ont donné lieu à une évaluation
- 177 ont été transmises au secteur social dans le cadre d'un suivi en cours



toute-garonne.fr



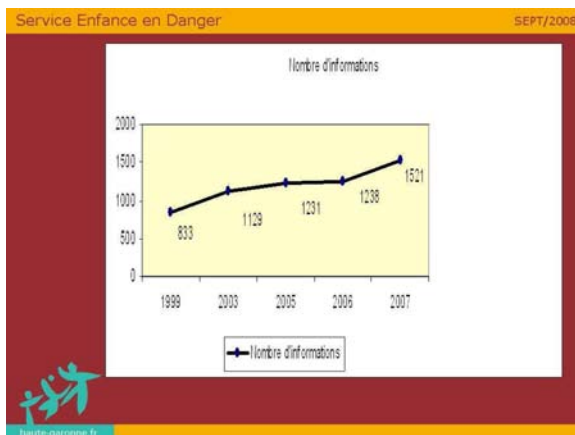
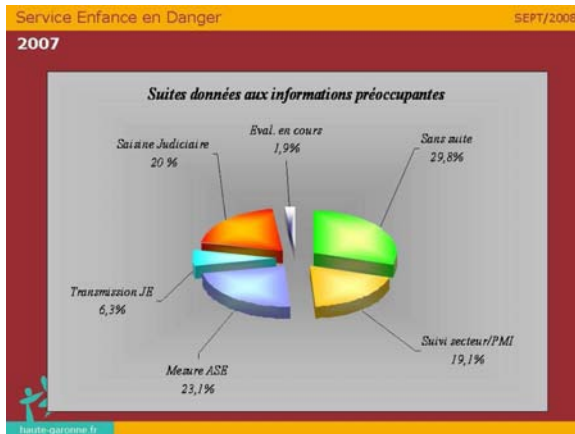
Service Enfance en Danger SEPT/2008

2007

## Origine de l'information

Année	Tiers + Famille	Education nationale	Hôpitaux	Profess.	Parquet	Associat <sup>o</sup>	Enft lui-même
2007	39,9 %	12,3 %	6,6 %	13,9 %	25,3 %	1 %	1 %

*haute-garonne.fr*





Service Enfance en Danger SEPT/2008

**2007**


### La Saisine judiciaire

En 2007 : 825 enfants signalés à l'autorité judiciaire

- × 563 enfants en risque
- × 262 enfants en danger

417 Enfants signalés suite après traitement de l'information préoccupante

dont 22 directement par le service Enfance en Danger



Service Enfance en Danger

***CES POWERPOINT SONT PUBLIES AVEC L'AIMABLE AUTORISATION DE NOS INTERVENANTES ET DU CONSEIL GENERAL. NOUS LES EN REMERCIONS.  
POUR PLUS DE PRECISIONS SUR CETTE INTERVENTION, N'HESITEZ PAS A CONTACTER LE SERVICE DE MADAME RUBI AU 05 34 33 10 15***



- **PRESENTATION DU SERVICE DEPARTEMENTAL DE LA VIENNE :**  
*DOMINIQUE CHAUVET*



***La cellule de recueil d'informations préoccupantes***

- ◆ Situation avant le vote de la loi
- ◆ Un guide du signalement
- ◆ A l'initiative du procureur de la République
- ◆ Travail pluridisciplinaire et pluri-institutionnel
- ◆ Anticipant partiellement la loi du 05/03/2007

***La cellule d'informations préoccupantes***

- ◆ Principes de la loi
- ◆ Un lieu unique de recueil
- ◆ Une instance d'analyse et de conseil
- ◆ Une instance de traitement



### ***La réalité départementale***

- ◆ Les voies engagées en 2006-2007
- ◆ Renforcement du dispositif de protection de l'enfance
- ◆ Généralisation des dispositifs de soutien professionnels et d'évaluation pluridisciplinaire

### ***Adaptation à la réalité départementale***

- ◆ Création d'un dispositif initial provisoire
- ◆ Interne à l' ASE
- ◆ Connu et identifié par les principaux partenaires
- ◆ Avec un maintien du dispositif de proximité

### ***Les fonctions de la cellule départementale***

- ◆ Centraliser les informations pour l'ensemble du département
- ◆ Etre garante du traitement de toutes informations
- ◆ Tenir les échéanciers
- ◆ Établir les statistiques



### *Le dispositif dans sa globalité*

- ◆ Deux voies de recueil
- ◆ La cellule centrale
- ◆ Les unités territoriales (Maisons départementales de la solidarité)

### *La réception des informations*

- ◆ La cellule départementale
- ◆ Les Communications téléphoniques
- ◆ Les lettres
- ◆ Les témoignages oraux
- ◆ Les avis du parquet
- ◆ Les demandes d'informations des JDE

### *La réception des informations*

- ◆ La cellule départementale(suite)
- ◆ Les CRAT du 119
- ◆ Les infos préoccupantes des autres institutions (E.N., Hopitaux, médecins,....)



### *La réception des informations*

- ◆ Les Maisons de la solidarité
- ◆ Lettres,
- ◆ Communications téléphoniques
- ◆ Témoignages oraux
- ◆ Les situations décelées par les travailleurs sociaux

### *Traitement des informations*

- ◆ La cellule départementale
- ◆ Préparation fond de dossier (rédacteur)
- ◆ Le responsable de la cellule donne l'orientation
  - ◆ Signalement parquet
  - ◆ Demande d'évaluation en MDS
  - ◆ Demande d'évaluation complémentaire

### *Traitement des informations*

- ◆ La cellule départementale
- ◆ Traitement des situations complexes par une cellule opérationnelle (PMI, Service social, ASE)
- ◆ Décisions prises en charge par les responsables de territoire (Inspecteurs)



### ***Le traitement des informations***

- ◆ En MDS(suite)
- ◆ Évaluation du caractère préoccupant ou non par le responsable de MDS ou le médecin de PMI
- ◆ Si non: classement sans suite et/ invitation a collaborer

### ***Le traitement des informations***

- ◆ En MDS
- ◆ Évaluation du caractère préoccupant ou non par le responsable de MDS ou le médecin de PMI
- ◆ Si oui: évaluation demandée au T.S. concernés

### ***Le traitement des informations***

- ◆ En MDS(suite)
- ◆ Présentation de la situation en CEP
- ◆ Élaboration du rapport
- ◆ présentation de la situation en commission enfance ou au responsable de territoire

### *Phase d'évaluation sociale*

- ◆ En MDS
  - ◆ Évaluation par un plusieurs travailleurs sociaux ( A.S. Puer...)
  - ◆ Élaboration d'un premier écrit - support
  - ◆ Commission évaluation pluridisciplinaire

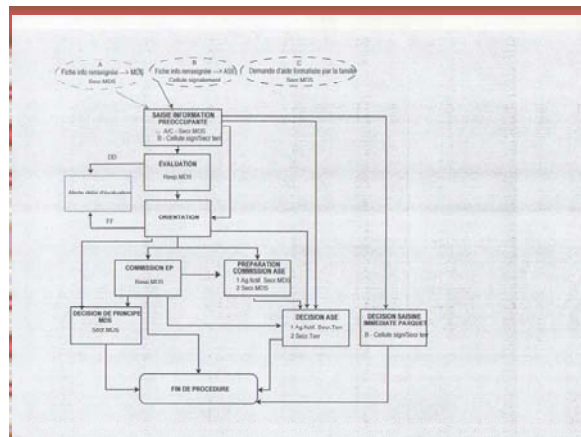
### *Une instance de décision distincte*

- ◆ La commission Enfance
  - ◆ Une présentation synthétique
  - ◆ Une délégation a un ou quelques professionnels
  - ◆ Une instance de décision
  - ◆ Un mode de retour vers la cellule

### *L'exécution des décisions*

- ◆ Compétence des responsables de territoires
  - ◆ Classement sans suite
  - ◆ Classement sans suite avec projet de simple suivi social ou medico-social
  - ◆ Mise en oeuvre de mesures administratives





**CES POWERPOINT SONT PUBLIES AVEC L'AIMABLE AUTORISATION DE NOTRE INTERVENANT ET DU CONSEIL GENERAL. NOUS LES EN REMERCIONS. POUR PLUS DE PRECISIONS SUR CETTE INTERVENTION, N'HEситеZ PAS A CONTACTER LE SERVICE DE MONSIEUR CHAUVET AU 05 49 45 90 37**



- **PRESENTATION DU SERVICE DEPARTEMENTAL DU VAL D'OISE**  
*MARIE-FRANÇOISE BELLÉE VAN THONG*



Présentation du projet d'organisation de la  
Cellule Départementale de recueil, de  
traitement et d'évaluation des informations  
préoccupantes  
du Département du Val d'Oise

Journée «119/Correspondants Départementaux »  
Jeudi 25 septembre 2008  
INHES de la Plaine Saint-Denis

Journée 119/Correspondants Départementaux - 25/09/2008 1

**Données générales sur le Val d'Oise :**

- Un département contrasté à la fois urbain et rural
- Le Val d'Oise compte 185 communes et 39 cantons
- Population du Val d'Oise : 1 200 000 h
- Le département le plus jeune de la France métropolitaine :
  - ↳ Population valdoisienne de moins de 18 ans : 26%
  - ↳ Population valdoisienne de moins de 21 ans : 36%

Journée 119/Correspondants Départementaux - 25/09/2008 2



### Données générales sur la population concernée par la protection de l'enfance (situation au 31/12/2007)

- Nombre de mineurs « signalés en danger » chaque année depuis 5 ans :
  - ➔ entre 1400 et 1600 dont 133 CRAT pour 2007
- Nombre d'enfants et de jeunes majeurs bénéficiant d'une mesure de protection par l'ASE : une relative stabilité
  - ➔ 3 653 dont jeunes majeurs : 298 au 31/12/2007 (3531 en 2005)

Journée 119/Correspondants Départementaux - 25/09/2008 3

### Rappel de la Politique Départementale en matière de Protection de l'Enfance depuis 10 ans



des schémas :

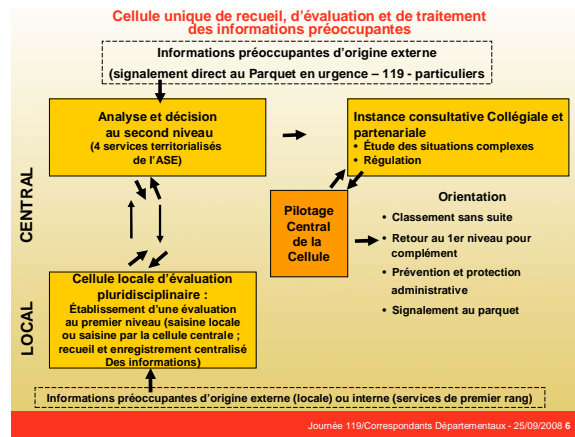
- schéma départemental de l'aide sociale à l'enfance 1999-2003,
- schéma départemental de l'enfance 2004-2006 (prorogation du schéma antérieur 1999-2003)
- ➔ Déclinaison du schéma de l'enfance en un schéma spécifique de l'intervention en Milieu Ouvert dans le Val d'Oise 2004-2006
- Adoption du schéma de l'action sociale départementale (2002-2004) « pour une ambition sociale au service des valdoisiens » intégrant une dimension protection de l'enfance
- ➔ 2008-2013 : Un nouveau schéma départemental conjoint qui intègre la mise en œuvre des dispositions d'application immédiate de la loi 2007-293 du 5 mars 2007

Journée 119/Correspondants Départementaux - 25/09/2008 4

### Mise en place de la cellule départementale unique de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes dans un ensemble coordonné

- Déclinaison à deux niveaux :
  - Un niveau central avec une mission de pilotage, de régulation du dispositif qui s'appuiera sur l'expertise de premier rang des services sociaux et autres partenaires concernés par l'enfance
  - Un niveau local, niveau opérationnel qui réunit divers acteurs (SSD, PMI, ASE, autres) pour évaluer les situations d'enfants en danger et proposer un plan d'actions
- Mise en place d'une instance consultative collégiale et partenariale : possibilité d'expertise sur des situations complexes mettant en jeu de nombreux intervenants
- Moyens humains dégagés : 1 cadre A, 1 cadre B, 1 cadre C

Journée 119/Correspondants Départementaux - 25/09/2008 5



### Adaptation de l'organisation de la Direction de l'enfance en conformité avec la loi du 5 mars 2007

- **L'organisation actuelle** : 8 services dont 4 services territorialisés ASE
- Une **nouvelle structuration** des 4 services territorialisés ASE engagée pour répondre au principe de centralisation du repérage des enfants en danger et du suivi de ceux qui sont pris en charge



**Création d'un service départemental de l'aide sociale à l'enfance réunissant dans un ensemble unique et cohérent :**

- La cellule départementale unique des informations préoccupantes
- Les 4 services territorialisés ASE avec leurs équipes administratives et psycho-socio-éducatives

Journée 119/Correspondants Départementaux - 25/09/2008 7

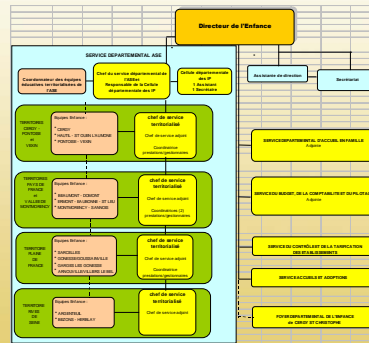
### la Direction de l'Enfance après modifications

- **Le Directeur de l'Enfance** assisté d'une cellule administrative de 3 personnes
  - **Le service départemental de l'ASE** composé d'un service central réunissant la cellule des informations préoccupantes et les 4 services de l'aide sociale à l'enfance avec les 12 équipes socio-éducatives de terrain (121)
  - **Le Service Départemental d'Accueil en Famille (13)**  
(+ 350 assistantes familiales)
  - **Le Service Accueils et Adoptions (12)**
  - **Le Service du Contrôle et de la Tarification des Établissements (6)**
  - **Le Service du Budget, de la Comptabilité et du Pilotage (10)**
  - **Le Foyer départemental de l'Enfance (70)**
- (1) 4 territoires ASE : Cergy-Pontoise/Vexin, Pays de France/Vallée de Montmorency, Plaine de France et Rives de Seine

Journée 119/Correspondants Départementaux - 25/09/2008 8



## Organigramme après modifications



Journée 119/Correspondants Départementaux - 25/09/2008 9

## Circuit des transmissions du 119

- Réception par la cellule départementale au niveau central
- Saisine informatique d'entrée dans le progiciel de gestion
- Transmission au service territorialisé ASE concerné pour suite à donner :
  - si situation connue, transmission au service mandaté
  - si situation non connue, transmission au service social et/ou PMI
- Saisine informatique et retour des suites données à la cellule départementale
- Retour de l'évaluation des CRAT au 119 par la cellule départementale

Journée 119/Correspondants Départementaux - 25/09/2008 10

## Numéro départemental de l'enfance en danger du Val d'Oise

☎ : 01 30 30 31 31

- Plus de prise en charge directe d'appels sur le numéro départemental depuis le 9 mai 2008
- ➡ 28 appels à contenu reçus en 2007 (ayant fait l'objet d'un CRAT)  
(contre 133 CRAT via le 119 en 2007)



Orientation nationale préconisée (119)  
Mise en place le 9/05/08 d'un message sur répondeur simple renvoyant les usagers sur le 119

« Pour tout appel concernant une situation préoccupante d'enfant, veuillez composer le 119 qui assure un accueil téléphonique permanent 24 h sur 24 »

Journée 119/Correspondants Départementaux - 25/09/2008 11

**CES POWERPOINT SONT PUBLIES AVEC L'AIMABLE AUTORISATION DE NOTRE INTERVENANTE ET DU CONSEIL GENERAL. NOUS LES EN REMERCIONS. POUR PLUS DE PRECISIONS SUR CETTE INTERVENTION, N'HESITEZ PAS A CONTACTER LE SERVICE DE MADAME BELLEE VAN THONG 01 34 25 76 56.**

## L'ATELIER 1



ANIMATION : FRANÇOIS BRINGUIER, COORDONNATEUR ET BERENGERE RIGNOL, ECOUTANTE 119

### **Préambule à l'intervention de Bérengère Rignol et François Bringuier :**

Nous proposons de vous présenter dans un premier temps un bref exposé de ce qu'est une transmission faite par le 119, puis de mettre en évidence dans un second temps les questionnements relatifs à ce sujet, ceci afin de permettre un temps d'échange durant lequel nous répondrons à vos questions et échangerons nos points de vue et nos attentes respectives afin de mettre à profit cette rencontre.

### **EXPOSE SUR LA TRANSMISSION**

#### **1- Pourquoi écrivons-nous ?**

Nous vous envoyons des transmissions, tel qu'il l'est spécifié par la loi fondatrice du 10 juillet 1989, dans sa rédaction issue de la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007. L'article L226-6 du code de l'action sociale et des familles remplace le « fameux article 71 ».

*L'Etat, les départements et des personnes morales de droit public ou privé constituent un groupement d'intérêt public pour gérer un service d'accueil téléphonique gratuit ainsi qu'un Observatoire de l'enfance en danger afin d'exercer, à l'échelon national, les*



*missions d'observation, d'analyse et de prévention des mauvais traitements et de protection des mineurs en danger prévues au présent chapitre.*

*Le service d'accueil téléphonique répond, à tout moment, aux demandes d'information ou de conseil concernant les situations de mineurs en danger ou présumés l'être. Il transmet immédiatement au président du conseil général, selon le dispositif mis en place en application de l'article L. 226-3, les informations qu'il recueille et les appréciations qu'il formule à propos de ces mineurs. A cette fin, le président du conseil général informe le groupement des modalités de fonctionnement permanent du dispositif départemental.*

## **2- La transmission**

La transmission est un écrit professionnel adressé par le 119 à un professionnel du département.

La transmission est le fruit d'une décision prise par l'écouter à un moment (variable) de l'entretien l'amenant ainsi à donner une certaine orientation à l'entretien et à rechercher des éléments identifiants.

L'écrit n'est pas une transcription littérale de ce qui nous est dit, ce n'est pas un PV.

Il est la résultante d'une parole, d'une écoute et d'un savoir professionnels (l'appelant peut nous parler de maltraitance alors que l'écouter cochera « problèmes éducatifs » car les éléments évoqués ne sont pas, pour nous professionnels, de l'ordre de la maltraitance, d'un danger ou de la mise en danger).

L'écrit met en perspective le contenu des faits rapportés par une personne donnée. Nous avons bien en tête que la qualité de l'appelant (voisin, membre de la famille, personne concernée, professionnel...) donne une dimension toujours particulière aux faits (eu égard notamment au degré de proximité de l'appelant avec la situation). L'énoncé est fonction de qui parle.

La transmission comprend donc d'une part, les représentations de l'appelant avec parfois son appréciation de la situation et d'autre part, l'analyse et la compréhension que nous pouvons avoir de la situation, parfois de la problématique familiale et du danger encouru par l'enfant au regard des faits exposés.

Les transmissions contiennent deux types d'écrits : un masque (cochage) et un compte-rendu.

Le cochage est le reflet des éléments nécessaires au repérage immédiat de la situation évoquée.

L'écrit rédactionnel varie inévitablement d'un écouter à un autre mais nous avons dégagé ce qui était commun aux écouter dans leur pratique de cet écrit.

Notre rédaction est sous-tendue par le fait que nous pensons qu'elle sera lue par les travailleurs sociaux chargés de l'évaluation de la situation. Soulignons bien que nous ne faisons que travailler sur du déclaratif. Nous ne savons rien de la réalité mais seulement ce qu'il nous en est dit.

## **3- Que transmettons-nous ?**

Les éléments qui sont portés à votre connaissance figurent, soit dans le cochage et sont repris dans le compte rendu, soit uniquement dans le compte rendu.

- a- Informations identifiantes et localisantes de l'enfant et de sa famille
- b- les informations identifiantes et localisantes de la personne physique ou morale sensée exposer l'enfant à des dangers ou des risques de danger



- c- Informations relatives à l'appelant : son identité, ses coordonnées, sa qualité par rapport à l'enfant ou sa famille. L'appelant peut également rester anonyme ce qui n'est pas sans soulever certains questionnements que nous aborderons à la fin de notre exposé
- d- Les informations et les faits justifiant la transmission. Ces éléments sont soit vécus, soit observés, soit rapportés par un tiers. Ils témoignent de la présence d'un danger ou d'un risque de danger pour l'enfant :

Violences physiques envers l'enfant  
Violences psychologiques envers l'enfant  
Violences sexuelles

- Avec pénétration (Viol = crime)
- Avec attouchements (délit)
- Sans attouchement (climat équivoque, exposition sensorielle)
- Autres (prostitution, pédopornographie, corruption de mineur)

Négligence lourde envers l'enfant  
Condition d'éducation défailante sans maltraitance évidente  
Danger résultant du comportement de l'enfant lui-même  
Pas de danger évoqué par l'appelant

- e- Les informations complémentaires : suivi éducatif, établissement scolaire fréquenté par l'enfant, démarches entreprises par l'écouterant ou le service (appel de la BPM par exemple, démarches entreprises par l'appelant).
- f- Parfois des appréciations (tel que précisé dans les lois du 10 juillet 89 et du 5 mars 2007). Exemple : « bien qu'il règne entre l'appelant et la famille concernée un important conflit de voisinage, il n'en demeure pas moins que les faits évoqués sont suffisamment inquiétants et étayés pour qu'il nous semble opportun d'évaluer la réalité de cette situation ».

Pour certaines transmissions, nous attirons votre attention sur leur caractère urgent c'est-à-dire nécessitant une prise en charge rapide. Ces situations sont, au besoin, accompagnées par un appel de notre service aux départements ou/et aux services d'urgences (pompiers, commissariat).

#### 4 - Comment ?

Il est observé des différences de pratiques et de style rédactionnel en interne au 119. La forme de l'écrit est donc différente d'un rédacteur à l'autre, mais le fond de ce que nous voulons transmettre est le même (en cela le cochage restitue un tronc commun, mais n'est évidemment pas l'essentiel).

- **Les écoutants rédigent à l'indicatif et au conditionnel :**

- L'indicatif : pour ce dont l'appelant dit être témoin (l'appelant nous dit qu'il a « vu la mère pousser son enfant dans l'escalier »).
- Le conditionnel comme marque de prudence

Quand l'appelant n'est pas sûr de ce qu'il avance (exemple : il dit qu' « il lui a semblé que le père attrapait son fils par les cheveux » ou ce qu'il a compris de la situation ou ce que nous avons compris ensemble de la situation (exemple : « monsieur traiterait son



fils comme un roi tandis que le fils de sa compagne, issu de sa précédente union, serait le bouc émissaire »).

Ou bien lorsque des hypothèses sont formulées après avoir revisité et lié les éléments entre eux (« la mère ne semblerait pas en mesure d'entendre les allégations d'abus sexuels formulées par sa fille, en proie elle-même à des difficultés trop importantes quant à son propre passé de victime »).

Le conditionnel est aussi employé lorsque l'appelant donne une indication sur des interventions de tiers, des démarches effectuées, des prises en charge engagées mais dont l'époque n'est pas bien définie.

#### ▪ **Les écoutants utilisent des guillemets**

Ceux-ci permettent de retranscrire textuellement les propos énoncés par l'appelant comme :

- Les insultes adressées au mineur concerné car elles donnent une indication sur l'intensité de la violence verbale.
- Les propos descriptifs et/ou précis des actes de maltraitance ou de mise en danger (par exemple « il lui a mis trois grandes gifles en pleine figure parce que l'enfant avait renversé un verre »)
- Les propos d'enfant (la fillette m'a dit « mon papa m'a fait bobo au tutu »)

#### **Thèmes de réflexions :**

La transmission entraîne de nombreux questionnements de notre part et il en va sans doute de même pour vous. Nous avons pu relever plusieurs thèmes sur lesquels nous pourrions échanger afin de mieux travailler ensemble pour la protection de l'enfance.

Il nous semble très important, une fois ces thèmes évoqués, que vous nous fassiez part de vos pratiques, remarques et questionnements.

#### **1- comment est utilisée notre transmission ?**

Nous savons que la transmission traverse plusieurs institutions et est lue par plusieurs professionnels. C'est un point qui nous intéresse particulièrement.

Nous aimerions ainsi savoir si notre document est transmis tel quel au travailleur social qui va gérer la situation ou s'il fait l'objet d'une synthèse écrite ou orale ? Pourquoi travaillez-vous ainsi ? (Ceci nous amène à nous poser les questions relatives à la déperdition de l'information (tous les éléments de la transmission sont-ils abordés avec la famille ?) ainsi qu'à la transformation de l'information (interprétation ou utilisation d'un mot différent). Ceci renvoie à la représentation que se fait chaque lecteur des faits.

Nous nous interrogeons également sur l'accès de la famille aux écrits les concernant (comment les départements pratiquent-ils au regard de la CADA et de la CNIL).

Qu'en est-il des situations déjà connues par votre service mais pour lesquels nous sommes réinterpelés et que par conséquent nous vous transmettons ?

#### **2- L'anonymat :**

L'anonymat est souvent annoncé ou demandé par l'appelant dès le début de l'entretien téléphonique, comme condition préalable à l'énoncé des informations qu'il dit détenir. Ainsi l'acceptation initiale de cet anonymat favorise la révélation des éléments nécessaires à une éventuelle transmission et permet indirectement de servir l'intérêt des enfants.

Parfois, certaines personnes insistent en fin d'entretien, sur la garantie de leur anonymat. L'appelant craint d'être identifié auprès de la famille et de subir des représailles. Cette question des représailles est d'autant plus évidente dans le cas où c'est l'enfant victime qui appelle lui-même notre service.



Nous les informons des risques qu'ils soient identifiés même s'ils restent anonymes (relativité de l'anonymat en cas de plainte par exemple).

Cf. articles 226-10 à 226-12 code pénal, relatifs à la dénonciation calomnieuse (et non à la diffamation comme on l'entend très souvent). Pour information, cela suppose que l'autorité judiciaire procède par voie de réquisition auprès de l'opérateur téléphonique, la priant et au besoin requérant de bien vouloir lui communiquer etc...

Au cours de l'échange, il arrive en plus que nous nous rendions compte, avec ou sans l'appelant, que les éléments rapportés identifient l'appelant. Il s'agit alors pour nous de reprendre les différents éléments avec lui et de travailler la question de son anonymat lorsqu'il est impossible d'omettre les éléments de risques ou de danger encourus par l'enfant ou le mineur sans nuire à la mission de protection de l'enfance.

Parfois, il arrive que le souhait de l'appelant de préserver son anonymat constitue un frein à une bonne compréhension et donc une bonne transmission de la situation (l'appelant retient certaines informations craignant qu'elles l'identifient ou il nous communique des informations floues) ce que nous pouvons préciser dans la rubrique « appréciations ».

C'est pourquoi, nous tentons, par l'établissement d'un lien de confiance et de responsabilisation de l'appelant par rapport à la loi, de l'inviter à nous dire quelque chose de sa place auprès de l'enfant sans l'obliger à dévoiler son identité exacte. (De quelle place parle-t-il ? Est-il témoin direct ou un tiers à qui le témoin ou l'enfant s'est confié ?). Parfois l'appelant arrive alors à s'identifier sans difficulté.

La question doit être posée parce qu'elle est importante pour mener l'entretien, et bien comprendre ce qui nous est dit.

Nous partons du principe que cette personne est ce qu'elle prétend être sauf si bien sûr, certains de ses propos ne sont pas cohérents eu égard à ce qu'elle dit être (appellant qui dit être le voisin de palier et qui ne connaît pas l'adresse de la famille pour laquelle il appelle sans pour autant présenter une quelconque déficience lors de l'entretien).

Nous sommes amenés à tenter de préserver l'anonymat de l'appelant dans le cas où la levée de son identité risque de porter préjudice à l'enfant (par exemple rupture des liens protecteurs ; une grand-mère nous appelle au sujet de son petit-fils et est certaine que si les parents de ce dernier sont au courant qu'elle est à l'origine de l'appel, ceux-ci couperont tout contact entre l'enfant et elle, alors que leurs relations sont de bonne qualité et que cette grand-mère est par exemple le seul confident de l'enfant).

De plus, l'identification possible de l'appelant peut également trahir la transgression d'un « interdit parental » pour l'enfant qui n'a, par exemple, pas le droit de parler à une certaine personne et l'enfant pourra en vivre des répercussions préjudiciables sans pour autant entraîner une rupture effective du lien (enfant qui se confie à la personne chargée de surveiller la cantine).

Ceci nous amène à penser qu'en voulant évoquer des faits de maltraitance nous pourrions par le seul fait que l'appelant soit identifiable, fournir des éléments pouvant entraîner ou accentuer le phénomène de maltraitance, de danger ou de mise en danger.

### **L'anonymat serait alors un acte contribuant à la protection de l'enfant dans ces cas.**

Aussi nous nous demandons s'il y a intérêt pour le département à ce que l'appelant s'identifie et quel usage est-il fait de l'identité de l'appelant ? Est-il sollicité par un moyen ou un autre ?

Les appelants veulent très souvent s'identifier au niveau de notre service mais ne veulent absolument pas être identifiés par la famille concernée.

Comment l'anonymat est-il géré par les professionnels lorsque la famille demande des précisions ?



### **3-Les appréciations faites par l'écouter :**

Les appréciations formulées par l'écouter vous sont-elles utiles ? (exemple lorsqu'en évaluation de l'appel, nous vous informons qu'étant donné que l'appelante se montre lors de l'entretien particulièrement peu coopérante, malveillante et discriminatoire envers cette famille, ceci nous conduit à vous avoir la plus grande réserve par rapport à la réalité de la situation).

Parfois nous vous rapportons également certaines préconisations faites par l'appelant connaissant bien la famille, lorsque ces dernières nous paraissent judicieuses et que nous les partageons donc avec lui (exemple : il semble opportun de faire entendre aux parents la nécessité pour eux de bénéficier d'une médiation familiale)

### **4- Comment les départements gèrent-ils le cochage « urgent » ?**

### **5- Est-ce que le fait d'avoir une transmission aide le professionnel à rencontrer la famille ?**

Nous avons régulièrement des appelants qui nous disent avoir été orientés par l'assistante sociale de secteur sur notre numéro pour « un signalement » afin qu'elle puisse intervenir !

### **6- Quand nous n'avons pas l'adresse d'une famille mais seulement certains éléments (adresse de l'école fréquentée par l'enfant concerné ou plaque d'immatriculation du véhicule de la famille concernée par exemple), pouvez-vous intervenir ?**

## **SYNTHESE DES ECHANGES CONSECUTIFS A L'EXPOSE SUR LES TRANSMISSIONS**

Les temps d'échanges ayant suivi l'exposé consacré à la transmission d'informations aux départements, furent très riches. Outre des réponses à des questions telles que le sort fait aux transmissions, l'accès aux documents, l'anonymat etc..., ils ont livré une sorte d'instantané de la mise en œuvre de la loi n° 2007-293 du 5/03/07 par les différents Conseils Généraux.

### **▪ Le traitement de la transmission**

La procédure de traitement des informations transmises par le 119 aux Conseils Généraux est étroitement liée à l'organisation propre à chacun, en termes de mise en place des cellules, de nombre de personnels affectés, de degré de centralisation administrative.

Ce préambule énoncé, des constantes se sont fait jour lors des échanges.

Il apparaît ainsi que le document transmis aux CG ne subit que très rarement de retouches. La plupart des professionnels des cellules s'accordent à considérer que le texte émanant du SNATED constitue en soi l'aboutissement d'un processus complexe au cours duquel les informations ont été recueillies, reformulées, triées et présentées dans un ordre logique.

La transmission étant dès lors une synthèse de l'appel, sinon de la situation, il n'y a pas lieu de la synthétiser à nouveau à destination des professionnels de terrain en charge de l'évaluation. Ce serait une absurdité de procéder différemment.

L'ensemble des départements souligne l'importance qu'il y a pour les gens de terrain d'être en possession du maximum d'informations relativement à la situation dont ils sont saisis. Qu'il s'agisse de l'identité de l'appelant ou des orientations proposées par le SNATED parallèlement à la transmission. Cela est particulièrement vrai lorsque c'est un mineur en danger ou en risque de l'être qui appelle le 119, ou encore quelqu'un de très proche.



Souvent, ces appelants-là ne souhaitent pas que leurs qualité et identité soient communiquées à la famille objet de la transmission.

A cet égard, il semble que peu importe la façon dont ces précisions sont livrées au département. Les informations communiquées lors de la transmission étant couvertes par le secret professionnel, elles ne peuvent de fait être données à la famille impliquée lors de l'évaluation proprement dite. La transmission n'est en théorie jamais montrée in extenso à ce stade de la procédure.

On peut donc a priori faire figurer ces mentions dans une rubrique « Informations strictement confidentielles ».

La tentation est grande parfois, toujours dans l'idée de protéger ce type d'appelant ou d'éviter un « dérapage » sur le terrain, de faire passer ces informations-là en « voix off ». On fera simplement remarquer que les infos off prennent fréquemment au sein des cellules la forme d'une note manuscrite... insérée au dossier administratif.

Les transmissions pour des situations ayant déjà fait l'objet de transmissions précédentes sont généralement considérées comme un élément à verser au dossier en cours. Ces transmissions sont, en cas d'appels assez proches dans le temps, l'opportunité d'un échange entre la coordination 119 et le correspondant départemental. Il n'y a pas lieu de modifier ce modus operandi.

Il faut au surplus garder à l'esprit que ces transmissions sont souvent l'occasion de reprendre les situations avec les familles.

La nécessité d'obtenir le maximum d'éléments dans un but de prévention et/ou de protection du mineur est unanimement affirmée. Le recueil d'informations circonstanciées est donc la règle. Il ne s'oppose cependant pas à ce que des transmissions soient opérées avec des éléments très lacunaires tels qu'absence de nom de famille ou d'adresse.

A défaut de nom, un élément localisant (établissement scolaire fréquenté par le mineur par exemple) peut être mis à profit par le département. En revanche, le cumul d'un déficit d'Etat Civil et l'absence de toute adresse rend les transmissions beaucoup plus aléatoires quant à une éventuelle évaluation.

Il convient de nuancer cette dernière observation par le constat suivant : la plupart des départements n'hésite pas à se saisir de situations où le seul élément tangible est un numéro de plaque minéralogique. La transmission est dans la majorité des cas envoyée au Parquet ; maître de l'opportunité des poursuites, il lui appartient d'apprécier la suite à donner eu égard notamment à la gravité des faits recueillis par le 119. Cela débouche néanmoins souvent sur un classement sans suite.

Il ressort de l'ensemble des échanges relatifs à ce point que les hypothèses de « classement vertical » des informations transmises par le 119 aux cellules départementales sont inexistantes.

Il apparaît également que la transmission est envoyée le plus rapidement possible aux professionnels appelés à prendre en charge de l'évaluation.

#### ▪ **Les transmissions en urgence.**

Ces situations mobilisent très fortement les écoutants et la coordination du 119. Elles sont jugées très préoccupantes au regard des éléments recueillis par les professionnels du SNATED.

L'urgence se déduit de mauvais traitements particulièrement graves infligés au mineur ou de risques encourus ; elle peut également découler de circonstances de fait. Ainsi, une fugue s'appréciera différemment selon l'âge de l'enfant, le lieu où il se trouve, les éléments l'ayant déclenchée... ou la saison.

Les situations qualifiées d'urgence sont bien évidemment transmises aux cellules dans les plus brefs délais : en temps quasi réel en semaine et en journée, dès le lundi matin pour les appels étant parvenus le week-end sur le 119. Elles font, le cas échéant, l'objet de prises de contact avec les services locaux d'urgence (police, gendarmerie, pompiers, SAMU).



Il n'est, en l'état, pas d'actualité pour le SNATED de transmettre directement au Parquet. La loi 2007-293, non plus que la convention constitutive du GIPED également, n'y invitent.

Ces situations font le cas échéant l'objet d'un échange entre la coordination et les cellules. Il n'est pas exclu que cette pratique soit systématisée ; cela permettrait de pallier les inconvénients dus à l'éloignement entre le lieu de réception du fax et le bureau du correspondant 119... Il est essentiel que le destinataire ait connaissance de la situation dès que la transmission parvient à la cellule.

Dans le même ordre d'idée, celui de la prise en charge de l'urgence par les professionnels départementaux, certaines cellules soulignent la difficulté de mettre en place l'accueil 72 h (art. L 223-2, code de l'action sociale et des familles), surtout les vendredis après-midi. Au surplus, pour certains participants, commencerait à se faire jour une interprétation « extensive » du texte par les Parquets.

Quoiqu'il en soit, il n'y a pas à l'heure actuelle de protocole organisant l'information en tant réel, quel que soit le jour et l'heure de la semaine, des cellules départementales relativement aux situations « urgentes ».

Si certains Conseils Généraux ont créé depuis longtemps déjà, un numéro assimilable à une sorte « d'astreinte » fonctionnant 24/24 et 7/7, la généralisation du procédé apparaît difficilement possible pour beaucoup de départements. En outre, une telle extension, qui aboutirait à la création de doublons n° départementaux – 119, semble heurter le bon sens en termes de coût financier et d'efficacité.

Cela ne fait bien évidemment pas obstacle à ce que les cellules rendent visite au 119 et vice versa. Ces temps d'échanges sont toujours enrichissants et souhaités par tous.

#### ▪ **L'accès aux documents administratifs.**

Ce point est diversement apprécié selon les Conseils Généraux. Les réponses apportées aux demandes des usagers dépendent de l'état d'avancement de la réflexion, du nombre de requêtes adressées aux CG et de la lecture de la loi de 78 sur la CADA.

Le principe paraît pourtant le suivant : le document « transmission » peut présenter un caractère administratif. Les informations qu'il renferme sont couvertes par le secret professionnel. Il n'est pas communicable in extenso à tout usager qui en fait la demande (principe selon lequel les usagers ont droit à la communication des informations nominatives les concernant... et elles seules). S'inscrivant dans un processus long, il ne peut être consulté qu'à l'issue de la procédure, une fois une décision prise.

C'est à chaque Conseil Général d'organiser les modalités de consultation des documents qu'il détient, pas au 119 de communiquer la copie de la transmission à l'intéressé en faisant la demande.

Il en va bien sûr autrement dans les occurrences de réquisition judiciaire, consécutives souvent à des plaintes pour dénonciation calomnieuse (art 226-10, code pénal).

#### **Conclusion :**

Les échanges furent très riches. Ils ont permis à chacun de mieux se connaître et de se rendre compte de la diversité des cultures, des difficultés de la mise en œuvre de la loi n° 2007-293. Au-delà de ces particularismes, demeure chez tous les participants, quelle que soit l'institution à laquelle il appartient et les moyens dont il dispose, la volonté d'œuvrer au mieux de la protection de l'enfance.

Tous souhaitent qu'une manifestation telle que cette rencontre puisse se renouveler et se pérenniser.

LA RESTITUTION DE CET ATELIER A ETE EFFECTUEE EN  
SEANCE PLENIERE PAR BERENGERE RIGNOL



## L'ATELIER 2

Etat des lieux et Perspectives du 119.  
« Bien Evaluer pour Mieux Protéger » : De l'Ecoute à l'Evaluation in situ (de l'Evaluation de l'appel à l'Evaluation de la situation)  
Une Synergie à développer entre services œuvrant pour la Protection de l'Enfance.



ANIMATION : HOURIA BELMESSAOUD, COORDONNATRICE, NICOLE MOURAIN ET ANNE-MARIE ROUSSEAU, ECOUTANTES 119

### Les objectifs de cet atelier présentés par Houria Belmessaoud :

Il s'agira tout d'abord de **transmettre les observations et attentes des professionnels du 119 quant au contenu des retours d'évaluation**. On note deux observations majeures illustrant les difficultés liées à certains retours d'information, comme le retour « sans suite » qui semble insuffisant, ou l'absence de cochage, dénotant un manque de lisibilité. Une question est posée quant aux informations devant être relayées au 119 ou pas concernant les situations des mineurs. Il semble donc important de pouvoir réfléchir ensemble à trouver un « curseur » adapté aux attentes de chacun.

**La présentation et la proposition de nouvelles matrices Notice 2 (annexe 4)** en deux versions est le point suivant. Elle constitue la première étape avant la finalisation du nouveau document prévu pour le 1<sup>er</sup> trimestre 2009.

La première version est plus « légère » et comporte quelques indications supplémentaires comme la date de l'évaluation.

La deuxième version, plus « longue », comporte des informations sur les conditions d'évaluation, l'état de connaissance de la famille par les services sociaux avant l'évaluation, etc. Ceci constitue le reflet des attentes du 119 en termes de retour d'évaluation.



Quelqu'un demande s'il s'agit d'une demande des écoutants ou d'une obligation par rapport à la loi. La réponse apportée est que la nouvelle nomenclature a été réactualisée par rapport aux nouvelles mesures administratives et judiciaires relatives à la loi du 05 mars 2007.

Il est rappelé ensuite que l'article 40 de la convention constitutive fixe le délai de retour à trois mois et que d'autre part un des critères de performance du 119 est le nombre de mesures prises pour chaque mineur ayant fait l'objet d'une transmission à un département, pour valider la pertinence de nos transmissions. D'où la nécessité d'un repérage statistique fiable par le biais notamment du cochage des retours d'évaluation.

Un objectif est ainsi fixé : travailler ensemble, dans l'intérêt des familles, élargir et renforcer le travail partenarial entre le 119, les cellules et les services sociaux.

**Le retour d'évaluation du point de vue des coordonnateurs** est le point suivant.

Le retour Notice 2 permet d'apprécier la pertinence de la décision prise par l'écouter et des informations à transmettre. C'est un outil d'évaluation de la pratique de l'écoute. Le coordonnateur peut mieux suivre certaines situations avec un retour mieux renseigné par rapport à la prise en charge sur le terrain (par exemple dans des cas où il y aurait plusieurs appels pour une même situation). Le retour d'évaluation permet par ailleurs au coordonnateur d'affiner sa connaissance des pratiques locales en matière d'évaluation des situations.

L'absence d'information sur le retour d'évaluation nécessite un échange téléphonique avec la Cellule enfance en danger.

### **Intervention de deux écoutantes sur le thème : Bien évaluer pour mieux protéger.**

Nicole MOURAIN rappelle **les enjeux liés à la transmission d'une situation**. L'écouter doit agir dans l'immédiateté, mais sa fonction ne se limite pas à une transmission d'informations. Les retours d'information sont importants pour avoir confirmation ou pas de la pertinence de l'évaluation, analyser notre travail, gérer les situations de nombreux rappels.

**[« Bien Evaluer pour Mieux Protéger »** sera la phrase-clé qui lancera notre atelier. Accordez-nous, en préambule, quelques réflexions sur l'évaluation au 119 et qui à bien des égards auront, nous espérons, quelques résonances avec les vôtres.

De notre évaluation téléphonique découlera une réponse institutionnelle. L'évaluation est une confrontation entre la représentation que nous avons de la situation et de nos représentations personnelles de l'enfance, de la famille et de la maltraitance. Ceci n'est pas neutre et engage des mécanismes non seulement institutionnels mais aussi intimes.

Il nous revient donc d'évaluer les conditions de vie, le contexte familial, la capacité à prendre soin de l'enfant, en prenant en compte des facteurs de risques associés aux problématiques des parents. Notre évaluation sera d'apprécier si l'exercice actuel du rôle parental (ou du tuteur), les attitudes et les conduites sont favorables au bon développement psychoaffectif de l'enfant.

Evaluer les situations, c'est prendre le temps de décrypter, d'analyser les dysfonctionnements familiaux et individuels, mais aussi agir dans l'immédiateté si la situation l'exige.

En tant qu'écouter, notre fonction ne se limite pas à une transmission d'éléments avec un désintéret quant à la suite : alertés pour une situation d'enfant en danger, pouvoir identifier de manière constructive les mesures prises en retour par les départements a sens :



- Pour avoir confirmation ou infirmation de la pertinence de l'évaluation de l'appel,
- Pour pouvoir rétrospectivement, analyser notre entretien téléphonique.

C'est une démarche déontologique, formatrice, pédagogique et opérationnelle. C'est la confrontation de 2 pratiques : évaluation de l'appel, évaluation in situ.

Ce retour d'évaluation est nécessaire en tant qu'outil d'auto-évaluation de notre pratique de l'écoute et de compréhension des situations familiales.

Par ailleurs, il n'est pas rare que nous ayons des ré-appels, voire des ré-appels en nombre pour une même famille connue par les services sociaux. Dans ce cas-là, un retour d'évaluation plus détaillé nous permettrait une meilleure compréhension de la situation et de sa prise en charge sur le terrain, éclaircirait ainsi la décision du département et donc d'éviter aussi de vous re-solliciter parfois inutilement.

Cela permettrait plus généralement d'assurer une continuité au fil des entretiens-rappels et une cohérence quant à la qualité de notre réponse, notamment par une prise en compte dans l'entretien des actions entreprises sur le terrain. C'est une tâche complexe et difficile.

Nous sommes un des maillons de la chaîne d'interventions qui pourrait permettre à l'enfant et à sa famille de se (re)construire et de se réinventer un fonctionnement adapté.

C'est pourquoi les retours de nos évaluations et des vôtres ont une grande importance pour l'ensemble des professionnels que nous sommes. Œuvrons pour que nous puissions ensemble dépasser ces difficultés. Merci de votre écoute.]

Anne-Marie ROUSSEAU évoque **les problèmes liés aux nombreux réappels** par rapport à une situation et aux questions pouvant émerger quant aux circuits de transmission et de retours d'évaluation. Le souhait des écoutants serait d'avoir une représentation plus claire des interventions sur le terrain dans l'approche d'une famille dont ils ont pris la responsabilité de faire une transmission.

Ces questionnements, en termes de pratiques d'intervention, ont pour but de mettre en synergie nos compétences dans nos missions et devoirs respectifs à l'égard de ces mineurs.

[Bonjour et merci de participer à cet atelier.

Notre pratique en qualité d'écoutes nous a amenée à nous poser en effet un certain nombre de questions sur les circuits des transmissions et les retours de notice 2, concernant les mesures prises à l'égard du mineur et de sa famille (Article 40 de la Convention Constitutive du GIP Enfance en Danger).

Il s'agit pour nous d'avoir une représentation plus claire des interventions sur le terrain, dans l'approche de ces familles. Familles pour lesquelles nous avons pris la responsabilité d'effectuer une transmission. Cette prise de décision intervient suite à l'entretien téléphonique que nous avons eu avec un ou plusieurs « appelants » dont parfois avec le mineur concerné et qui déposent auprès du 119 leur témoignage, leur demande d'aide. Alors commence à proprement parler le travail d'écoute qui va aboutir à une prise de décision. L'atelier « retour de transmission, notice 2 » s'inscrit dans une réflexion partagée entre professionnels de la protection des mineurs en danger ou en risque de danger, suite à ces transmissions d'informations préoccupantes par le 119 et après évaluation sur le terrain.

Nous avons utilisé en préambule, et comme phrase clé « Bien évaluer pour mieux protéger » car il nous paraît important de continuer à développer entre professionnels, des relations et des échanges privilégiés, allant dans le sens de cette phrase clé.



Nous avons ainsi un certain nombre de questions, voire de questionnements, en termes de pratiques d'interventions. Il s'agit en fait de mettre en synergie nos compétences dans nos missions et devoirs respectifs à l'égard de ces mineurs. Les écoutants que nous sommes n'oublions pas que derrière les « appels téléphoniques », ce sont des enfants, des familles en souffrance dont il s'agit. Et si nous avons la possibilité, par des échanges d'informations constructifs entre professionnels, de leur permettre de retrouver un peu de cette humanité qui, à un moment de leur existence, leur fait défaut. Alors pour terminer par un petit clin d'œil nous aurons fait un « Petit pas pour l'homme et un grand pas pour l'humanité »  
Nous vous présenterons ensuite, des exemples de retour de notice 2 qui nous ont « questionnés ». Nous avons également travaillé sur une nouvelle notice que nous vous proposerons de commenter. Merci de votre attention. ]

## Etat des lieux des types de retours

Présentation des différentes catégories de retours, allant du « sans suite » au « rapport complet ». NB : dans la notice 2, disparition de la notion de « sans suite » dans le nouveau logiciel informatique LISA.

### Types de retours :

- simple cochage des numéros d'item de la nomenclature correspondant aux mesures prises, sans aucune synthèse ni commentaire,
- absence de cochage, absence de commentaire,
- présence d'un petit commentaire sans cochage d'item,
- cochage de mesures déjà existantes avant la transmission,
- cochage complet et copie jointe du rapport complet d'évaluation, avec historique de la situation familiale et des mesures en cours ou précédentes, lorsque la famille est déjà connue et/ou suivie,
- cochage d'un « sans suite » alors que le commentaire révèle l'inverse,
- absence de commentaire avec cochage 44 « transmission parquet », qui semble indiquer qu'il n'y a pas eu d'évaluation faite par la polyvalence de secteur, notamment dans les cas d'une transmission concernant des abus sexuels.
- cochage de mesures qui ne reflètent pas de lien direct avec le contenu transmis (...)

**Pour illustration**, distribution aux participants d'un échantillon de 5 types de Retours d'évaluation : le « sans suite » ; le « à côté » ; le « satisfaisant » ; le « très complet », en référence à quelques unes des catégories de retours observés au 119.

**Proposition des 2 nouvelles matrices** (annexe 4).

### Débat :

- ♦ Un intervenant ouvre le débat : « On ne vous dit pas tout, mais est-ce qu'on doit vous en dire plus ? Il n'est pas facile de voir ce qui sert vraiment au 119 dans ses missions ».

Un autre intervient afin de dire qu'il n'était pas conscient des besoins du 119 et que lui-même remplit assez simplement les retours.

On note une attente de trouver le « juste milieu », entre une information à minima et un rapport complet transmis. L'insatisfaction se trouve lorsqu'il n'y a pas le minima d'informations qui est renseigné.



- ◆ Pour le premier exemple de retour, on note un problème de terminologie car il n'y a pas eu de mesure administrative A.S.E. mais d'autres mesures ont été prises pour l'enfant (comme un « suivi psychologique » par exemple). Un classement « sans suite » équivaut souvent pour le 119 à une non-intervention alors qu'il y a eu un travail sur le terrain.
- ◆ Question : « Tenez-vous compte d'un réappel ou pas ? ».  
La réponse apportée est que cela dépend des informations nouvelles que nous avons sur une situation ou pas. Dans certains cas, en l'absence d'éléments nouveaux, une retransmission peut être tout de même envisagée lorsqu'il y a lieu de « re-solliciter » l'attention des travailleurs sociaux sur une situation que n'aurait pas évolué favorablement. Il y a une pratique d'appel systématique de la coordination vers les cellules.
- ◆ Question : « 80% des transmissions sont anonymes, ce qui provoque une difficulté pour l'intervention dans les familles, car il est plus difficile d'établir une relation de confiance avec les familles. 20% des transmissions d'informations anonymes seraient classées sans suite, ce qui augmenterait la probabilité que les informations reviennent au département par la suite.

Il y aurait une difficulté d'intervention pour les travailleurs sociaux avec les transmissions d'informations anonymes car ils auraient le sentiment de ne pas avoir de « prise » dans la réalité pour travailler une situation.

Un participant : « quand on ne voit pas de signes perturbants, c'est un classement sans suite et lorsque l'appelant reste anonyme, c'est encore plus difficile car il y a peu d'éléments exploitables : c'est la récurrence des faits qui vont faire qu'il faudra parfois plusieurs VAD pour confirmer les dires de l'appelant et encore... Et quand la famille ne veut pas qu'on rentre, c'est impossible d'évaluer ».

Une question est posée quant à cette intervention sur ce qui ferait défaut dans les transmissions d'informations anonymes : la précision des informations transmises ou bien l'anonymat des appelants ?

- ◆ En ce qui concerne les rapports transmis intégralement par les départements au 119, un des participants souligne que cette pratique ne devrait pas avoir lieu, en termes de respect de l'utilisateur.

Un rappel est fait sur la dimension du travail au téléphone, et le fait que l'entretien téléphonique renvoie une image de la réalité, mais pas de la véracité d'une situation, d'où l'importance du contenu des retours d'informations pour les professionnels du 119.

Il semble plus facile pour les départements de remplir une nouvelle grille de retour que de transmettre un rapport complet (l'exemple repris est celui de la note de synthèse exposée durant l'atelier). « Nous, ce qui nous importe, c'est de voir comment missionner nos équipes par rapport à la transmission et ensuite, nous avons un rapport qui nous permet de répondre au plus simple pour le 119 ».

Il semble aussi important d'avoir des données communes avec l'Observatoire, car elles seront plus facilement exploitables.

- ◆ Sur la question des « sans suite » et la pratique du 119 de rechercher plus d'informations, un participant explique : Ça dérange le fait de mettre en doute le travail des travailleurs du terrain ; si c'est un « sans suite », c'est un « sans suite »... Cette notion de reprendre la réponse du département, c'est une remise en question du travail des travailleurs sociaux.  
AM Rousseau répond : Cet atelier sert à remettre en cause le travail de l'écoute et non l'évaluation des travailleurs sociaux, c'est juste parfois une incompréhension par rapport à une situation qui a pu marquer.



- ◆ Une question est posée quant à la masse des informations transmises de la part des départements. Est-ce que certains départements poseraient problème ?  
Il paraît difficile de répondre pour l'instant, mais des éléments de réponse pourront être donnés ultérieurement.
- ◆ Un participant évoque la possibilité de revenir à une catégorie de transmissions « pour information » aux départements, pour des familles qui seraient déjà connues et suivies par les services sociaux.
- ◆ Question : « Pourrait-on transmettre des informations préoccupantes par email et non plus par fax ? »  
Cette question suscite des réactions diverses en fonction des départements et des pratiques de chacun, ce premier sondage révélant que certains départements y seraient favorables et d'autres moins, avec une crainte par exemple des emails perdus.  
Cela pose également la question des modalités d'interface entre le logiciel utilisé au 119 et ceux utilisés dans les départements.
- ◆ Une question est posée sur l'archivage des données, notamment pour les classements « sans suite ». Est-ce obligatoire, en fonction de la loi, de garder ou pas les documents transmis par le 119 dans les départements ?  
Il apparaît que cela soit une obligation, bien que les pratiques semblent diverger en fonction des départements, certains pouvant détruire immédiatement les transmissions classées « sans suite ».
- ◆ Une question est posée sur la vérification des adresses par le 119 pour les transmissions. La réponse apportée est qu'elle est systématique pour ce qui est des noms, adresses, établissements scolaires....
- ◆ Liens 119/Circonscriptions : Un participant avance qu'un contact direct entre le 119 et la circonscription peut court-circuiter les correspondants départementaux. Qu'il y a un risque que les circonscriptions ne répondent pas à l'ASE car ils trouvent cela confortable ; qu'ils ont déjà du mal à avoir des réponses des circonscriptions.  
  
Il est répondu que cette pratique est extrêmement rare au 119 et qu'elle a lieu par défaut d'informations au niveau des départements. C'est par défaut qu'on le fait et lorsque le correspondant le propose. L'échange avec les correspondants est de plus en plus développé et satisfaisant, et rien ne se fait sans l'accord du correspondant.
- ◆ Un participant précise que dans la grille des matrices 1 et 2, le nom du travailleur social ne serait pas rempli systématiquement.  
Une réponse est apportée sur le fait que, chaque département ayant un fonctionnement différent, le 119 ne peut pas tous les connaître. Prendre contact directement avec les correspondants peut ainsi être une aide pour les professionnels du 119.  
Un participant précise : Moi je signe et mets mon tampon quand je renvoie le retour ; donc c'est moi qu'on doit appeler car je ne renseigne pas l'item « qui a évalué » sur le retour. C'est un positionnement clair vis-à-vis des équipes.
- ◆ **Quelques réactions à la matrice :**
  - Concernant les familles connues du département, un participant évoque le fait que le département n'aurait pas à donner cette information au 119 si elle n'a pas de lien avec la situation de l'enfant (aide financière par exemple)

- Une question est posée quant au contenu des transmissions : quelles informations sont utiles ou pas à l'évaluation des professionnels de terrain ? Cela n'apparaîtrait pas encore dans les retours d'informations.
- Il manquerait un item par rapport à la réalité de la situation évaluée sur le terrain, qui viendrait corroborer ou non le contenu de l'appel téléphonique (à la place de « famille connue pour mauvais traitements » par exemple.
- Par rapport à l'item « en binôme », un participant dit que parfois, le département ne le sait pas.
- La grille des mesures antérieures et consécutives à la transmission : l'idée est de reprendre la grille de l'O.N.E.D. qui regroupe toutes les nouvelles mesures administratives et judiciaires.

Monsieur Durning, Directeur Général du GIP présent à l'atelier, précise que les décisions prises en termes de mesure sont liées au décret et que c'est évolutif, et le tableau n'est pas tout à fait bouclé. Il passera au Comité Technique qui vérifiera qu'on n'oublie pas une mesure. Nous sommes conscients que les notions « JE », « JAF » ne sont pas des mesures. Pour le JAF et JE, ça indique que l'information a été transmise à tel magistrat; mais en effet, ce n'est pas une mesure. Le but est ainsi d'arriver à une uniformisation des pratiques de cochage.

### Quelques chiffres sur un taux de retours plutôt « satisfaisant » :

Le taux de retours, bien que globalement stable, tend à s'améliorer depuis 2007.

ANNEE	CRAT	AI	APPELS	RETOURS manquants	TAUX/CRAT
2005	6 931	36 544	900 000	768	11%
2006	6 048	32 184	847 556	703	12%
2007	6 294	28 520	776 732	1246	20%

Nous avons remarqué qu'au 31 mars 2008, il y avait un peu plus de 5000 retours sur les transmissions 2007 et que 5 mois après, au 31/08/08, il y en avait un peu plus de 5200. Il y a **peu de retours hors délai**.

Les participants sont enfin invités à faire parvenir au 119 leurs commentaires sur les nouvelles matrices et les problématiques liées aux retours d'évaluation, en utilisant l'adresse : [journee119@allo119.gouv.fr](mailto:journee119@allo119.gouv.fr)



LA RESTITUTION DE CET ATELIER A ETE EFFECTUEE EN SEANCE PLENIERE PAR LISE HADDOUK, ECOUTANTE 119

## CLOTURE

*PAUL DURNING, DIRECTEUR GENERAL GIP  
ENFANCE EN DANGER (SNATED - 119 / ONED)*



Vu l'heure tardive et la richesse de nos échanges, je serai extrêmement bref. J'aimerais seulement confirmer que nous allons poursuivre tout au long de l'année le dialogue avec les départements, notamment par l'intermédiaire des coordonnateurs et la responsable du SNATED ? Gisèle DOUTRELIGNE. Nora DARANI sera pour sa part en relation avec vous pour organiser en étroite collaboration la diffusion de la communication relative au 119 dans votre département.

Comme annoncé au cours de la journée et décidé par le Conseil d'administration nous allons proposer aux départements disposant d'un téléphone départemental une convention avec le 119 précisant notamment les modalités de basculement et les échanges d'informations sur les appels reçus.

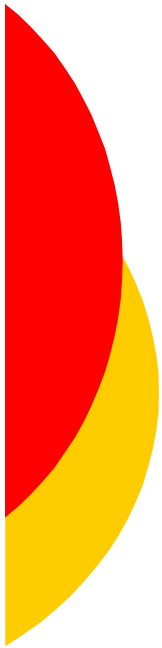
A l'issue de cette importante journée, je suis heureux de vous confirmer que cette expérience suspendue depuis une dizaine d'années sera dorénavant mise en œuvre tous les 2 ans.

J'aimerais pour finir remercier toute l'équipe qui a préparé la journée. L'équipe du 119 est mobilisée depuis mars sur l'organisation de cette journée :

- Nathalie Le Maire à l'initiative de cette journée
- l'équipe d'encadrement dont Gisèle Doutreligne, responsable du 119 et les trois coordonnateurs, Houria Belmessoud, François Bringuier, Marie-Pierre Marion
- l'équipe des écoutants mobilisée sur la préparation des interventions du matin et des ateliers : Catherine Fischer, Claire Galifot, Lise Haddouk, Isabelle Lenain, Pascale Mirailles, Nicole Mourain, Bérengère Rignol, Anne-Marie Rousseau
- l'assistante 119 Elisabeth Reis et la secrétaire du GIP Emina Boissard

Et surtout comme chef d'orchestre de cette journée, pour l'organisation et les relations avec les départements, Nora Darani responsable de communication du 119.

Au nom de tous les membres du 119, je vous remercie de votre participation et vous souhaite un excellent retour.



---

# ***ANNEXES***

---



## ANNEXE I : LISTE DES INTERVENANTS

Service	Prénom	Nom	Fonction	Intervention :
CG Val d'Oise	Marie-Françoise	BELLÉE VAN THONG	Directeur Enfance	Table Ronde
CG Vienne	Dominique	CHAUVET	Responsable ASE	Table Ronde
CG Haute Garonne	Catherine	VILLARD	Directrice Adjointe Dispositif enfance	Table Ronde
CG Haute Garonne	Marie-Claude	RUBI	Chef du service prévention : enfance en danger, observatoire	Table Ronde
GIPED	Paul	DURNING	Directeur Général	Ouverture + clôture
GIPED	Gisèle	DOUTRELIGNE	Responsable 119	Présentation 119
GIPED	Nathalie	LE MAIRE	Directeur Général Adjoint	Animation + plénière
GIPED	Isabelle	LENAIN	Ecoutante 119	Etre écoutant au 119
GIPED	Catherine	FISCHER	Ecoutante 119	Etre écoutant au 119
GIPED	Nora	DARANI	Responsable Communication 119	Communication au 119
GIPED	Anne	OUI	Coordonnatrice ONED	Plénière Loi du 5 mars
GIPED	Pascaline	CHAMBONCEL-SALIGUE	Chargée d'études - Magistrat	Plénière Loi du 5 mars
GIPED	Marie-Pierre	MARION	Coordonnatrice 119	Table Ronde + loi mars 07
GIPED	François	BRINGUIER	Coordonnateur 119	Atelier 1
GIPED	Bérengère	RIGNOL	Ecoutante 119	Atelier 1
GIPED	Claire	GALIFOT	Ecoutante 119	Atelier 1
GIPED	Houria	BELMESSAOU	Coordonnatrice 119	Atelier 2
GIPED	Anne-Marie	ROUSSEAU	Ecoutante 119	Atelier 2
GIPED	Nicole	MOURAIN	Ecoutante 119	Atelier 2
GIPED	Pascale	MIRAILLES	Ecoutante 119	Atelier 1
GIPED	Lise	HADDOUK	Ecoutante 119	Atelier 2



## ANNEXE II : LISTE DES PARTICIPANTS

**155 personnes** étaient inscrites et présentes à la journée dont **75 départements** et **8 institutions partenaires**.

Département	Prénom	Nom	Fonction
Hauts de Seine	Jean-Jacques	AMANS	Ecouteur Ecoute Enfance Hauts de Seine
Haute-Loire	Arlette	ARIK	Responsable Cellule d'aide et de soutien pour l'Enfance et l'Adolescence
Lot-et-Garonne	Christine	BADIMON	Responsable service AEF
Vosges	Gérard	BALLAND	Chef de service ASE
Loire	Bernard	BARBIER	Responsable Méthodes et Informatique
Maine-et-Loire	Lionel	BARBIN	Inspecteur ASE
Ariège	Marie-Paule	BARROIN	Chargée de mission enfance famille
Meurthe et Moselle	Carole	BARTH HAILLANT	Responsable Aide Sociale à l'Enfance
Jura	Geneviève	BERIDOT	Responsable Mission Enfance Famille
Eure et Loir	Anne-Claude	BESNARD	Responsable de la CRIP 28
Nièvre	Catherine	BESSEMOULIN	Responsable de la Fonction d'Appui Famille Enfance
Meuse	Bernadette	BILLARD	Responsable de la Cellule
Val de Marne	Violaine	BLAIN	Responsable de la Cellule Signalements, Urgence et Observatoire
Gers	Paule	BONNER	Rédactrice CRIP 32
Doubs	Françoise	BONVALOT	Responsable Antenne enfance ado
Mayenne	Danielle	BOUILLAGUET	Inspecteur Enfance ASE
Cher	Marie-Claude	BOUTINAUD	Chef de service - Pôle Administratif Direction Enfance Adolescence Famille
Rhône	Jérôme	BURGHARDT	Adjoint au Responsable coordination des informations préoccupantes et des signalements
Yonne	Maryline	CAMEAU	Rédacteur - Service Enfance Famille
Pas de Calais	Stéphanie	CARON	Animatrice de la Cellule Départementale du Signalement
Essonne	William	CARRANZA	Chef de service Cellule de signalement



<b>Département</b>	<b>Prénom</b>	<b>Nom</b>	<b>Fonction</b>
<b>Val de Marne</b>	<b>Emilie</b>	<b>CAVALLINI</b>	<b>Collaboratrice à la Cellule Signalements, Urgence et Observatoire</b>
<b>Hauts de Seine</b>	<b>Anne-Claire</b>	<b>CEZILLY</b>	<b>Responsable Ecoute Enfance Hauts de Seine - Conseil Juridique</b>
<b>Isère</b>	<b>Bernard</b>	<b>CHATELAIN</b>	<b>Chef de service protection des enfants</b>
<b>Puy de Dôme</b>	<b>Emilie</b>	<b>CHAUVET</b>	<b>Coordinatrice de la cellule 63 - ASE</b>
<b>La Réunion</b>	<b>Mylène</b>	<b>CHEVALIER</b>	<b>Responsable du service prévention</b>
<b>Indre et Loire</b>	<b>Pascale</b>	<b>CHOURAKI</b>	<b>Assistante du Directeur Adjoint ASE</b>
<b>Ardèche</b>	<b>Danielle</b>	<b>COMAS</b>	<b>Directeur Enfance</b>
<b>Calvados</b>	<b>Patricia</b>	<b>CONAN</b>	<b>Conseillère Technique - Mission Protection de l'Enfance</b>
<b>Maine-et-Loire</b>	<b>Alexandra</b>	<b>COTTET</b>	<b>Assistante Administrative ASE</b>
<b>Rhône</b>	<b>Chantale</b>	<b>DAMGE</b>	<b>Responsable coordination des informations préoccupantes et des signalements</b>
<b>Allier</b>	<b>Marguerite</b>	<b>de FERRIER DE RIEZE</b>	<b>Responsable ASE</b>
<b>Pyrénées-Atlantiques</b>	<b>Maryvonne</b>	<b>de RAVIGNAN</b>	<b>Inspecteur ASE</b>
<b>Saône-et-Loire</b>	<b>Annie</b>	<b>DEBOEUF</b>	<b>Conseillère Technique Aide Sociale à l'Enfance et aux Familles</b>
<b>Cantal</b>	<b>Martine</b>	<b>DEBRONS</b>	<b>Adjointe du Responsable ASE</b>
<b>Ille et Vilaine</b>	<b>Barbara</b>	<b>DEJARDIN</b>	<b>Adjoint Administratif Service Protection de l'Enfance</b>
<b>Savoie</b>	<b>Christelle</b>	<b>DEL ROSARIO</b>	<b>Responsable de l'unité protection de l'enfance adoption service enfance jeunesse famille</b>
<b>Territoire de Belfort</b>	<b>Nathalie</b>	<b>DELAITRE</b>	<b>Responsable Cellule Enfance</b>
<b>Tarn et Garonne</b>	<b>Françoise</b>	<b>DELPECH</b>	<b>Responsable de la Cellule Départementale de la Protection de l'Enfance</b>
<b>Var</b>	<b>Nicole</b>	<b>DELRE</b>	<b>Rédacteur - Chef Cellule</b>
<b>Vaucluse</b>	<b>Joël</b>	<b>DEYDIER</b>	<b>Service ASE</b>
<b>Haute-Marne</b>	<b>Samuel</b>	<b>DIDIER</b>	<b>Rédacteur - ASE</b>
<b>Ardennes</b>	<b>Magali</b>	<b>DIDIER</b>	<b>Responsable de la Cellule Signalements</b>
<b>Seine et Marne</b>	<b>Agnès</b>	<b>DOMINIAC</b>	<b>Chef de Service Adjoint Mission Prévention et Protection de l'Enfance</b>



<b>Département</b>	<b>Prénom</b>	<b>Nom</b>	<b>Fonction</b>
<b>Pas de Calais</b>	<b>Claire</b>	<b>DOOZE</b>	<b>Chef du Bureau de la Coordination des Signalements et de l'Enfance en Danger</b>
<b>Meurthe et Moselle</b>	<b>Carmen</b>	<b>DOUMENE</b>	<b>Responsable CEMA</b>
<b>Côte d'Or</b>	<b>Marie-Line</b>	<b>DRIE</b>	<b>Responsable du service</b>
<b>Ille et Vilaine</b>	<b>Martine</b>	<b>DUCHESNE</b>	<b>Chargée de Mission Service Protection de l'Enfance</b>
<b>Saône-et-Loire</b>	<b>Nathalie</b>	<b>DUSSAUGE-METRAT</b>	<b>Chef du service Coordination et de la Prévention ASEF</b>
<b>Territoire de Belfort</b>	<b>Anne</b>	<b>FISCHER</b>	<b>Assistante Cellule Enfance</b>
<b>Val-d'Oise</b>	<b>Florence</b>	<b>FORTIER</b>	<b>Chef du service PMI, DPS</b>
<b>Paris</b>	<b>Michelle</b>	<b>FRAMMEZELLE</b>	<b>Secrétaire sociale - CRIP 75</b>
<b>Pas de Calais</b>	<b>Annick</b>	<b>GICQUEL</b>	<b>Secrétaire du Bureau de la Coordination des Signalements et de l'Enfance en Danger</b>
<b>Hautes Pyrénées</b>	<b>Maité</b>	<b>GOMEZ</b>	<b>Coordinatrice de la cellule Signalements, Infos Préoccupantes</b>
<b>Côtes d'Armor</b>	<b>Christine</b>	<b>GOUEZEC</b>	<b>Assistant socio éducatif</b>
<b>Seine Maritime</b>	<b>Michele</b>	<b>GRAINDOR</b>	<b>Assistante sociale - Cellule Enfance en Danger - Pôle Solidarité</b>
<b>Hérault</b>	<b>Virginie</b>	<b>GRANA</b>	<b>Assistante technique SODED</b>
<b>Paris</b>	<b>Claire</b>	<b>GUILLEMOT</b>	<b>CRIP 75</b>
<b>Moselle</b>	<b>Jean</b>	<b>HAUSWALD</b>	<b>Responsable Cellule</b>
<b>Loire</b>	<b>Bertrand</b>	<b>HENRY</b>	<b>Sous-Directeur Enfance Famille</b>
<b>Pas de Calais</b>	<b>Séverine</b>	<b>HERMANT</b>	<b>Animatrice de l'Observatoire de la Protection de l'Enfance</b>
<b>Deux Sèvres</b>	<b>Marie-France</b>	<b>HIGELIN</b>	<b>Chef des bureaux Accueil Familial et Signalements</b>
<b>Loiret</b>	<b>Martine</b>	<b>HOUDRÉ</b>	<b>Responsable de l'unité "Ecoute Loiret, Enfance en Danger"</b>
<b>Aube</b>	<b>Marie</b>	<b>HUERTA</b>	<b>Chef de Mission ASE</b>
<b>Marne</b>	<b>Jean-Philippe</b>	<b>HUSSON</b>	<b>Chef du Service Social et de la Prévention</b>
<b>Bas-Rhin</b>	<b>Farida</b>	<b>KADER</b>	<b>Responsable Dispositif Enfance en Danger</b>
<b>Tarn et Garonne</b>	<b>Carmen</b>	<b>LAGARDE</b>	<b>Rédacteur - Cellule de Protection de l'Enfance</b>
<b>Yvelines</b>	<b>Martine</b>	<b>LAUNAY</b>	<b>Inspecteur Cellule Centralisée des Informations Préoccupantes</b>
<b>Bouches-du-Rhône</b>	<b>Francis</b>	<b>LE VAN</b>	<b>Chef du Service des Procédures d'Urgence</b>



<b>Département</b>	<b>Prénom</b>	<b>Nom</b>	<b>Fonction</b>
<b>Pas de Calais</b>	<b>Gérard</b>	<b>LEFEBVRE</b>	<b>Chef du service départemental de la Prévention et de la Protection de l'Enfance</b>
<b>Pyrénées Orientales</b>	<b>Isabelle</b>	<b>LEMOINE</b>	<b>Directrice Enfance Famille</b>
<b>Val-d'Oise</b>	<b>Bernadette</b>	<b>LESUEUR</b>	<b>Assistante de Direction</b>
<b>Finistère</b>	<b>Gislaine</b>	<b>LOVATO</b>	<b>Chargée de mission Enfance en Danger DDED</b>
<b>Loir-et-Cher</b>	<b>Andréa</b>	<b>MAILLIER</b>	<b>Chef de service ASE</b>
<b>Saône-et-Loire</b>	<b>Magali</b>	<b>MANIGAND</b>	<b>Animatrice de Prévention</b>
<b>Somme</b>	<b>Odile</b>	<b>MAQUET</b>	<b>Cadre technique enfance en danger</b>
<b>Calvados</b>	<b>Evelyne</b>	<b>MARIE</b>	<b>Responsable Cellule Enfant Signalé</b>
<b>Haut-Rhin</b>	<b>Céline</b>	<b>MASCALI</b>	<b>Responsable Pôle Enfance en Danger</b>
<b>Gard</b>	<b>Laurence</b>	<b>MASCLAUX</b>	<b>Adjointe Administrative ASE</b>
<b>Gard</b>	<b>Sophie</b>	<b>MAZELLIER</b>	<b>Adjointe Administrative</b>
<b>Dordogne</b>	<b>Marc</b>	<b>MELOTTI</b>	<b>Responsable CDIP</b>
<b>Moselle</b>	<b>Corinne</b>	<b>MENIS</b>	<b>Directrice de la Division ASE</b>
<b>Cantal</b>	<b>Emmanuel</b>	<b>MERLIN</b>	<b>Psychologue</b>
<b>Jura</b>	<b>Marie</b>	<b>MICHEL</b>	<b>Travailleur Social - Pôle Jura Enfance à Protéger</b>
<b>Aveyron</b>	<b>Christine</b>	<b>MULLER</b>	<b>Responsable de la Cellule "Enfance en Danger"</b>
<b>Gard</b>	<b>Jean-Pierre</b>	<b>PELLEREI</b>	<b>Chef de service ASE</b>
<b>Dordogne</b>	<b>Nathalie</b>	<b>PENOT</b>	<b>Responsable Adjointe CDIP</b>
<b>Paris</b>	<b>Corinne</b>	<b>PESCADOR</b>	<b>Adjointe Responsable CRIP 75</b>
<b>Gironde</b>	<b>Marie-Luce</b>	<b>PETRAUD</b>	<b>Référente Bureau Enfance en Danger</b>
<b>Yvelines</b>	<b>Filiz</b>	<b>PIRI</b>	<b>Assistante Cellule Centralisée des Informations Préoccupantes</b>
<b>Indre et Loire</b>	<b>Bernard</b>	<b>PLANCHAUD</b>	<b>Directeur Adjoint en charge de l'ASE</b>
<b>Cher</b>	<b>Marie-Christine</b>	<b>POMMIER</b>	<b>Educatrice - Pôle Administratif Direction Enfance Adolescence Famille</b>
<b>Val-d'Oise</b>	<b>Karine</b>	<b>POUPÉE</b>	<b>Responsable de la Cellule Départementale</b>
<b>Meuse</b>	<b>Céline</b>	<b>PUGET</b>	<b>Coordonnateur de la Cellule</b>
<b>Corrèze</b>	<b>Françoise</b>	<b>RATEAU</b>	<b>Responsable de la Cellule</b>
<b>Var</b>	<b>Jean-Marie</b>	<b>ROBERT</b>	<b>Responsable Cellule</b>
<b>Seine Saint Denis</b>	<b>Lydie</b>	<b>ROCHON</b>	<b>Rédacteur CRIP 93</b>
<b>Val de Marne</b>	<b>Sylvie</b>	<b>ROUSSET</b>	<b>Collaboratrice à la Cellule Signalements, Urgence et Observatoire</b>



Département	Prénom	Nom	Fonction
Oise	Sezgi	SAGLAM	Responsable de la CRIP - Direction de l'Enfance et des Familles
Loire	Josette	SAGNARD	Directeur Adjoint
Nord	Sidonie	SCAMPS	Responsable Mission Enfance
Haute-Savoie	Pascale	VIALLETTE	Conseillère technique - Direction Protection Enfance
Côte d'Or	Françoise	VIRELY	Déléguée ASE
Seine Saint Denis	Yamina	ZIMINI	Responsable CRIP 93
Guyane	Viviane	ZULEMARO	Chargée de mission

Institution	Prénom	Nom	Fonction
Ministère Education Nationale - DGESCO	Martine	CARN	Conseillère technique de service social
DREES	Elise	CLEMENT	Responsable Pôle Aide Sociale
GIP-DATIS	Baptiste	COHEN	Directeur
Ministère Travail Relations sociales Solidarité - DGAS	Jean- Baptiste	EYRAUD	Chef de bureau enfance et famille
Ministère Travail Relations sociales Solidarité - DGAS	Bertrand	LORY	Responsable des actions contre la maltraitance des mineurs
Ecole des Parents et des Educateurs IDF	Doris	MARX	Ecoutante juriste
Ministère Travail Relations sociales Solidarité	Gisèle	N'SAGA	Contrôleur d'Etat
Ecole des Parents et des Educateurs IDF	Victor	SILBERFELD	Responsable plateau



### ANNEXE III : QUESTIONNAIRE AUX CORRESPONDANTS DU 119

Cher correspondant,

Dans le cadre de la réactualisation de notre base de données interne, mais aussi du carnet d'adresses utilisé par les écoutants du 119, nous vous faisons parvenir ce petit questionnaire.

Par ailleurs, dans le cadre de l'organisation de la journée de rencontre « 119/correspondants départementaux » qui se tient le 25 septembre, nous préparons un état des lieux sur le fonctionnement des Conseils Généraux dans leur articulation avec le 119, notamment lorsqu'une ligne spécifique départementale existe ou est en projet.

Dans ce cadre, nous vous remercions de répondre aux questions suivantes, ce qui nous permettra de mieux renseigner les usagers du 119 et de mieux articuler **nos dispositifs téléphoniques**.

\*\*\*\*\*

#### • La cellule départementale destinataire des recueils d'informations du 119 :

Nom et sigle du service :

.....  
.....

Nom du **Directeur du service** :

.....  
.....

Nom et titre du **correspondant officiel du 119** :

.....  
.....

Nom du (ou des) **correspondant(s) téléphonique(s) du 119** (rédacteurs, secrétaires) :

-  
-

Votre service a-t-il un **numéro d'astreinte** que peuvent joindre les professionnels du 119 pour des situations urgentes en dehors des heures de bureau ?

Oui                       Non

Si oui, lequel et quelles en sont les **modalités de fonctionnement** (horaires...) ?



.....  
.....  
.....

• **Disposez-vous d'une ligne spécifique départementale de recueil d'informations préoccupantes concernant l'enfance en danger ?**

- Oui                                       Non                                       C'est en projet

**Si oui,**

Quel est le **public ciblé** par cette ligne spécifique ?

- Exclusivement les professionnels                                       Le grand public  
 Tous ces publics

Quelle est sa **date de création** ?

.....

Quel est son **intitulé** ?

.....  
.....

Quel est son **numéro d'appel** ?

.....

Ce numéro d'appel est-il, pour l'utilisateur :

- Gratuit ?                                       Payant ?

Quelles en sont les **modalités de fonctionnement** ?

Heures de Permanences

.....  
.....

Personnel répondant à cette ligne téléphonique

.....  
.....  
.....

En dehors de ces heures de permanence, ce numéro d'appel **bascule-t-il vers le 119** ?

- Oui                                       Non



**Si oui**, l'utilisateur est-il informé de ce basculement vers le 119 ?

- Oui  Non

**Si non**, cette ligne **bascule-t-elle vers un autre service ?**

- Oui  Non

Si oui, lequel ?

.....  
.....

Si nécessaire, veuillez préciser les heures où le service procède à ce basculement

.....  
.....

**Le Conseil Général communique-t-il sur ce numéro départemental ?**

- Oui  Non

**Si oui**,

Exclusivement auprès des professionnels  auprès du grand public

Auprès de tous ces publics

**Si oui**,

**Cette communication** se fait-elle :

- par affichage dans des lieux publics  
 par le biais d'informations institutionnelles : site web du conseil général, guide du signalement ...  
 Autres .....

**Communiquez-vous sur le 119** dans votre Département ?

- Oui  Non

**Si oui**,

- par affichage de l'affiche officielle du 119  
 par la mention du 119 sur l'affiche du numéro départemental  
 par le biais d'informations institutionnelles : site web du conseil général, guide du signalement ...  
 Autres .....



## **ANNEXE IV : MATRICES RETOURS (ATELIER 2)**

Ces deux matrices vous sont communiquées en version « pdf » dans un autre fichier.