

Rapport d'activité 2001



Service National Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée

La lettre du président

Notre société traverse une grave crise identitaire, dont les premiers effets sont pour les jeunes une perte des repères moraux et pour la famille un renoncement à son rôle éducatif. Dans cette tempête sociétale, l'enfant en danger cherche à se faire remarquer, à se signaler ; il lui faut trouver un confident, un lieu d'écoute et de confiance. Il ne comprend pas les souffrances qu'on lui impose et il veut partager cette incompréhension.

Depuis les lois de décentralisation, les Conseils Généraux assurent la responsabilité de la prise en charge et de la protection de l'enfance. Cette mission passe évidemment par le repérage et l'évaluation des dangers qui menacent l'enfant. Dans ce dispositif, le législateur a donné au SNATEM une place centrale.

Monsieur le Président de la République, Jacques Chirac, a fait l'honneur de consacrer une longue visite à notre Service le 24 février 2001. A cette occasion, il s'est dit impressionné par : le nombre élevé d'appels nous parvenant, la Qualité de l'organisation mise en œuvre pour réaliser la prise en charge de situations souvent lourdes, le niveau de compétence et d'implication des salariés.

L'appel téléphonique anonyme correspond bien à l'attente sociale des personnes, qui par ce lien commode et largement répandu osent initier une demande d'aide. L'anonymat, la distance créés par l'utilisation du téléphone permettent aux appelants d'aborder des difficultés qu'ils n'auraient en d'autres circonstances moins respectueuses de leur intimité.

Si après 11 ans d'existence, le SNATEM peut estimer remplir, aujourd'hui, sa mission avec efficacité, il ne saurait se laisser aller à l'auto-satisfaction, le fonctionnement du Service est toujours perfectible et l'ensemble du Personnel est mobilisé pour en améliorer encore la performance.

Les savoirs-faire acquis, la volonté de toujours mieux répondre, d'apaiser et d'orienter nous conduisent tout naturellement à mettre l'accent sur les relations avec nos partenaires et, en premier lieu, les Conseils Généraux. Bien entendu, les services de l'Etat continueront à nous donner conseils et recommandations. Enfin, l'accompagnement indispensable du milieu associatif guidera notre évolution par ses pratiques de terrain.

Nous devons faire part de nos certitudes, nous devons partager nos doutes, c'est l'objectif qui, avec le Conseil d'Administration, avec l'équipe d'encadrement et tous les professionnels du GIP, nous nous assignerons pour les mois à venir.

LE PRESIDENT DU GIP



Philippe NOGRIX

Sommaire

I Présentation du SNATEM

Le Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée
Renouvellement de la convention Constitutive du Groupement d'Intérêt Public

p 5

II Écouter - Évaluer - Apporter des réponses

Le travail d'écoute - Les demandes d'aides - Les aides immédiates

p 11

III Informer et travailler avec les départements

Les transmissions - Les retours - Les réponses aux courriers...

p 35

IV Observer la maltraitance

Violences entre mineurs en milieu scolaire - Annexes

p 51

V Encadrement technique, formation

Encadrement technique, formation

p 63

VI Communiquer

Les relations avec les médias - Activité du site internet - Les visites au 119
Demandes de documentation - Colloque et étude sur la téléphonie sociale

p 71

VII Développer les partenariats

Les protocoles - Conférence Internationale des Services Téléphoniques

p 93

ANNEXES : Bibliographie et filmographie du SNATEM

p 107 - 108

Chapitre I

Présentation du SNATEM

Le Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée

p 6

Cadre législatif p 6

Missions du 119 p 6

Fonctionnement p 7

Renouvellement de la convention Constitutive du Groupement d'Intérêt Public

p 8

Définition des mauvais traitements p 8

Évolution de la convention constitutive p 8

Le Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée

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 Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée, communément appelé : " Allô Enfance Maltraitée ".

Cadre législatif

Depuis mars 1997, le service bénéficie d'un numéro d'appel simplifié à trois chiffres : le 119. L'affichage de ce numéro est obligatoire dans les lieux recevant des mineurs. La structure juridique du Service est celle d'un Groupement d'Intérêt Public. Elle réunit trois partenaires directement concernés par la prévention et la protection des mineurs : l'État, les Départements et des associations.

Allô Enfance Maltraitée est dans le champ de la téléphonie sociale l'unique service émanant d'une décision législative, ce qui lui confère des obligations légales. Il est financé à part égale par l'Etat et les Départements.

Le Service est assisté par un comité technique composé de spécialistes.

Missions du 119

Quatre missions sont confiées à Allô Enfance Maltraitée.

1. Accueillir les appels d'enfants victimes de mauvais traitements et de toute personne confrontée à des situations de maltraitance pour :
 - aider au dépistage des situations de maltraitance à enfant.
 - faciliter la protection de mineurs en danger.
2. Transmettre les informations concernant des enfants maltraités ou présumés l'être aux services des Conseils généraux compétents en la matière. Signaler directement au Parquet lorsque l'information le justifie.
3. Conduire une étude épidémiologique sur l'évolution de ce phénomène.
4. Agir au titre de la prévention des mauvais traitements à enfant.

Fonctionnement

Chaque jour, près de 5 000 appels sont accueillis par le 119. Cette fonction se traduit par l'écoute, l'orientation, l'information et la transmission de l'information aux services départementaux. Chaque appel mobilise trois niveaux d'interventions.

Le pré-accueil

Cette fonction est prise en charge par une équipe de professionnels de la téléphonie. Leur rôle est de filtrer les appels incongrus, d'accueillir les usagers, de leur présenter le service et d'orienter les appels explicites vers le plateau d'écoute.

Le plateau d'écoute

Il est composé de cinquante professionnels de formations complémentaires : psychologues, juristes, travailleurs sociaux ou autres professionnels connaissant le domaine de l'Enfance. Quatre compétences sont requises : être formé à la relation, avoir une connaissance des pathologies liées à la maltraitance, maîtriser les fonctionnements institutionnels et connaître les réseaux sociaux départementaux.

Ces professionnels assurent des plages d'écoute de 4 heures par jour.

Leur mission première est d'être à l'écoute des usagers, de procéder à l'évaluation des situations à travers le contenu des appels, puis de transmettre les informations aux départements.

Toutefois, une grande partie de l'activité consiste à apporter une aide " immédiate " aux personnes par un soutien psychologique ponctuel, à orienter vers des structures locales, ou bien encore, à répondre à une demande d'information précise.

Un service minitel dialogue pour déficients auditifs est accessible par une ligne directe gratuite : le **0800 559 557**.

Les coordonnateurs

Une équipe de coordination (composée de personnes ayant exercé sur le " terrain " soit comme psychologue, travailleur social ou médico-social) encadre les professionnels du pré-accueil et du plateau technique. Elle assure l'interface entre le 119 et les services sociaux départementaux. Les coordonnateurs maîtrisent l'ensemble des procédures de transmission d'information aux départements, en valident les contenus et en assurent le suivi. Ils sont en relation permanente avec les correspondants et les dispositifs départementaux d'action sociale.

L'ensemble du personnel est soumis au secret professionnel, conformément à la loi du 10 juillet 89 et aux dispositions de l'article 226.13 du code Pénal.

Renouvellement de la convention constitutive du GIP

La Convention Constitutive du GIP a été reconduite en 2001 pour une durée de cinq ans renouvelable (art 5). Les propositions d'amendements ont été examinées par les membres du Bureau puis soumises aux votes du Conseil d'Administration, le 2 octobre 2001 et de l'Assemblée Générale du 24 octobre 2001. Nous vous présentons ici les principaux amendements.

Définition des mauvais traitements

En ce qui concerne la forme, il sera évoqué ici l'une des principales modifications à savoir, le retrait de l'art. 32 bis relatif à la définition des mauvais traitements. En effet, un support juridique institutionnel plus souple serait plus approprié pour tenir compte de toutes les définitions actuellement existantes. À titre d'exemple les définitions proposées par la commission Jacques Barrot, la Convention internationale des droits de l'enfant, l'ODAS (Observatoire Décentralisé de l'Action Sociale) ainsi que celle du Code Pénal (art. 32 bis). Il faut souligner que cette modification est en parfaite adéquation avec l'esprit du législateur, qui a volontairement fait le choix de ne pas définir les mauvais traitements dans le texte de la loi du 10 juillet 1989 afin de tenir compte de l'évolution des mœurs et de la société.

Évolution de la convention constitutive

Minitel et Internet

Au-delà de diverses modifications concernant, la gestion, le statut des personnels, et l'évolution du fonctionnement administratif, il a dû être effectué des aménagements de fond concernant notre pratique quotidienne d'accueil des appels.

Tout d'abord, l'intervention du SNATEM est étendue au traitement des situations individuelles qui parviennent par voie télématique (art.3). Ceci pour tenir compte des nouveaux moyens technologiques de réception et de traitement de l'information par voie de Minitel et Internet.

Transmission de l'information aux services étrangers

S'agissant de l'orientation et de la transmission des situations individuelles, le SNATEM a désormais la possibilité d'orienter sur les services étrangers compétents toute situation de mineurs en danger ou en difficulté et qui ne relève pas de la compétence des autorités françaises (art. 33 et 34). Selon le cas de figure, l'orientation ou la transmission peuvent se faire soit directement vers les services étrangers, soit encore par le biais du Ministère des affaires étrangères.

Cette disposition tient compte des nombreuses situations internationales que le SNATEM gère depuis quelques années.

Retour d'information des départements

De nouvelles dispositions relatives au recueil et au traitement des informations nominatives sont introduites. Tout d'abord, l'extension à trois mois du délai imparti aux départements pour retourner les notices 2 au SNATEM (art. 35). Cet aménagement permet ainsi aux services de terrain de disposer d'un peu plus de temps pour élaborer ce compte-rendu d'informations concernant leur évaluation des situations.

Utilisation, protection des données recueillies

Six nouvelles dispositions ont été souhaitées par la CNIL suite à sa délibération du 30 novembre 2000.

La transmission de la notice 1, en principe réservée aux Présidents de Conseils généraux et aux correspondants départementaux, est étendue aux Procureurs de la République, aux services de police ou de Gendarmerie ainsi qu'au SAMU lorsque l'urgence l'impose (art. 40.2).

Autres aménagements, la protection des données, initialement prévue pour les Notices 1 est étendue aux fiches d'entretien d'aides immédiates (art. 40.2). L'utilisation des données personnelles est autorisée aux seules personnes habilitées du SNATEM (art.40.2).

Enfin, désormais la conservation des fiches d'entretien est permise par la CNIL pour une durée plus longue soit cinq ans au lieu de deux ans, sur support informatique.

Droit des usagers

Le droit d'accès et de rectification des usagers est étendu aux personnes autres que les parents ou le représentant légal d'un mineur, précisément à " toute personne identifiée ou identifiable au sein des traitements mis en œuvre par le SNATEM " (art. 41). Cet aménagement ouvre droit aux familles concernées par la transmission, à l'auteur de l'appel ou même encore l'auteur désigné des mauvais traitements. Ce droit s'exerce pour les informations qui les concernent personnellement.

À ce propos, la CNIL souligne l'obligation qui est faite de signifier aux personnes qui font l'objet de l'ouverture d'un dossier au SNATEM, qu'ils ont accès, sous certaines conditions, aux données les concernant pour vérification ou modification des informations qui les concernent.



Chapitre II

Ecouter, Evaluer, Apporter des réponses

Le travail d'écoute

Accueillir les appels	p 12
Prendre en charge les appels	p 16
Typologie des appels	p 19
Classification des différents types d'appels	p 23
Répartition départementale des transmissions, aides immédiates et renseignements	p 24

p 12

Les demandes d'aides

Les appelants	p 26
Objet de l'appel	p 28
Nature et forme des mauvais traitements	p 28
Les auteurs de mauvais traitements	p 29
L'environnement familial de l'enfant victime	p 30

p 26

Les aides immédiates

Évolution des aides immédiates	p 31
Les appelants	p 32
Les auteurs désignés	p 33
Les orientations proposées	p 34

p 31

Le travail d'écoute

Dans le cadre de ses missions, le SNATEM accueille chaque jour 24h/24, plusieurs centaines d'appels téléphoniques relatifs principalement à des situations de mineurs victimes de mauvais traitements. La première caractéristique de ces appels est leur diversité ainsi que leur complexité. Diversité due aux différents modes d'approches utilisés par l'appelant (appels muets, brefs, injurieux...), complexité due au mode narratif lui-même étroitement lié à la position de l'appelant (victime, parent, voisin, ou encore témoin direct, indirect). Ces appels sont traités à deux niveaux d'intervention distincts, à savoir dans un premier temps par les agents du pré-accueil (de 8h à 23h en semaine, de 8h à 20h les week-end et jours fériés) et dans un second temps par le plateau d'écoute (24h/24, 7j/7).

Accueillir les appels

De la qualité d'accueil, dépend en grande partie la possibilité d'apporter des réponses appropriées et de venir en aide aux mineurs en difficulté. L'attitude des professionnels, agents du pré-accueil comme écoutants, est donc une attitude de grand calme et de disponibilité. En effet, **appeler le 119 n'est jamais un acte anodin.**

Les agents du pré accueil sont tous des professionnels de la téléphonie. Leur rôle consiste à apprécier l'objet initial de l'appel (questionnement, demande d'aide, ou témoignage personnel), puis à transférer la communication à un professionnel qui procédera alors à un entretien approfondi. Le travail effectué par les agents du pré-accueil permet également de servir de "filtre" aux appels périphériques parvenant au Service. Comme ce qui est observé pour les autres numéros gratuits, une masse importante d'appels arrivant au 119 ne permet pas la mise en place d'une démarche d'aide en raison de leur brièveté ou de leur contenu. Pour faire face à l'extrême diversité de ces appels, le SNATEM a mis en place au cours de cette année un "protocole d'intervention" à destination des agents du pré-accueil. En fournissant des réponses précises, ce protocole permet aux agents du pré-accueil de pouvoir s'adapter à tous types d'appels (muet, ludique, insultant, sérieux etc.).

1 – Accueil des appels "muets"

Position du SNATEM

Le SNATEM considère que derrière tout appel muet, peut se trouver un enfant ou un adulte qui n'ose pas parler. L'agent du pré-accueil s'adresse donc "au muet" comme s'il s'adressait à

un appelant en difficulté réelle. L'idée, à priori, d'un appel malveillant est écartée très tôt de la pensée du professionnel, car celle-ci le placerait dans une position trop défensive.

Illustration

L'agent du pré-accueil présente le Service par le biais d'une phrase type comme "Bonjour , vous êtes au 119, téléphone national pour l'enfance maltraitée, nous vous écoutons."

L'agent prend soin de laisser de courts temps de silence dans son récit afin de permettre à l'appelant de s'accrocher à un mot ou à une phrase. En effet, une phrase d'accueil énoncée trop rapidement n'offrirait à l'appelant aucune possibilité de s'exprimer.

Le protocole se poursuit par "Même si vous ne le faites pas aujourd'hui, sachez que ce numéro peut vous aider si vous le voulez.", ou bien "Sachez que vous pouvez nous contacter à tout moment, le Service est ouvert 24 heures sur 24",

Si à l'issue de cette invitation, l'appelant ne s'exprime toujours pas, l'agent d'accueil, après avoir renouvelé son invitation une troisième ou une quatrième fois, indique à l'appelant qu'il va devoir prendre congé : "Si vous ne souhaitez pas vous exprimer, je vais devoir raccrocher. Au revoir" Ce raccroché n'est pas brutal mais intervient quelques secondes après l'information.

Effets positifs apportés par ce protocole

Parfois, l'appelant peut rebondir sur un mot prononcé par l'agent d'accueil et saisir cette opportunité pour quitter son mutisme. En ne fonctionnant pas "en miroir" avec l'appelant, l'agent du pré-accueil contribue à réduire l'angoisse qui peut saisir certains appelants au moment de leur demande. Cette attitude revêt une importance toute particulière pour les enfants qui nous téléphonent. Même s'ils ne répondent pas au moment où ils nous appellent, les enfants écoutent ce qui leur est dit. Les enfants peuvent ainsi observer, voire tester, la manière dont ils sont accueillis et respectés.

Il arrive également qu'un agent d'accueil "reconnaisse" un appel "muet" (même souffle au bout du fil, même respiration, même musique, même bruit de fond etc.) L'appelant peut ainsi joindre le 119 cinq à dix fois avant de s'exprimer. C'est pour cela qu'il est important d'accueillir chaque appel avec tact et considération.

2 – Accueil des appels brefs

Définition des appels brefs

Ce qui caractérise ce type d'appel, c'est sa brièveté. Il peut revêtir des formes diverses allant de propos tenus sans agressivité à des cris, des jurons, des obscénités, des insultes. Le plus souvent, l'agent d'accueil ne parvient pas à prononcer la phrase d'accueil, ni à nouer le début d'un échange. Ces appels émanent le plus souvent de pré-adolescents et d'adolescents dont la tranche d'âge se situe généralement entre douze et quinze ans. Leur imagination est débordante et fréquemment alimentée par des camarades jouant la surenchère. Les mots prononcés par ces appelants sont en soi "choquants", car ils ne correspondent pas au langage conventionnel en usage dans la société. En même temps, le recours à un tel langage correspondrait davantage à leur tranche d'âge et il pourrait signer l'appartenance identitaire à un groupe d'adolescents.

"Mange tes
morts, bâtard !"
"Ma maman,
elle me fait pipi
dessus et toi tu
pues du cul !"
"Nique ton
poisson rouge !"

"Vous avez plus de 13 ans, dommage!"

"C'est ma fille qui a été violée par mon frère ? Si encore ça avait été moi, ça aurait été excitant!"

"Ma copine, elle est cachée parce que ses parents la battent... Elle est cachée dans le tiroir!"

" Mon père me tape tout le temps, il est gladiateur ! "

Problématique des appels brefs

- Les personnes, surtout les jeunes, qui appellent le 119 sous cette forme sont dans un rapport particulier à l'adulte. A titre d'hypothèse, ces manifestations pourraient se situer dans le registre de la transgression. Elles correspondraient à des aspects principalement ludiques liés à des modes actuels de transgression par rapport à la loi édictée par l'adulte.
- Le téléphone peut procurer à l'appelant un sentiment de toute puissance et d'impunité, du fait qu'il est dans l'anonymat absolu car il n'est "ni vu, ni repérable". Le fait pour l'appelant de s'exprimer de façon brève, sur le mode de la "décharge", et non pas sur celui de l'échange, s'apparenterait à l'état d'esprit qui sous-tend les pratiques de "taggages" et de "bombages". L'appelant déposerait quelque chose de l'ordre de l'empreinte, en marquant un territoire, sans vouloir aller au delà et entrer dans un entretien.

En outre, par le biais des numéros gratuits comme le 119, certains appelants trouvent un terrain d'expression privilégié pour évoquer leurs fantasmes, souvent à forte connotation sexuelle, surtout lorsque l'agent est une femme.

- D'autres appels peuvent aussi correspondre, pour certains enfants, à des essais afin de s'exprimer sur des sujets graves, parfois tabous, liés aux mauvais traitements. En adoptant un mode de communication fondé sur la provocation ou sur le jeu, les enfants chercheraient à s'approcher de sujets douloureux qui les concernent, ou qui pourraient les concerner.

Attitudes conseillées par le protocole

Face à ce type d'appel, une grande capacité de contrôle de soi et de recul est demandée à l'agent d'accueil, car les mots énoncés par l'appelant vont parfois heurter ses principes moraux, philosophiques, religieux etc.

En réponse à ces appels, l'agent d'accueil précise la mission du Service et reste silencieux afin d'observer si l'appelant finit par adopter un ton plus "calme" et "normal". Sinon, l'agent d'accueil indique qu'il va devoir raccrocher en précisant que le Service peut être joignable à tout moment si l'appelant est en demande d'aide.

Effets positifs du protocole dans l'accueil des appels d'enfants

Comme pour les appels muets, les messages proposés par ce protocole permettent de donner à l'appelant un indice sur la qualité de l'accueil s'il devait renouveler son appel. Ces appels pourraient être qualifiés d'appels "découverte" ou "d'exploration". Parfois, c'est à partir de la disponibilité de l'agent d'accueil que l'appelant va faire évoluer son mode de communication vers un embryon d'échange.

Tout appel d'enfant peut correspondre à une tentative pour lui de prendre la parole sur des questions relatives à la maltraitance, c'est le sens du travail réalisé au pré-accueil. L'angoisse que soulève cette problématique peut être mise à distance par la dérision ou l'imaginaire ; la maltraitance devenant alors un sujet dont l'enfant peut se moquer.

Le SNATEM donne une place essentielle à la parole de l'enfant, pour lui donner toutes les possibilités d'évoquer ce qui le perturbe, quel que soit le mode de communication que le mineur emploie pour y parvenir.

En communiquant sur le mode ludique ou sur celui de l'insulte, le mineur peut également chercher à tester les limites de la personne qui est au bout du fil par rapport à sa capacité d'écoute. L'enfant pourrait alors rechercher des limites symboliques, posées par l'autre, à ses propres débordements.

Le fait que l'enfant ne soit pas d'emblée stigmatisé et jugé quand il a interpellé le Service sur un mode ludique ou insultant lui permet parfois de se ressaisir. Il peut changer de registre de communication au moment où l'agent lui passe un écoutant et échanger avec lui sur un registre "sérieux". Changer d'interlocuteur fournit l'opportunité à l'enfant de changer de registre. C'est une des raisons pour lesquelles les agents du pré-accueil ne raccrochent pas trop vite. Derrière l'insulte et la blague, en proposant une réponse d'un ton détaché par exemple "Ah, voilà, tu t'es calmé, je vais pouvoir te passer maintenant quelqu'un qui pourra t'écouter", il est parfois possible de faire émerger une vraie réflexion avec l'appelant.

3 – Échanges effectués par les agents d'accueil

Le service a constaté **les effets positifs** du travail mené par le **pré-accueil**. En effet de 2000 à 2001, on a relevé **une diminution de 100 000 appels non explicites**.

Demandes de documentation effectuées par les agents d'accueil

De nombreux appelants contactent le 119 pour obtenir des informations ou de la documentation sur le Service.

Le SNATEM considère que lorsque des mineurs demandent des informations, il est prudent de ne pas l'assimiler à une demande banale. Le plus souvent, les mineurs s'interrogent sur la maltraitance en général, pour un camarade ou pour eux-mêmes. Au-delà de la simple demande de documentation sur les activités de notre Service, se cache parfois, de la part de l'appelant, une demande beaucoup plus personnelle concernant les problématiques liées à la maltraitance.

Pour cette raison, **toutes les demandes de documentations émanant d'enfants sont transférées sur le plateau d'écoute**.

Articulation entre le pré-accueil et le plateau d'écoute

Lorsque l'appel nécessite une prise en charge par le Service, l'agent d'accueil le transfère à un écoutant. Les écoutants sont tous des professionnels de l'enfance (psychologues, juristes, travailleurs sociaux, médecin, enseignants etc.). L'agent du pré-accueil doit alors trouver la juste distance avec l'appelant afin de ne pas se substituer à l'écoutant, tout en évitant de brusquer le moment du transfert.

Accueil des appels par les écoutants

Bien que les appels accueillis au 119 soient extrêmement divers, fondamentalement, la démarche d'entretien téléphonique au SNATEM s'articule selon un schéma qui peut être décrit de la manière suivante :

Il s'agit, même dans un premier temps (pour l'écoutant) de permettre à l'appelant d'élaborer une demande d'aide, afin que celui-ci comprenne mieux la difficulté à laquelle il est confronté. Dans un second temps, l'écoutant propose les démarches d'aide qui semblent les plus appropriées dans l'intérêt des mineurs concernés, et ce, conformément aux missions légales de notre Service.

Le professionnel doit faire face à des appels qui vont du ludique, au témoignage, à l'aide en urgence en passant par l'appel malveillant. Sur ce continuum, le professionnel doit en

permanence évaluer l'appel, cerner au plus près la situation de danger pour un mineur ou un adulte vulnérable et donner les suites qui s'imposent. De sa capacité de discernement face à des situations souvent complexes dépend la qualité de sa réponse.

Prendre en charge les appels

1 - Spécificité de l'écoute téléphonique

Prévalence de l'écoute dans la relation d'aide

L'utilisation du téléphone comme outil principal de travail implique la prévalence de l'écoute pour le professionnel. Cette prévalence implique une attention toute particulière portée à la tonalité du récit fait par l'appelant. L'écouter doit également être capable d'entendre au-delà des simples mots énoncés. C'est la conjugaison de cette tonalité aux éléments informatifs "purs" qui constitue le noyau de l'entretien.

Pour l'appelant, la disponibilité réclamée ne s'adresse pas nécessairement à l'expert (à celui qui sait...), mais peut s'adresser à un autre qui est là, offrant sa présence et sa disponibilité tout simplement.

La démarche de l'appelant, mineur ou majeur, procède d'une intention personnelle dont il est le seul maître. Il reste libre de répondre ou de ne pas répondre aux questions qui lui sont posées, d'accepter ou non les propositions qui lui sont faites. Son éventuel embarras ne prête guère à conséquence puisque le regard de l'autre et le jugement qu'il peut éventuellement y deviner n'existent pas de façon manifeste. Il ne peut être vu, reconnu. Il a le pouvoir d'interrompre à tout moment l'échange si celui-ci le dérange, s'il le juge trop intrusif. Il peut à l'inverse livrer des éléments d'une profonde intimité précisément parce que le regard de l'autre est absent.

Poids de l'imaginaire

Une autre caractéristique principale de l'échange au téléphone est le fait, pour l'appelant et l'écouter, d'être envahis par des représentations inconfortables de ce qui ne peut pas être observé : tristesse, mimiques, gestes de la main (c'est-à-dire tout ce qui est de l'ordre de la communication visuelle non verbale).

Cet imaginaire ne se rencontre pas exclusivement au téléphone, mais il se trouve amplifié du fait du peu d'ancrage qu'offre la réalité. Le climat général de l'appel va être alimenté, au-delà des éléments périphériques du récit, par les représentations que se font chacun des interlocuteurs. Le récit peut en devenir, dès lors, largement facilité ou gêné.

Toutefois, chez l'écouter, l'imaginaire est limité par le cadre de son activité, à savoir l'obligation faite au SNATEM de transmettre au Conseil Général toutes les informations nécessaires à la prise en charge d'un mineur maltraité.

Paroles d'un appelant :

"A vous, je peux dire cela, parce que vous n'existez pas, je ne vous verrai jamais"

2 - Recueil d'informations

Accueil

L'écouter qui accueille l'appel en deuxième ligne installe les conditions qui vont permettre à l'appelant de s'exprimer en toute confiance dans un climat serein.

Dans le rapport "Écouter – Appelant", l'attitude empathique de l'écouter favorise l'émergence de la parole.

Cette étape est fondamentale puisque c'est elle qui va mettre en place le cadre, installera l'atmosphère qui favorisera l'évolution de l'entretien vers les étapes suivantes.

Établissement d'un climat de confiance

Les éléments qui constitueront l'objet de l'appel vont dans de nombreux cas, se mettre en place peu à peu. Ils ne sont pas donnés d'emblée : ils émergent, sont liés au sentiment qu'a l'appelant d'avoir été entendu et compris. C'est à cette condition que l'entretien peut tenir. Aucune révélation ne peut se faire sans que l'appelant ne se soit senti en pleine confiance, climat qu'aura réussi à instaurer le professionnel. L'écouter doit faire preuve dans ces situations d'une grande maîtrise de ses émotions et s'abstenir de tout jugement hâtif. L'établissement d'un climat de confiance est d'autant plus important que l'appelant est très souvent soit la victime concernée, soit une personne se trouvant très proche d'elle.

Dans les cas où l'objet de l'appel est évoqué d'emblée par un témoin indirect de la situation évoquée, la vigilance reste de mise puisque la crédibilité de son témoignage sera la pierre angulaire de l'entretien.

Cette première étape abordée de manière trop abrupte, avec un questionnement trop soutenu, peut entraîner un "raccroché" rapide de la part de l'appelant. Celui-ci peut se sentir harcelé par un flux de questions précises et trop rapidement posées. Cela donne lieu généralement à un entretien sommaire, peu riche, ou l'appelant reste constamment sur la défensive.

Phase d'écoute et de discernement

Après que ce soit installées les conditions optimales au bon déroulement de l'entretien, et si l'appelant s'exprime sans trop d'appréhension, l'écouter va passer à une phase dite "d'écoute". Contrairement aux apparences, l'écoute est loin d'être une attitude passive. Cette démarche implique le maniement des silences et leur place dans l'échange, mettant en jeu des processus de résonance chez l'appelant et chez l'écouter. A titre d'illustration, un silence trop long peut être générateur d'angoisse chez l'appelant. Au contraire, un silence trop court, accompagné de commentaires réguliers où le professionnel semble avoir réponse à tout est vécu comme paralysant, inhibant le questionnement de l'appelant.

Cette phase est variable en fonction de l'âge de l'appelant, de son mode d'expression et du type de questionnement. Elle doit permettre dans tous les cas deux choses :

- Offrir à celui qui appelle, un temps donné et une attention suffisante pour élaborer ce qu'il a à dire, être entendu et non jugé,
- permettre au professionnel d'analyser les éléments explicites et implicites de l'appel et tout ce qui a trait à l'environnement, la tonalité de l'appel. Comprendre par ce recul ce qui se dit dans l'appel, en saisir l'architecture.

L'appelant cherche très souvent par un mode d'entrée classique, maîtrisé, adapté, à poser en fait d'autres questions.

Ainsi, l'appelant peut partir d'une demande d'information juridique précise, concernant le droit de garde notamment, pour aborder ensuite avec prudence une situation d'abus sexuels intra familiale.

De même, en partant d'une question très générale comme "Y a-t-il d'autres mauvais traitements que les coups ?", l'appelant cherche le plus souvent à évoquer une situation, connue de lui, concernant des maltraitances sur enfant.

Les enfants communiquent également d'une manière très particulière. En effet, ils utilisent rarement le langage "logique", à savoir analytique, descriptif, précis pour exprimer des difficultés. En outre, ils doivent également surmonter leur angoisse née de la prise de parole. L'entretien avec un enfant nécessite de la part de l'écouter une grande souplesse pour savoir entendre au-delà du sens littéral des mots ou du non-dit.

Phase d'échange et d'approfondissement

C'est l'étape du recueil actif de l'information au cours de laquelle le professionnel va tâcher de cerner tous les éléments contextuels et factuels ; recueillir des coordonnées, approfondir différents points de l'entretien qui n'auraient pas été développés notamment sur l'appelant lui-même, sur les motivations de l'appel, sur les démarches antérieures entreprises, sur ses liens avec la famille s'ils existent etc.

Le but de cette étape est de vérifier la pertinence de certaines informations et d'en faire émerger le danger réel encouru par le mineur.

3 - Evaluation de l'appel et traitement apporté

Cette étape voit la mise à plat des informations rassemblées lors du recueil d'informations. Il s'agit de les analyser à la lumière des éléments objectifs et subjectifs. Cela suppose que l'écouter procède à un repérage des différents indices de crédibilité.

Le problème de la vérité ou du mensonge au téléphone, posé comme tel est source de clarification de notre part. Celui-ci adopte une position de neutralité, afin de recueillir les informations qui seront nécessaires aux personnels départementaux qui auront à effectuer l'évaluation de la situation.

Pour sortir de l'alternative du vrai ou faux, le professionnel va travailler autour d'indices de crédibilité qui eux, peuvent être plus ou moins significatifs.

Les indices de crédibilité

Le professionnel a à sa disposition pour évaluer l'appel, un ensemble d'éléments à analyser en faisceau qui s'appuie sur les points suivants :

- La qualité de l'appelant.
- La position de l'appelant au regard de l'anonymat.
- La richesse de l'information recueillie et notamment l'âge du ou des mineurs.
- L'importance de la question des mauvais traitements dans la demande générale.
- Les motivations de l'appel.
- La connaissance de la situation par d'autres administrations.
- L'intervention d'acteurs divers dans la démarche en direction du Service.
- La vérification de certaines informations communiquées.

- La tonalité du récit.
- La corrélation entre l'objet initial et l'objet final de l'appel.
- La pertinence de l'analyse.

L'écoutant analyse tous ces paramètres avant de se prononcer sur le degré de crédibilité d'un appel.

La réponse de l'écoutant

La réponse faite tient compte de trois paramètres : la présence ou non d'un danger, le niveau de crédibilité de l'appel, les obligations de la loi au regard des signalements d'enfants en danger.

La réponse qui est apportée à l'appelant en fin d'entretien tient compte également de l'esprit de sincérité qui a prévalu durant l'entretien.

L'écoutant indique à l'appelant qu'il va proposer au service (coordonnateur) de transmettre l'information aux services sociaux à des fins d'évaluation.

Typologie des appels

Au 119, les écoutants ont observé que certaines catégories d'appels ont tendance à apparaître davantage à certains moments de la journée ou de l'année. Il convient de faire remarquer que nous ne parlerons ici que de "tendances", car aucune étude statistique portant sur ce sujet n'a encore été effectuée.

1 - Appels de week-end

- Durant le week-end, les appelants nous interpelleraient beaucoup plus par rapport à des questionnements d'ordre juridique, concernant l'exercice du droit de garde et de visite essentiellement.

Paroles d'un enfant en visite le week-end chez son père :

"Je vais le dire moi, que j'en ai marre. Maman me traite, elle me traite de fils de pute et de sale bâtard, elle me met au coin et elle me tape."

Paroles d'un père qui a la garde de son enfant le week end :

"Je vous appelle parce que ma fille a des bleus sur les tibias. Elle dit que c'est son beau-père qui la frappe. Est-ce que c'est possible qu'une enfant de son âge, elle a 4 ans, mente ou invente des histoires ? Si elle dit vrai, qu'est-ce que je peux faire pour récupérer la garde de ma fille ?"

2 - Appels de nuit

La nuit (23h-7h), les écoutants doivent davantage faire face à des situations à forte implication émotionnelle, principalement les fugues, ou les appels de personnes en détresse, tous âges confondus.

3 - Appels à l'approche de l'été

A l'approche des vacances d'été, nous observons la survenue d'appels de jeunes adolescentes d'origine étrangère, inquiètes à la perspective de passer leurs vacances dans le pays d'origine de leurs parents. Ces jeunes filles sont persuadées, et parfois à juste titre, qu'elles vont être contraintes à un mariage "forcé" dans leur pays d'origine. Leur appel s'inscrit comme une demande d'aide tant sur le plan juridique et matériel que sur celui du soutien psychologique. La situation de ces jeunes filles est d'autant plus délicate et difficile, qu'elles ont conscience que si elles rejettent la décision de leurs parents, cela pourrait entraîner le rejet total et définitif de leur famille. Ces adolescentes envisagent avec beaucoup d'appréhension de devoir soudainement se retrouver seules, sans soutien familial. Elles craignent, tout autant, la perspective de se retrouver sans repère familial dans un foyer ou mariée par obligation.

4 - Fugues

En raison de la diffusion massive du numéro vert (affichage obligatoire dans les endroits accueillant les mineurs, campagnes médiatiques etc.), de nombreux enfants et adolescents connaissent l'existence du 119. Par conséquent, un nombre toujours croissant de mineurs ont intériorisé l'idée qu'ils pouvaient contacter notre Service "à tout moment" s'ils avaient des difficultés, même la nuit.

C'est pourquoi les mineurs sollicitent fréquemment notre Service quand ils fuguent. Les situations de fugue sont toujours extrêmement délicates à gérer pour les écoutants. A chaque fugue, les professionnels ont à entendre le vécu de crise du mineur concerné. Ensuite, les écoutants évoquent les dangers auxquels le mineur peut être exposé s'il reste seul la nuit.

Ainsi, les écoutants tentent de persuader les mineurs que la police doit être informée de leur fugue, afin que le Procureur soit contacté pour ordonner une mesure d'hébergement provisoire en urgence. Faire entendre cette réalité est d'autant plus délicate que beaucoup de jeunes déclarent redouter l'intervention des services de police. C'est la raison pour laquelle, ces mineurs interpellent notre Service de façon prioritaire. Ces jeunes déclarent qu'ils craignent que la police les ramène directement chez eux, et qu'ils soient de nouveau exposés aux mêmes situations de violence qu'ils ont voulu fuir ... avec en plus, la peur de recevoir une "correction" de leurs parents, du fait qu'ils sont partis de leur maison. C'est pourquoi, chaque fugue, fait l'objet d'une "négociation" très délicate entre l'écoutant et le mineur, dont l'issue peut être parfois décisive.

5 - Appels de témoins de violences en direct

Certains appelants nous contactent car ils sont témoins de maltraitements sur mineurs, mauvais traitements se déroulant au moment même où ils nous téléphonent. Le plus souvent, il s'agit de voisins des mineurs concernés.

Le travail des écoutants consiste alors à convaincre ces personnes d'initier une demande en direction des services de police car eux seuls peuvent se déplacer. Beaucoup d'appelants déclarent qu'ils craignent les représailles des adultes violents concernés, et ils sont très réticents à dévoiler leur identité auprès des services de police. De nombreux appelants déclarent que s'ils ont contacté le 119 et non pas la police, c'était pour "rester anonyme". Une fois encore, la tâche est délicate pour les écoutants car il s'il est important de rappeler le rôle de chacun dans ces situations, l'appel au 119, pour autant, doit aboutir à la protection de l'enfant.

6 - Appels de personnes en détresse

Il est à noter que certains appels ne concernent pas directement les missions de notre Service, car ils émanent d'adultes qui nous contactent par rapport à des situations de personnes majeures uniquement.

Il est important de souligner que l'approche de la nuit peut réactiver beaucoup d'angoisse et de crainte chez les appelants. La nuit, les appelants peuvent être plus vulnérables qu'en journée, leurs mécanismes de défense étant souvent beaucoup plus fragilisés en raison de leur état de fatigue. Les appels de nuit sont souvent le fait d'adultes en souffrance psychique, voire à tendance suicidaire. Ces appels seraient de même nature que ceux que les autres services téléphoniques peuvent recevoir (S.O.S. amitié, S.O.S. suicide, S.O.S. dépression etc.) . Le contenu de ces appels est donc souvent très chargé sur le plan émotionnel et laisse entrevoir des situations de profonde solitude.

Parmi les appelants qui interpellent le 119 la nuit, se trouve également une importante proportion de parents. Il apparaîtrait que ces parents, qui assument avec courage et dynamisme pendant la journée leur rôle éducatif, peuvent s'effondrer sur le plan émotionnel la nuit. Ces parents se permettent enfin, leurs enfants étant endormis, de se laisser aller et de mettre en premier plan leur ressenti, surtout quand ils vivent des situations complexes et lourdes à gérer.

Paroles de mères d'enfants mineurs en détresse (3h du matin)

"Je n'en peux plus, je suis à bout, j'appelle parce que je sens que je vais craquer bientôt. L'attente, les procédures judiciaires, tout ça c'est trop long. Je n'arrête pas de faire des cauchemars, je n'arrive pas à évacuer de mon esprit l'image des agressions qu'on a fait subir à mes filles. Du coup, mes filles, je ne les lâche plus, je suis devenue une mère hyper protectrice, et là ça ne va plus, pour elles non plus d'ailleurs. Mais je ne sais pas comment faire autrement. Je vis dans la hantise qu'il leur arrive autre chose."

"Je croyais appeler Drogue Info Service (le 113), mais ce n'est pas grave si c'est Allô Enfance Maltraitée. Je suis à bout, je n'en peux plus. Je n'ai plus la force de faire croire à tout le monde que je suis active et dynamique, alors qu'en réalité je suis épuisée.

Je suis séropositive, ma maigreur fait peur à tout le monde. Comment je peux dire à mes enfants que leur maman va mourir alors qu'ils ont toujours eu une mère dynamique et rigolote ?"

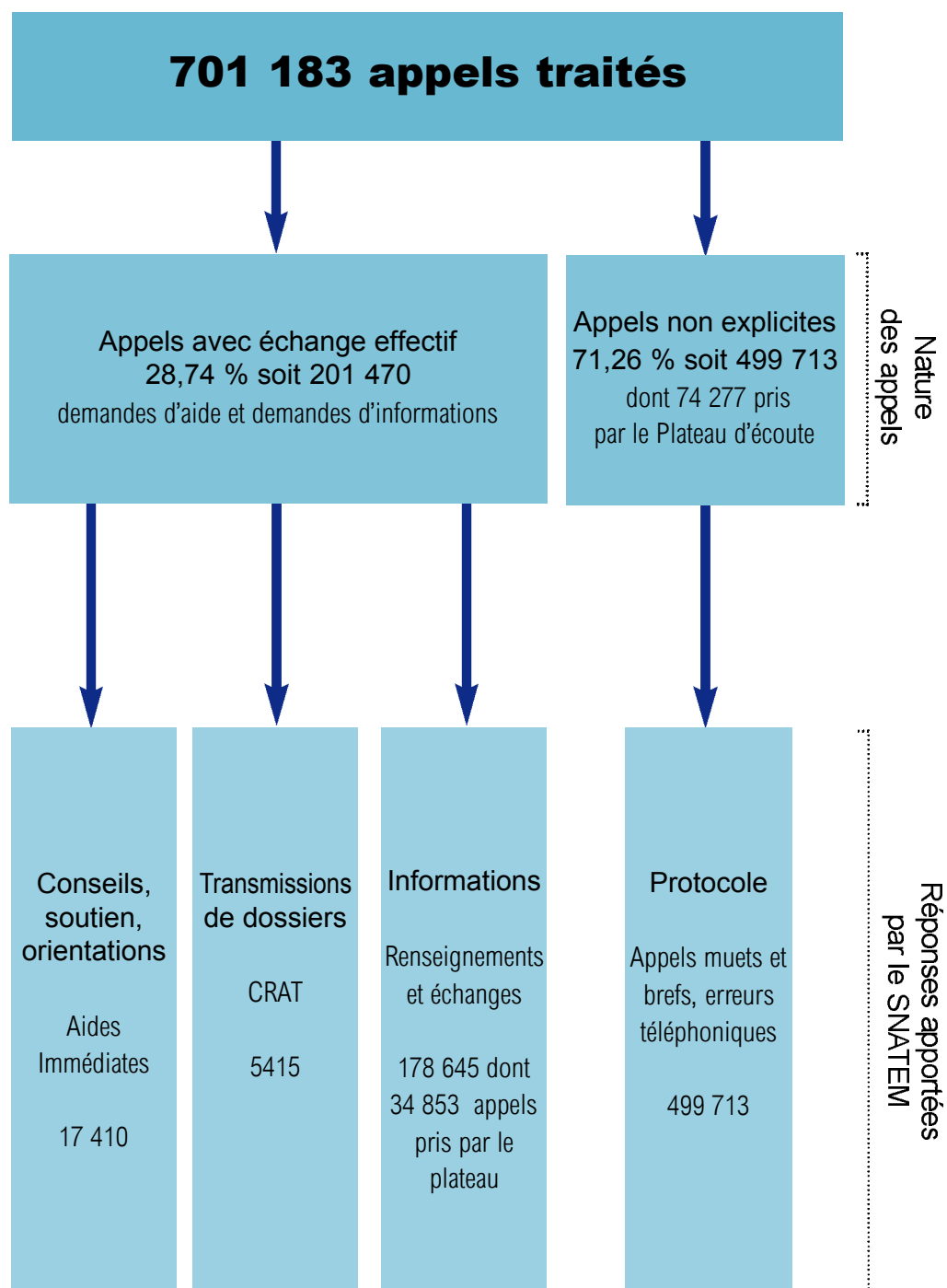
7 - Appels qualifiés "d'échanges"

De 2000 à 2001, nous avons observé une nette augmentation des appels définis comme des "échanges" (+16, 9 %). En 2000, on dénombrait 152 721 échanges et en 2001, 165 577 sont répertoriés. Derrière la rubrique "échange" se cachent des appels de nature si diversifiée qu'il paraît difficile d'en donner une définition exhaustive. En effet, nous regroupons sous cette rubrique aussi bien des appels en rapport avec les missions du 119, mais dont les éléments de contenu sont vagues et imprécis, que des appels où l'appelant interpelle le Service sur le mode ludique ou sur celui de l'insulte.

A titre d'illustration, certains écoutants qualifient "d'échange" un entretien téléphonique dans lequel un appelant souhaite remercier la personne qui lui a apporté de l'aide lors de son appel. De même, de nombreux enfants et adolescents contactent le Service afin d'évoquer une situation de maltraitance qu'ils connaissent pour un de leurs amis, mais les éléments qu'ils fournissent demeurent vagues et très imprécis quand à la nature des mauvais traitements subis, ou par rapport au contexte familial de l'enfant concerné. Les mineurs nous téléphonent parfois en posant de façon très générale, une question comme celle-ci: "j'ai un ami à moi qui se fait maltraiter par son père, que puis-je faire ?". Toutefois, l'appelant ne donnera pas davantage d'informations par rapport à la situation qu'il vient d'évoquer, soit parce qu'il les ignore, soit parce qu'il ne se sent pas encore prêt à nous fournir ce type de renseignements.

Durant ces entretiens, il arrive que l'écoutant puisse transmettre quelques informations générales sur le Service, par exemple sur les différentes possibilités d'aider un mineur en difficulté, mais sans qu'il lui soit possible d'évaluer l'aide apportée à ce moment précis. En revanche, ces premiers "échanges" sont suivis de réappels pouvant conduire cette fois-ci à un entretien plus approfondi avec la possibilité d'initier une démarche d'aide. Par ces "échanges", les appelants peuvent aussi tester notre capacité à accueillir les demandes concernant des problématiques souvent complexes.

Classification des différents types d'appels



Répartition départementale des transmissions, aides immédiates et renseignements

	Transmissions 2000	Transmissions 2001	Aides Immédiates 2000	Aides Immédiates 2001	Renseignements 2000	Renseignements 2001
AIN	23	19	106	80	52	27
AISNE	76	62	168	117	60	32
ALLIER	49	35	103	79	22	20
ALPES HAUTE PROVENCE	16	23	40	50	26	20
HAUTES ALPES	16	18	48	30	21	8
ALPES MARITIMES	128	93	351	306	140	130
ARDÈCHE	35	25	73	61	15	17
ARDENNES	45	30	75	40	28	17
ARIÈGE	7	13	26	30	7	14
AUBE	19	15	68	32	27	14
AUDE	23	18	74	74	22	34
AVEYRON	8	9	47	28	37	23
BOUCHES DU RHÔNE	129	115	541	459	304	258
CALVADOS	51	63	168	140	62	70
CANTAL	11	5	26	17	5	8
CHARENTE	20	23	66	51	15	8
CHARENTE MARITIME	70	63	175	129	45	51
CHER	25	28	82	56	17	18
CORRÈZE	14	21	47	83	19	9
CORSE	8	12	54	44	21	22
COTE D'OR	42	29	124	72	39	30
COTES D'ARMOR	38	38	151	109	43	48
CREUSE	6	10	24	20	6	4
DORDOGNE	28	37	93	63	16	28
DOUBS	49	42	113	102	44	29
DROME	30	48	139	116	39	29
EURE	58	45	157	125	63	44
EURE ET LOIR	57	33	109	88	36	31
FINISTERE	47	40	240	189	78	58
GARD	57	45	201	130	56	60
HAUTE GARONNE	90	64	276	237	115	122
GERS	12	15	22	23	14	11
GIRONDE	112	79	383	305	128	92
HÉRAULT	84	69	279	260	86	76
ILLE ET VILAINE	62	51	236	184	64	72
INDRE	17	22	30	24	14	22
INDRE ET LOIRE	45	44	126	114	43	49
ISÈRE	80	73	347	292	104	80
JURA	20	17	55	32	15	17
LANDES	15	16	58	56	28	20
LOIR ET CHER	33	28	75	76	43	26
LOIRE	42	34	155	128	50	47
HAUTE LOIRE	8	8	27	27	11	9
LOIRE ATLANTIQUE	84	81	297	275	137	118
LOIRET	66	58	240	237	113	90

LOT	16	5	28	43	13	12
LOT ET GARONNE	17	19	60	46	27	15
LOZÈRE	4	6	10	11	6	1
MAINE ET LOIRE	48	46	167	133	48	49
MANCHE	43	37	76	80	25	32
MARNE	59	45	159	154	57	43
HAUTE MARNE	23	24	23	39	15	17
MAYENNE	20	14	49	44	17	13
MEURTHE ET MOSELLE	110	75	266	197	120	102
MEUSE	33	17	42	34	6	14
MORBIHAN	62	55	141	103	51	46
MOSELLE	98	88	248	244	107	88
NIÈVRE	26	20	46	52	9	12
NORD	370	346	941	743	278	269
OISE	135	117	290	263	11	86
ORNE	38	36	69	48	29	21
PAS DE CALAIS	199	167	380	291	117	103
PUY DE DOME	32	26	147	121	35	46
PYRÉNÉES ATLANTIQUE	32	38	117	107	49	31
HAUTES PYRÉNÉES	9	6	53	40	13	14
PYRÉNÉES ORIENTALES	40	44	127	78	33	34
BAS RHIN	59	72	227	199	72	56
HAUT RHIN	48	38	131	103	48	41
RHÔNE	117	124	547	373	149	143
HAUTE SAÔNE	34	19	54	35	13	14
SAÔNE ET LOIRE	53	44	122	70	39	39
SARTHE	43	37	111	90	26	26
SAVOIE	28	19	112	82	32	29
HAUTE SAVOIE	61	25	182	162	49	58
PARIS	319	293	1312	1078	705	564
SEINE MARITIME	152	151	384	284	106	81
SEINE ET MARNE	168	174	469	418	145	126
YVELINES	163	161	567	467	189	178
DEUX SÈVRES	24	29	67	54	14	16
SOMME	59	55	136	157	65	48
TARN	29	26	76	52	29	23
TARN ET GARONNE	10	12	34	32	9	16
VAR	100	96	265	223	163	138
VAUCLUSE	65	48	155	141	56	55
VENDÉE	45	31	144	94	32	29
Vienne	26	18	92	37	20	25
HAUTE VIENNE	11	16	60	48	12	14
VOSGES	41	39	112	81	22	16
YONNE	61	64	122	94	37	40
TERRITOIRE DE BELFORT	14	13	44	34	13	7
ESSONNE	139	133	457	392	135	123
HAUTS DE SEINE	110	89	490	379	189	190
SEINE SAINT DENIS	320	282	807	696	289	242
VAL DE MARNE	168	135	597	422	153	131
VAL D'OISE	129	138	409	364	134	108
SITES INTERNET	20	53	2	10	0	3
DOM TOM	5	8	18	13	5	6
ÉTRANGER	6	3	30	25	6	67
NON RENSEIGNÉ	34	23	2769	2640	2975	2421
TOTAL	6030	5415	20838	17410	9327	813

Les demandes d'aides

Le service a reçu 22.825 demandes d'aides au cours de l'année 2001. Les chiffres qui suivent portent sur l'ensemble de ces demandes : les aides immédiates¹ et les transmissions d'informations aux départements².

Les appelants

Les trois catégories d'appelants sont la famille proche (36,3 %), l'entourage (25,3 %) et l'enfant concerné (15,7 %).

La famille se mobilise de plus en plus pour initier une demande d'aide. En 1997, la famille représentait 26 % des appelants. Aujourd'hui, ce chiffre se voit augmenté de +10 %.

Les axes de communication privilégiés par le service depuis plusieurs années portent leurs fruits.

Le tableau 1 indique que les mineurs concernés par les mauvais traitements physiques sollicitent notre Service dans une assez forte proportion (15,2 %, soit 1184 appels). Les voisins arrivent en seconde position (12,8 %, soit 1000 appels).

En ce qui concerne les mauvais traitements psychologiques, les mères représentent 15,1% des appelants (soit 1099). Les voisins arrivent en seconde position (1004 appels, soit une proportion de 13,8 %).

Enfin, les mères nous ont contactés dans une forte proportion (30 %, soient 1375 appels) lorsque leur enfant était victime d'agression sexuelle.

¹ Les appels donnant lieu à des conseils, soutien, orientations, sont qualifiés d'aides immédiates. Ces appels ne sont pas transmis aux départements, soit parce que les éléments apportés sont trop imprécis ou ne relèvent pas d'une situation de mauvais traitements, soit parce que les éléments d'identification du mineur concerné n'ont pas pu être recueillis. Par ailleurs, certaines personnes confrontées à des situations de maltraitance souhaitent engager elles-mêmes des procédures et consultent le service pour des conseils et orientations.

² Font l'objet d'une transmission d'informations aux départements tous les appels qui révèlent une situation de mauvais traitements présumés ou avérés à l'encontre d'un ou plusieurs mineurs identifiés ou identifiables, connus ou non des services sociaux et pour laquelle une intervention des services départementaux est sollicitée aux fins d'évaluation et de mise en œuvre d'une aide adaptée le cas échéant.

Tableau 1

Répartition des appelants par Mauvais Traitements	MT Physique		MT Psychologique		MT Sexuel	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Enfant concerné	1184	15,2%	857	11,8%	340	7,4%
Frère- sœur	80	1,0%	107	1,5%	64	1,4%
Camarade	266	3,4%	121	1,7%	72	1,6%
Mère	840	10,8%	1099	15,1%	1375	30,0%
Père	437	5,6%	473	6,5%	320	7,0%
Belle-mère / concubine	64	0,8%	75	1,0%	42	0,9%
Beau-père / Concubin	17	0,2%	22	0,3%	33	0,7%
Grand parent maternel	247	3,2%	304	4,2%	151	3,3%
Grand parent paternel	138	1,8%	148	2,0%	79	1,7%
Membre de la famille	451	5,8%	504	6,9%	371	8,1%
Ami de la famille	273	3,5%	247	3,4%	210	4,6%
Parent d'un camarade	298	3,8%	193	2,7%	134	2,9%
Voisin	1000	12,8%	1004	13,8%	107	2,3%
Petit(e) ami(e)	20	0,3%	25	0,3%	31	0,7%
Médecin de la famille	18	0,2%	11	0,2%	12	0,3%
Psychiatre - psychologue	17	0,2%	19	0,3%	47	1,0%
Personnel scolaire	256	3,3%	170	2,3%	177	3,9%
Professionnel service départemental	36	0,5%	34	0,5%	28	0,6%
Travailleur social non départemental	19	0,2%	20	0,3%	33	0,7%
Famille d'accueil	27	0,3%	19	0,3%	20	0,4%
Professionnel centre de loisirs	78	1,0%	26	0,4%	55	1,2%
Professionnel hôpital	13	0,2%	9	0,1%	11	0,2%
Gardien	3	0,0%	5	0,1%	1	0,0%
Magistrat-Police Gendarmerie	6	0,1%	1	0,0%	2	0,0%
Membre association	48	0,6%	33	0,5%	27	0,6%
Elu	10	0,1%	5	0,1%	3	0,1%
Etudiant	3	0,0%	6	0,1%	9	0,2%
Adulte concerné	104	1,3%	112	1,5%	318	6,9%
Autre	523	6,7%	466	6,4%	236	5,1%
Non désignés	1321	16,9%	1145	15,8%	277	6,0%

Objet de l'appel

Le tableau 2 révèle une augmentation des violences familiales et des problèmes éducatifs (respectivement +4,7 % et + 5,5 %).

La violence extra familiale subit une légère augmentation.

Les difficultés relationnelles sont, cette année, encore moins évoquées (en 1999, 21,1 % et en 2000, 15,1 %) puisqu'elles ne représentent que 13,8 % des demandes.

La multiplication des lieux d'aide dans ce domaine pourrait en partie expliquer cette baisse.

Tableau 2

Thématiques abordées par les appelants	ANNÉE 2001		ANNÉE 2000	
	Nombre	%	Nombre	%
Souffrance psychique	9 615	42,1%	12 003	44,7%
Violence familiale	8 911	39,0%	9 206	34,3%
Violence extra familiale	1 384	6,1%	1 119	4,9%
Problèmes éducatifs	6 730	29,5%	6 451	24,0%
Difficultés relationnelles	3 147	13,8%	4 070	15,1%
Divorce/séparation	2 026	8,9%	2 014	7,5%
Sexualité	1 569	6,9%	1 665	6,2%
Solitude	700	3,1%	987	3,7%
Scolarité	734	3,2%	806	3,0%
Fugue	681	3,0%	774	2,9%
Suicide	329	1,4%	403	1,5%
Délinquance	266	1,2%	323	1,2%
Drogue	215	0,9%	281	1,0%
Grossesse/I.V.G	111	0,5%	124	0,5%
Racket	23	0,1%	44	0,2%
Secte	53	0,2%	48	0,2%

Nature et forme des mauvais traitements

Lorsque les mauvais traitements sont évoqués, les mauvais traitements physiques et psychologiques sont toujours les plus représentés (respectivement 34,2 % et 31,8 %) et dans les mêmes proportions qu'en 2000.

Tableau 3

Type de mauvais traitements*	ANNEE 2001		ANNEE 2000	
	Nombre	%	Nombre	%
Physique	7 805	34,2%	9 140	34,0%
Psychologique	7 267	31,8%	8 362	31,0%
Sexuel	4 587	20,1%	5 280	19,7%

* sur les fiches où le mauvais traitement est renseigné.

En ce qui concerne les mauvais traitements sexuels (tableau 4), les attouchements sont les sévices les plus fréquemment cités dans les demandes d'aide.

Tableau 4

Répartition des MT sexuels*	ANNEE 2001		ANNEE 2000	
	Nombre	%	Nombre	%
Climat équivoque	1 260	25,4%	1 306	23,6%
Attouchement	2 464	49,6%	2 787	50,3%
Viol	1 240	25,0%	1 444	26,1%
Total	4 964	100,0%	5 537	100,0%

*Le total est supérieur au nombre total de fiches où la nature des mauvais sexuels est présente car il y a des fiches dans lesquelles se trouvent plusieurs occurrences : 4 964 en 2001 et 5 537 en 2000.

SNATEM Rapport d'activité 2001 - chapitre II

Forme des mauvais traitements*

Pourcentage 2001

Pourcentage 2000

Pourcentage 1999

Tableau 5

Violence	66,9%	69,5%	67,2%
Privation	10,0%	9,6%	11,4%
Négligence	23,1%	20,9%	21,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

*Ces données sont fondées sur le total des demandes d'aide où la forme des MT est renseignée soit : 15 853 en 2001 et 17 524 en 2000.

La forme principale des mauvais traitements décrite par les appelants reste la violence à l'égard des enfants : 66,9 % en 2001. Les négligences sont en légère augmentation.

En ce qui concerne la nature des mauvais traitements, deux chiffres retiennent l'attention. Ils concernent les violences sexuelles exercées sur les mineurs âgés de 3 à 6 ans : 23,4 % contre 22 % en 2000.

Les violences exercées sur les enfants âgés de plus de 9 ans ont baissé de plus de 3 % (tableau 6) par rapport à 2000. En revanche, les violences exercées sur les enfants âgés de moins de 9 ans ont augmenté légèrement. Ces violences s'exercent toujours principalement sur les filles.

Tableau 6

Forme des MT par Tranche d'âge*	Négligence	Privation	Violence
0 à 3 ans	27,7%	20,5%	12,9%
3 à 6 ans	17,3%	14,4%	15,1%
6 à 9 ans	17,9%	16,3%	17,6%
9 à 12 ans	15,8%	15,9%	19,0%
12 à 15 ans	13,1%	17,0%	20,4%
15 à 18 ans	7,3%	14,2%	12,5%
Plus de 18 ans	0,9%	1,7%	2,5%
Total :	100,0%	100,0%	100,0%

* Calcul effectué à partir des fiches où l'âge du 1er enfant concerné est connu

La forme des mauvais traitements la plus fréquemment mentionnée diffère en fonction de la tranche d'âge des mineurs concernés. La négligence est la forme de mauvais traitement la plus souvent évoquée pour les enfants âgés de 0 à 9 ans. En revanche, en ce qui concerne les mineurs âgés de 9 à 15 ans, la violence est la forme de mauvais traitement la plus évoquée. Chez les adolescents âgés de 15 à 18 ans, les phénomènes de privation sont très souvent cités.

Les auteurs de mauvais traitements

On observe que les maltraitances physiques sont surtout exercées par les mères. Ces maltraitances correspondent à l'établissement de 2977 fiches sur un total de 7805, soit une proportion de 38,1 %. La seconde catégorie d'auteurs la plus fréquemment mentionnée concerne les pères 35,8 %. Notons que ces chiffres sont très proches.

Les mauvais traitements psychologiques sont exercés par les mères dans 43 % des situations (soit 3126 fiches). L'écart observé entre les pères et les mères est, cette fois-ci, un peu plus important, puisque les pères sont désignés comme auteurs de mauvais traitements psychologiques dans 32,5 % des situations (soit 2362 fiches).

Le nombre de fiches éditées évoquant les mauvais traitements sexuels placent en tête les pères seuls avec 1505 fiches pour un total de 4587, soit 32,8 %.
Les beaux-pères représentent 9,9 % des auteurs.

Tableau 7

Répartition des appelants par Mauvais Traitements	MT Physique		MT Psychologique		MT Sexuel	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Enfant concerné	1184	15,2%	857	11,8%	340	7,4%
Frère- sœur	80	1,0%	107	1,5%	64	1,4%
Camarade	266	3,4%	121	1,7%	72	1,6%
Mère	840	10,8%	1099	15,1%	1375	30,0%
Père	437	5,6%	473	6,5%	320	7,0%
Belle-mère / concubine	64	0,8%	75	1,0%	42	0,9%
Beau-père / Concubin	17	0,2%	22	0,3%	33	0,7%
Grand parent maternel	247	3,2%	304	4,2%	151	3,3%
Grand parent paternel	138	1,8%	148	2,0%	79	1,7%
Membre de la famille	451	5,8%	504	6,9%	371	8,1%
Ami de la famille	273	3,5%	247	3,4%	210	4,6%
Parent d'un camarade	298	3,8%	193	2,7%	134	2,9%
Voisin	1000	12,8%	1004	13,8%	107	2,3%
Petit(e) ami(e)	20	0,3%	25	0,3%	31	0,7%
Médecin de la famille	18	0,2%	11	0,2%	12	0,3%
Psychiatre - psychologue	17	0,2%	19	0,3%	47	1,0%
Personnel scolaire	256	3,3%	170	2,3%	177	3,9%
Professionnel service départ.	36	0,5%	34	0,5%	28	0,6%
Travailleur social non départ.	19	0,2%	20	0,3%	33	0,7%
Famille d'accueil	27	0,3%	19	0,3%	20	0,4%
Professionnel centre de loisirs	78	1,0%	26	0,4%	55	1,2%
Professionnel hôpital	13	0,2%	9	0,1%	11	0,2%
Gardien	3	0,0%	5	0,1%	1	0,0%
Magistrat-Police-Gendarmerie	6	0,1%	1	0,0%	2	0,0%
Membre association	48	0,6%	33	0,5%	27	0,6%
Elu	10	0,1%	5	0,1%	3	0,1%
Etudiant	3	0,0%	6	0,1%	9	0,2%
Adulte concerné	104	1,3%	112	1,5%	318	6,9%
Autre	523	6,7%	466	6,4%	236	5,1%
Non désignés	1321	16,9%	1145	15,8%	277	6,0%

L'environnement familial de l'enfant victime

Tableau 8

L'enfant vit avec :	Nombre	%
Ses parents	8393	36,8%
sa mère	8526	37,4%
son père	1716	7,5%
Autre situation	1414	6,2%
Non renseigné	2776	12,2%
Total	22825	100,0%

Chapitre III

Inform et travailler avec les départements

Les transmissions

Évolution des transmissions	p 36	p 36
Les appelants	p 36	
Les auteurs de mauvais traitements	p 38	
Les enfants victimes	p 39	

Les retours

Mesures préexistant à la transmission d'informations	p 40	p 40
Mesures prises après la transmission d'informations	p 41	
Les taux de sans suite	p 41	
Services ayant effectué l'évaluation	p 41	
Situations des familles et des enfants	p 42	

Les réponses aux courriers ...

Les signalements par courrier, télécopie et e-mail	p 43	p 43
Les réclamations des usagers	P 44	
Les réquisitions judiciaires	P 45	
Les situations internationales	P 46	

Les transmissions

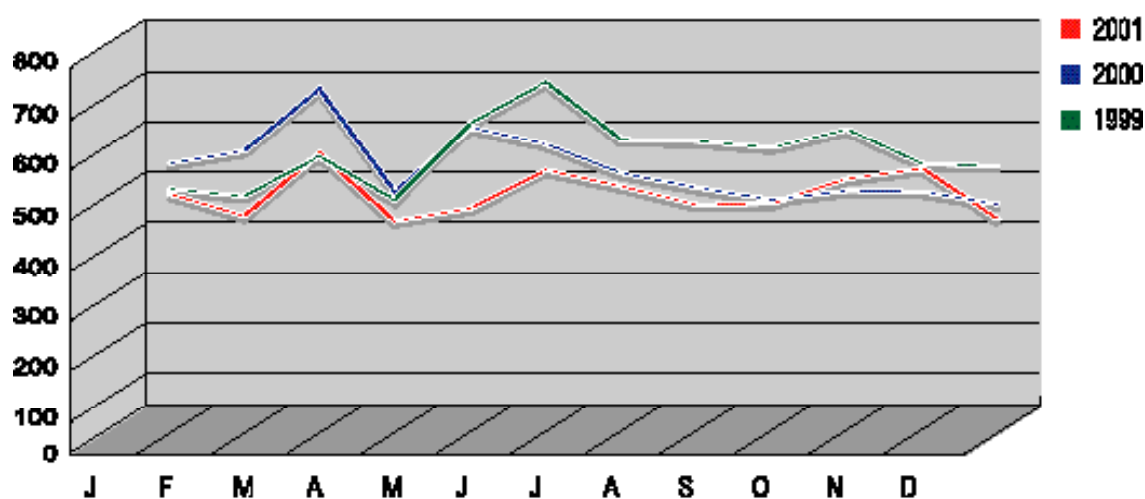
En 2001, le nombre de transmissions d'informations (CRAT) réalisées en direction des Conseils Généraux est de 5415. Ce chiffre est inférieur à celui de l'an passé (- 615).

Évolution des transmissions

En référence au tableau 1, une moyenne mensuelle de 452 CRAT est transmise en direction des départements. En 2000, cette moyenne s'élevait à 502 par mois.

Tableau 1

TRANSMISSIONS : ÉVOLUTION MENSUELLE (1999 - 2001)



Les appelants

Le tableau 2 concernant "la répartition des appelants", nous permet de remarquer que les voisins sont désignés dans 20,9 % des situations, soit sur 1133 transmissions. Cette catégorie se trouve dépassée par les "non désignés" qui représentent un total de 2057 appels, soit 38% des transmissions. Ce taux important s'explique par un nombre élevé de personnes qui demandent à garder l'anonymat par crainte de représailles de la part des familles désignées

Tableau 2

Répartition	Nombre	%
Enfant concerné	272	5,0 %
Frère - sœur	47	0,9 %
Camarade	25	0,5 %
Mère	211	3,9 %
Père	180	3,3 %
Belle-mère / Concubine	15	0,3 %
Beau-père / Concubin	7	0,1 %
Grand parent maternel	70	1,3 %
Grand parent paternel	50	0,9 %
Membre de la famille	223	4,1 %
Ami de la famille	132	2,4 %
Parent d'un camarade	125	2,3 %
Voisin	1 133	20,9 %
Petit (e) ami (e)	1	0,0 %
Médecin de famille	9	0,2 %
Psychiatre / Psychologue	4	0,1 %
Personnel scolaire	94	1,7 %
Professionnel service départemental	26	0,5 %
Travailleur social non-départ.	16	0,3 %
Famille d'accueil	5	0,1 %
Professionnel centre de loisirs	30	0,6 %
Professionnel hôpital	11	0,2 %
Gardien	6	0,1 %
Magistrat – Police - Gendarmerie	3	0,1 %
Membre association	26	0,5 %
Adulte concerné	15	0,3 %
Élu	10	0,2 %
Autre	612	11,3 %
Non désignés	2 057	38,0 %
Total	5 415	100,0 %

Seuls 272 “enfants concernés” par les situations de mauvais traitements ont accepté de s'identifier auprès de notre Service.

Dans 40,2 % des situations transmises, le sexe des appelants n'est pas précisé.

Ce chiffre élevé nécessite un commentaire. Il apparaît en fait que lorsque les appelants désirent garder l'anonymat, ils souhaitent également que leur genre, masculin ou féminin, reste confidentiel.

Le tableau 3 fait apparaître que l'entourage est la catégorie d'appelants la plus importante, lorsque l'appelant accepte de dire qui il est.

Tableau 3

Répartition par catégorie*	Nombre	Pourcentage	% Année 2000	% Année 1999	% Année 1998
Enfant-Adulte concerné	287	10,5 %	10,1 %	9,0 %	9,0 %
Famille proche	580	21,1 %	18,3 %	19,0 %	17,0 %
Entourage	1 639	59,7 %	62,9 %	63,0 %	65,0 %
Professionnels	240	8,7 %	8,7 %	9,0 %	9,0 %
Total	2 746	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

* Données calculées sans les "non désignés" et autres qui représentent en 2001 49,3 % (soit : 2 665 transmissions)

Les auteurs de mauvais traitements

Les auteurs des mauvais traitements (tableau 4) les plus fréquemment cités sont les mères (48,1 %), les pères arrivent en seconde position avec un pourcentage nettement inférieur (27,4 %). Cette différence significative s'explique par le fait que ce sont les mères qui ont le plus souvent la garde des enfants.

Tableau 4

Répartition tous MT confondus	Nombre	%
Enfant concerné	7	0,1 %
Frère - sœur	68	1,3 %
Camarade	33	0,6 %
Mère	2 606	48,1 %
Père	1 482	27,4 %
Belle-mère / Concubine	57	1,1 %
Beau-père / Concubin	376	6,9 %
Grand parent maternel	45	0,8 %
Grand parent paternel	13	0,2 %
Membre de la famille	84	1,6 %
Ami de la famille	33	0,6 %
Parent d'un camarade	4	0,1 %
Voisin	13	0,2 %
Petit(e) ami(e)	2	0,0 %
Personnel scolaire	70	1,3 %
Professionnel service départemental	33	0,6 %
Travailleur social non-départ.	11	0,2 %
Famille d'accueil	71	1,3 %
Professionnel centre de loisirs	9	0,2 %
Professionnel hôpital	5	0,1 %
Gardien	3	0,1 %
Magistrat - Police - Gendarmerie	4	0,1 %
Membre association	8	0,1 %
Élu	1	0,0 %
Autre	64	1,2 %
Non désignés	313	5,8 %
Total	5 415	100,0 %

Dans le tableau 5, concernant la répartition des auteurs entre la famille, l'entourage et les professionnels, nous constatons que les mauvais traitements s'exercent toujours massivement au sein de la famille proche : 92,2 %.

Tableau 5

Répartition par catégorie*	Nombre	Pourcentage
Enfant-Adulte concerné	7	0,1 %
Famille proche	4 647	92,2 %
Entourage	169	3,4 %
Professionnels	215	4,3 %
Total	5 038	100,0 %

* Données calculées sans les "non désignés" qui représentent 7 % en 2001 (soit : 377 transmissions).

L'auteur désigné dans les transmissions d'informations diffère selon la nature des mauvais traitements (physique, psychologique ou sexuel). Ainsi, les mères sont-elles le plus souvent désignées comme auteurs de mauvais traitements psychologiques (54,3 %) mais aussi physiques (47,5 %). Une différence s'observe ici entre les transmissions et les aides immédiates. Rappelons que dans les aides immédiates, ce sont les pères qui sont désignés comme les principaux auteurs de mauvais traitements physiques. Toutefois, en ce qui concerne les agressions sexuelles, les pères apparaissent toujours comme la première catégorie d'auteurs.

Les enfants victimes

Le tableau 6 révèle que 40 % des enfants maltraités sont âgés de moins de 6 ans. Ce résultat reste identique par rapport à l'an passé. Le service constate également une augmentation des appels pour des enfants âgés de moins de 3 ans.

Tableau 6

Répartition par tranche d'âge d'enfants victimes*	Année	2001	2000
	Nombre	%	%
0 à 3 ans	1 057	20,8 %	19,3 %
3 à 6 ans	897	17,7 %	19,6 %
6 à 9 ans	920	18,1 %	18,2 %
9 à 12 ans	891	17,5 %	18,1 %
12 à 15 ans	865	17,0 %	16,5 %
15 à 18 ans	412	8,1 %	7,6 %
Plus de 18 ans	35	0,8 %	0,7 %
Total	5 077	100,0 %	100,0 %

* 8 654 enfants sont concernés par les transmissions en 2001. Sur ces 8 654, 5 077 (soit 58,6 %) correspondent à une transmission pour un 1^{er} enfant et 3 577 pour un 2^e enfant ou plus.

Les retours

Le retour d'informations émanant des départements est prévu dans la Convention Constitutive du G.I.P. Le délai de 1 mois a été porté à 3 mois dans la nouvelle Convention, approuvée le 21 octobre 2001, ceci afin de tenir compte du temps nécessaire à une évaluation locale. Au 15 octobre 2002, le taux de retours est de 83 %. Les données suivantes correspondent à l'analyse statistique de ces retours.

Mesures préexistant à la transmission d'informations

Le tableau des mesures préexistant à la transmission d'informations renseigne sur l'évolution des mesures sociales depuis 1998.

Le suivi du service social ainsi que le suivi P.M.I restent identiques alors que les mesures sociales subissent une hausse et représentent 53,7 %.

L'observation, depuis 1998, indique que les mesures judiciaires subissent un tassement alors que les mesures sociales sont en hausse : de 7,7 % de 2000 à 2001.

En %	2001	2000	1999	1998
Mesures sociales	53,7 %	46,0 %	47,0 %	49,0 %
Suivi Service social	36,6 %	31,0 %	31,0 %	31,0 %
AEMO/IEAD	7,1 %	8,0 %	8,0 %	10,0 %
Suivi PMI	10,0 %	7,0 %	8,0 %	8,0 %
Mesures judiciaires	31,4 %	34,0 %	31,0 %	26,0 %
Transmission Parquet	7,6 %	6,0 %	6,0 %	6,0 %
AEMO Judiciaire	17,6 %	24,0 %	25,0 %	20,0 %
ASE	5,6 %	3,5 %	non disponible	non disponible
Placement direct	0,6 %	0,5 %	non disponible	non disponible
Autres	14,9 %	20,0 %	22,0 %	25,0 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Mesures prises après la transmission d'informations

L'observation des mesures prises à la suite de la transmission fait apparaître une baisse des mesures judiciaires de -2,3 % au profit des mesures sociales (+ 3.6 %).

En %	2001	2000	1999	1998
Mesures sociales	41,6 %	38,0 %	39,0 %	43,0 %
Suivi Service social	31,1 %	30,0 %	30,0 %	32,0 %
AEMO/IEAD	6,0 %	5,0 %	6,0 %	7,0 %
Suivi PMI	4,5 %	3,0 %	3,0 %	4,0 %
Mesures judiciaires	43,7 %	46,0 %	45,0 %	42,0 %
Transmission Parquet	33,3 %	32,0 %	33,0 %	30,0 %
AEMO Judiciaire	6,3 %	8,0 %	8,0 %	8,0 %
ASE	3,8 %	5,0 %	3,0 %	3,0 %
Placement direct	0,3 %	1,0 %	1,0 %	1,0 %
Autres	14,7 %	16,0 %	16,0 %	15,0 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Les taux de sans suite

Le taux de "retour sans suite" est en baisse. Le "sans suite" est un indicateur à pondérer car il recouvre des réalités diverses. En effet, les professionnels départementaux utilisent cette case lorsque :

- l'appel est malveillant ou est la conséquence d'un conflit quelconque,
- l'évaluation n'est pas possible : adresse incorrecte, déménagement etc.
- le Parquet a classé sans suite,
- le département ne s'est pas prononcé quant au suivi.

Taux de sans suite	en %
2001	17 %
2000	20 %
1999	23 %

Services ayant effectué l'évaluation

Comme en 2000, les évaluations de situations sont réalisées majoritairement par les services sociaux polyvalents, bien que le pourcentage soit en baisse constante depuis 1999.

À l'inverse les services PMI et ASE voient leur nombre d'évaluations augmenter.

En %	2001	2000	1999
Service Social	53,5 %	55,0 %	57,0 %
PMI	18,2 %	18,0 %	17,0 %
ASE	13,7 %	11,0 %	10,0 %
Justice	8,0 %	8,5 %	7,0 %
Autre	6,6 %	7,5 %	9,0 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Situations des familles et des enfants

1 - Situation des familles

Comme les années précédentes on constate une augmentation des familles inconnues des services départementaux : 43%.

Pour ce qui concerne les familles connues pour autres problèmes, elles sont en légère baisse. Il s'agit souvent de familles connues pour des aides éducatives, financières etc.

en %	2001	2000	1999	1998	1997
Inconnues	43 %	40 %	38 %	39 %	38 %
Connues autres problèmes	49 %	50 %	53 %	49 %	49 %
Connues pour M.T	8 %	10 %	9 %	12 %	13 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

2 - Situation des enfants

La situation des enfants reste inchangée en comparaison à 2000, les enfants connus le sont généralement des services de PMI.

En %	2001	2000	1999	1998	1997
Inconnus	46 %	46 %	42 %	43 %	43 %
Connus autres problèmes	44 %	43 %	49 %	45 %	42 %
Connus pour M.T	10 %	11 %	9 %	12 %	15 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Les réponses aux courriers...

L'outil téléphonique n'est plus le seul mode de saisine du SNATEM, même s'il demeure majoritaire.

Les signalements par courrier, télécopie et e-mail

Le SNATEM est amené à transmettre aux départements ou directement au Procureur de la République certains courriers faisant état de mauvais traitements envers les enfants. De plus en plus fréquemment, notre Service est saisi de situations de maltraitance par le biais non seulement de courriers ou de télécopie, mais aussi par e-mails (ceux-ci augmentant en fonction des fréquentations quotidiennes).

Nombre de courriers

Année	Nombre
2001	25
2000	19
1999	13
1998	17
1997	16

Les lettres qui nous parviennent concernent, pour une grande partie, des situations d'enfants en danger ou supposés maltraités. Très souvent, le 119 est questionné, dans ces courriers, sur certains agissements liés à une ou des maltraitances.

Il peut être joint à ces courriers des pièces constitutives de preuves de l'existence d'une maltraitance de l'enfant concerné. Cela est particulièrement vrai pour les dossiers qui nous sont transmis par mail. L'épaisseur des dossiers et la volonté de l'utilisateur de s'adresser au SNATEM, en tant que Service expert, obligent à considérer cette nouvelle demande qui appelle à un traitement circonstancié des informations. Par exemple, à l'été 2001 un usager a posé des questions à propos de messages laissés sur un forum. En continuant le dialogue avec cette personne, suffisamment de données ont été réunies, qui concernaient l'activité d'une secte, afin de les transmettre au Procureur de la République. Les situations qui peuvent relever des attributions de Madame Claire Brisset, Défenseur des Enfants, lui sont transmises avec avis du SNATEM. Cela, en fonction du protocole mis en place en novembre 2000.

Les réclamations des usagers

Le SNATEM est destinataire de trois types de réclamations :

- Insatisfaction de l'appelant en ce qui concerne l'accueil ou la qualité des prestations fournies par un professionnel du 119,
- Rétractation de l'appelant quant à ses déclarations,
- Mécontentement et critiques de la famille qui a été l'objet d'un appel malveillant, voire calomnieux.

1 - L'insatisfaction par rapport à l'accueil ou la qualité des prestations fournies

Elle est plus fréquemment exprimée que les années précédentes. Ces appels sont pris en compte afin d'alimenter le travail sur la réflexion visant à une meilleure qualité de l'accueil et de la réponse proposée par les professionnels du 119. Chaque réclamation fait l'objet d'une réponse de la Direction.

2 - La rétractation de l'appelant signalant

Il arrive que des appelants rappellent le SNATEM pour se rétracter et pour remettre en cause le contenu de l'appel qu'ils ont effectué au 119 quelques heures ou quelques jours auparavant alors que la transmission a parfois déjà été réalisée en direction des départements. Ces rétractations sont motivées soit par des erreurs sur la personne désignée comme auteur de mauvais traitements, soit par des erreurs d'appréciation du contexte des maltraitances supposées, soit par crainte d'éventuelles représailles, ou encore par simple remords.

Dans tous les cas, le correspondant départemental est informé de cette rétractation.

3 - Les réclamations des familles signalées

Le SNATEM est aussi de plus en plus souvent contacté par des familles qui contestent le bien-fondé de la transmission, invoquant le caractère malveillant, voire calomnieux, de l'appel qui les a concernées. La demande de ces familles vise en premier lieu à connaître l'identité de l'appelant, en second lieu à avoir accès à leur dossier, c'est-à-dire au contenu de la transmission.

S'agissant de l'identification de l'auteur de l'appel, le SNATEM rappelle le secret professionnel auquel il est tenu. Il invite la famille concernée à attendre les conclusions de l'enquête sociale afin de pouvoir apprécier par la suite l'opportunité d'une plainte contre X pour dénonciation calomnieuse.

S'agissant de l'accès aux dossiers, le SNATEM indique la procédure à suivre, conformément aux règles établies par les lois de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) et de la CADA (Commission d'Accès aux Documents Administratifs). Le SNATEM oriente la demande vers le correspondant local.

Pour des raisons de commodité, l'accès au compte rendu d'appel téléphonique est organisé localement par les services du Conseil Général. Des dérogations à ces règles peuvent être prises, mais seront toujours étudiées conjointement avec le Conseil Général dont dépend la situation.

Les réquisitions judiciaires

Comme l'an passé, nous sommes de plus en plus fréquemment sollicités par les services judiciaires à des fins de compléments d'enquêtes. Les modes de procédure sont réglementés par le secret professionnel. Les officiers de police judiciaire s'adressent au SNATEM après avoir eu connaissance qu'un appel en direction du 119 a été passé. Ces demandes portent généralement soit sur la recherche de la preuve pour des faits de violence sur mineurs, soit sur plaintes pour dénonciations calomnieuses. Les officiers de police judiciaire s'adressent au SNATEM quel que soit le stade de l'enquête (enquête préliminaire ou enquête d'instruction). Souvent, dans un premier temps, les officiers contactent notre Service par téléphone afin de s'enquérir du ou des appels reçus par le 119 et faisant l'objet de leur enquête. Ces premiers contacts téléphoniques sont suivis généralement de réquisitions judiciaires formelles. Le SNATEM, au cours de ces échanges téléphoniques, rappelle aux officiers de police judiciaire le secret auquel tout professionnel du 119 est tenu. Aucune information relative au contenu de l'appel ou à l'identité de l'appelant n'est communiquée d'emblée par téléphone. Tout au plus, le SNATEM s'autorise à confirmer ou infirmer que l'appel a bien été reçu par le 119.

En tout état de cause, lorsque ces officiers demandent la communication d'éléments précis (date et heure de l'appel, qualité et identité de l'appelant, contenu de l'appel), le SNATEM demande une formalisation par une réquisition régulière. Selon la nature et l'objet de l'enquête, le SNATEM apprécie, au cas par cas, l'opportunité de la levée ou non de son secret professionnel. Un traitement distinct est opéré selon que l'objet de l'enquête porte sur la protection des mineurs et la défense de ses intérêts, ou sur l'identification de l'appelant désigné comme auteur d'une dénonciation calomnieuse.

Dans le premier cas, le SNATEM concourt à la manifestation de la vérité en acceptant de communiquer à l'institution judiciaire, dès le stade de l'enquête préliminaire, des éléments susceptibles d'aider à l'avancement de l'enquête, et donc à la protection du mineur. Dans ce cadre, des auditions judiciaires de professionnels écoutants ont pu avoir lieu à quelques reprises sur réquisition du juge d'instruction.

Dans le second cas, les éléments identifiant l'appelant (qualité, identité, adresse) restent couverts par le secret professionnel jusqu'au stade le plus avancé de l'enquête pénale (instruction). Il n'est pas exclu que le secret professionnel soit opposé par le SNATEM, même au stade judiciaire de l'instruction, sous réserve des garanties liées aux droits de la défense de l'appelant mis en cause, de la bonne foi de celui-ci, et de son consentement à s'identifier personnellement auprès de l'instance judiciaire, ou à être identifié auprès de celle-ci.

Enquêtes préliminaires réquisitions du Procureur de la République	2001	2000	1999	1998	1997
Viol sur mineur	9	3	4	1	0
Violences physiques ou psychologiques sur mineur	13	5	4	1	0
Dénonciation calomnieuse	9	10	4	1	0
Autres	1	3	0	1	1
Total	32	21	12	4	1

Instructions réquisitions du juge d'instruction sur commissions rogatoires					
	2001	2000	1999	1998	1997
Viol sur mineur	2	2	0	1	2
Non-assistance à personne en danger					
Violences physiques ou psychologiques sur mineur	1	2	0	0	0
Dénonciation calomnieuse	3	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	1
Total	6	4	0	1	3

Il apparaît à la lecture de ces tableaux des augmentations de certains items. En effet, en ce qui concerne les enquêtes préliminaires, mises à part les dénonciations calomnieuses et la catégorie des “autres”, nous pouvons constater que les réquisitions concernant les affaires de viols et autres violences exercées sur les mineurs sont en augmentation. Globalement, nous notons un nombre de réquisitions en forte progression. En 2001, le nombre de réquisitions (enquêtes préliminaires et réquisitions) est passé à 38 ; il était de 25 en 2000.

Les situations internationales

Depuis 1999, le SNATEM observe un accroissement des appels concernant des situations d'enfants en danger à l'étranger. Ces appels émanent de démarches spontanées d'usagers qui soumettent une situation au 119. Leur volonté est alors de trouver un relais instantané vers l'étranger, ou d'obtenir des conseils ou des orientations afin de tenter de résoudre des situations complexes.

En 2001, le SNATEM a eu à connaître un nombre de situations internationales plus importantes que les années antérieures. Il y a eu moins de transmissions, mais plus de demandes d'aide.

	2001	2000	1999	1998
Aides Immédiates	36	26	6	6
Transmissions	8	11	7	2
Total	44	37	13	8

Les situations parvenant au 119 concernent aussi bien d'Europe que d'autres continents (Afrique, Amérique, Asie etc).

Pour l'année 2001, elles se répartissent sur les pays suivants :

	Nombre d'appels	Aides Immédiates	Transmissions
Allemagne	5	5	0
Arabie Saoudite	2	2	0
Australie	1	1	0
Belgique	5	4	1
Cameroun	1	0	1
Canada	1	1	0
Danemark	2	2	0
Chine	2	2	0
Espagne	1	1	0
Grande-Bretagne	2	2	0
Haïti	2	0	2
Italie	3	3	0
Indonésie	1	1	0
Maroc	2	1	1
Nouvelle Calédonie	1	1	0
Pays-Bas	1	1	0
Portugal	5	2	3
USA	1	1	0
Tunisie	3	3	0
Turquie	1	1	0
Vietnam	2	2	0
Total	44	36	8

1 - Qualité et sexe de l'appelant

La plupart des appelants sont des ressortissants français. Ils sont soit membres de la famille, soit amis de la famille. Quelques appels viennent de professionnels. Parmi les membres de la famille, il s'agit plus souvent de grands-parents, mais aussi d'enfants concernés. Comme pour les autres situations, la majorité des appels est effectuée par des femmes. Dans la majorité des situations, l'appelant a souhaité garder l'anonymat.

2 - Objet de l'appel

Les situations évoquées concernent souvent des enfants victimes d'abus sexuels (inceste, violences sexuelles ou de réseau de pédophilie).

Environ un tiers des appels mentionne des mauvais traitements à caractère sexuel (viol et/ou attouchements). Les autres types et formes de mauvais traitements sont également évoqués (violences physiques et psychologiques, négligences, privation).

Les informations rapportées au 119 font fréquemment référence aux difficultés d'exercice de l'autorité parentale dans le cadre de la séparation des parents de nationalités différentes.

3 - Auteurs des mauvais traitements

Les auteurs de mauvais traitements sont principalement des hommes. La grande majorité des auteurs sont les nouveaux conjoints des parents séparés. Cependant, parmi ces auteurs se trouvent également des mères.

4 - Traitement des appels internationaux

Les circuits de transmission des informations empruntés par le SNATEM pour passer le relais aux instances compétentes, divergent selon le cas de figure :

- la voie consulaire, pour des situations concernant des enfants de nationalité étrangère vivant sur sol étranger,
- la voie du Parquet français dans les situations où l'enfant ou les enfants concernés sont de nationalité française mais résident à l'étranger,
- la voie du Parquet français lorsque l'auteur de mauvais traitements sexuels sur sol étranger est ressortissant français,
- la voie du Ministère des Affaires Etrangères pour les déplacements illicites des mineurs de nationalité française,
- la voie d'Interpol lorsqu'il s'agit de réseaux internationaux de pédophilie, notamment sur Internet,
- la voie des services téléphoniques étrangers pour des situations qui nécessitent des mesures de prévention (négligence, privation).

Il semble que l'expérience du 119 dans ce domaine s'amplifie car le public nous identifie de plus en plus comme lieu "ressource" pour l'aide et le conseil, mais aussi pour une prise de relais aux fins de traitement de ces situations à caractère international.

Ci-après, nous allons vous présenter deux exemples de situations internationales gérées par le SNATEM. Le premier concerne des mauvais traitements physiques clairement identifiés, mais pour lesquels, très peu d'éléments permettant d'identifier la victime ont été fournis. Le Service s'est alors mis en contact avec les autorités consulaires afin de pouvoir aider l'enfant concerné.

Le deuxième exemple concerne une situation de viol que nous avons traité avec notre homologue portugais. Le travail de réseau se révèle indispensable pour le traitement des situations de maltraitances internationales qui nous sont signalées.

5 – Exemples

Pays : HAÏTI

Date : Juin 2001

Appelant : Ressortissante française, marraine de l'adolescente concernée

Type de mauvais traitements : violences physiques et incitation à la prostitution

Lieu des mauvais traitements : Haïti - Port-Au-Prince

Enfant concerné : adolescente de 17 ans, ressortissante haïtienne, vivant avec ses parents à Haïti

Auteurs des mauvais traitements : père, ressortissant haïtien

Orientation du SNATEM : Ambassade d'Haïti à Paris

CONTENU DE L'APPEL :

L'adolescente, prénommée P. vit dans un bidonville chez son père. Il n'y a pas d'adresse. Le seul contact est l'école.

L'appelante est marraine de l'adolescente, par l'intermédiaire de l'association "SOS Enfants sans frontières". Elle est en contact régulier avec les religieuses de l'école où l'adolescente est scolarisée. Cette année scolaire, P. ne faisait plus rien à l'école alors qu'avant elle était une bonne élève.

Aujourd'hui, un courrier daté du 30 mai est arrivé chez l'appelante de la part d'une des religieuses qui l'alerte sur une situation de maltraitance supposée (rapportée par une voisine). "Le père est un sadique, il ne donne rien à P.", dit la religieuse dans le courrier. D'après ce courrier, la grand-mère maternelle de P., qui vient aider à la Congrégation (cantine) est en contact avec la jeune fille qui lui demande des objets de première nécessité, alors que ce n'était pas le cas auparavant (hygiène, aliments, vêtements). L'appelante est en correspondance régulière avec l'adolescente, qui, dans un courrier récent disait qu'elle "ne pouvait plus rester en Haïti". Sa marraine l'a rassurée en lui disant qu'elle allait lui rendre visite au mois de janvier 2002. En cas de problème à régler, l'appelante peut anticiper son voyage.

D'après l'appelante, il est possible que son père la prostitue. P. est venue en France l'été dernier et certaines de ses attitudes pouvaient prêter à interprétation.

L'appelante se dit inquiète pour l'adolescente.

Il semble nécessaire, de l'avis de l'appelante, qu'une enquête soit menée sur le terrain afin de vérifier si l'enfant est véritablement en danger et si les soupçons de mauvais traitements et de prostitution sont fondés.

L'appelante accepte que son identité soit connue et reste à la disposition des professionnels pour toute information nécessaire et complémentaire pour l'enquête.

Pays : PORTUGAL

Date : OCTOBRE 2001

Appelant : La tante de la mineure concernée

Type de mauvais traitements : Viol

Lieu des mauvais traitements : Portugal

Enfant concerné : Une adolescente de 16 ans

Auteurs des mauvais traitements : Le père de la mineure concernée

Orientation du SNATEM : Le SNATEM a transmis un compte-rendu de l'appel au Service téléphonique portugais de protection de l'enfance "SOS CRIANCA".

Ce Service nous a répondu rapidement :

La mineure a été auditionnée par le commissariat, puis accompagnée par un officier de Police Judiciaire le lendemain matin afin d'être présentée au Juge pour Enfants, sans retour préalable au domicile du père.

CONTENU DE L'APPEL :

L'appelante, ressortissante française, nous contacte pour sa nièce, R., 16 ans, qui a vécu avec elle en France pendant plusieurs années après la mort de sa mère.

Le père de l'adolescente est parti vivre au Portugal. Il a fait, par la suite, des démarches afin d'obtenir la garde de sa fille.

R. vit actuellement avec son père depuis environ six mois. Elle n'est pas scolarisée et ne parle pas portugais.

Elle a dévoilé lors d'un entretien téléphonique avec sa tante que son père abusait d'elle régulièrement.

Sur les conseils de sa tante, elle est allée voir la Police, mais n'a pu se faire comprendre. Depuis le poste de police, elle a rappelé sa tante pour lui faire part de ses difficultés de langage.

La tante nous contacte pour demander de l'aide en précisant que si sa nièce ne parvenait pas à se faire comprendre, elle risquait, une fois sortie du commissariat, d'être envoyée par son père au Zaïre où vit sa famille et ce, afin d'éviter toutes éventuelles poursuites. L'appelante déclare vouloir prendre des congés pour aller au Portugal et essayer d'aider sa nièce.

Chapitre IV

Observer la maltraitance

Violences entre mineurs en milieu scolaire

p 52

Descriptif de l'étude p 52

Les conduites observées et les enfants auteurs p 53

Age des victimes p 54

Caractéristiques des appels p 56

Conclusion p 61

Annexes

p 62

Étude sur les conduites violentes à connotation sexuelle entre les mineurs en milieu scolaire

Une première étude sur les appels concernant des violences à caractère sexuel entre mineurs en milieu scolaire a été réalisée en 2000. Elle reprenait la classification usuelle des mauvais traitements sexuels entendus au 119 : climat équivoque, attouchements, viols. Reconduite sur les appels reçus en 2001, cette étude se veut avant tout une observation prudente de ce phénomène.

Descriptif de l'étude

La particularité de cette étude réside dans la qualité de l'auteur des violences sexuelles décrites dans les appels. En effet, l'auteur est un mineur. Phénomène observé par d'autres services téléphoniques, le numéro "Viols femmes informations" faisait ainsi état dans son bulletin 2000 de 13,9% d'agresseurs âgés de 5 à 14 ans et 19,2% de 15 à 17 ans. Rappelons également qu'en 1997, le Ministère de l'Intérieur faisait savoir que 18% des mis en cause pour viols et autres agressions sexuelles étaient mineurs.

Loin de vouloir émettre un quelconque avis sur ce type de violences, voire sur l'existence même d'une violence sexuelle entre mineurs, et conscient du risque que peut revêtir l'étude de ce type de problématique, l'intention du service reste l'étude des propos énoncés au cours des appels. Au-delà de l'analyse des caractéristiques spécifiques à ces conduites violentes entre mineurs, il s'agit davantage d'analyser les inquiétudes émises durant ces appels.

Si le **nombre d'enfants victimes concernés** en 2000 n'était que de 28, en 2001 il s'élève à 68.

Par **rapport au nombre de demandes d'aide**, le **nombre d'enfants victimes concernés** en 2000 correspondait à 28/ 26868, soit 1,04 situation /1000 traitées. En 2001, ce rapport augmente : 68/ 22825, soit 2,98 situations /1000 traitées.

1 - Méthodologie

Le mode de sélection des données adopté est le suivant : l'auteur des violences est un camarade de l'enfant concerné par l'appel, et les mauvais traitements se déroulent au sein d'une institution. Après lecture de l'ensemble des fiches ainsi sélectionnées (428 dossiers), seules les situations se déroulant dans le cadre scolaire ont été conservées, soit 60 dossiers (8 transmissions, 52 aides immédiates). Dans le cas où plusieurs enfants étaient concernés dans l'appel, sans précision du nombre exact, le nombre d'enfants concernés appliqué a été de 2. Les situations ayant fait l'objet de plusieurs fiches ont été comptabilisées une seule fois.

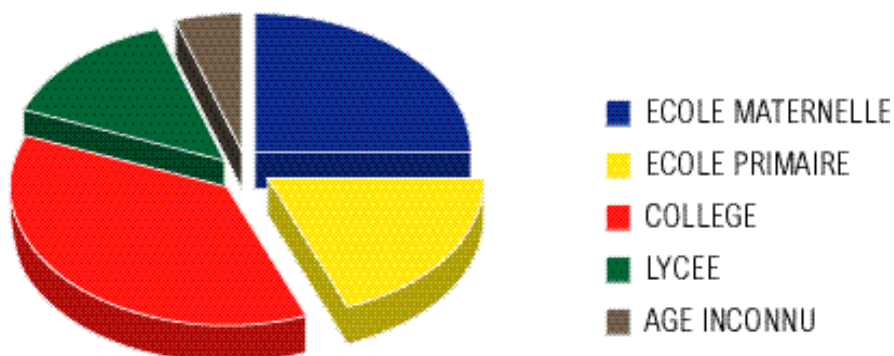
2 - Classification par tranche d'âge

Compte tenu du caractère déclaratif des éléments recueillis et par souci de clarification, un classement par tranche d'âge a été réalisé. La répartition des enfants en fonction des différents niveaux scolaires correspond à l'âge théorique d'entrée dans ces niveaux.

École maternelle	3 à 5 ans inclus
École primaire	6 à 10 ans inclus
Collège	11 à 14 ans inclus
Lycée	Supérieur ou égal à 15 ans

Les conduites observées et les enfants auteurs

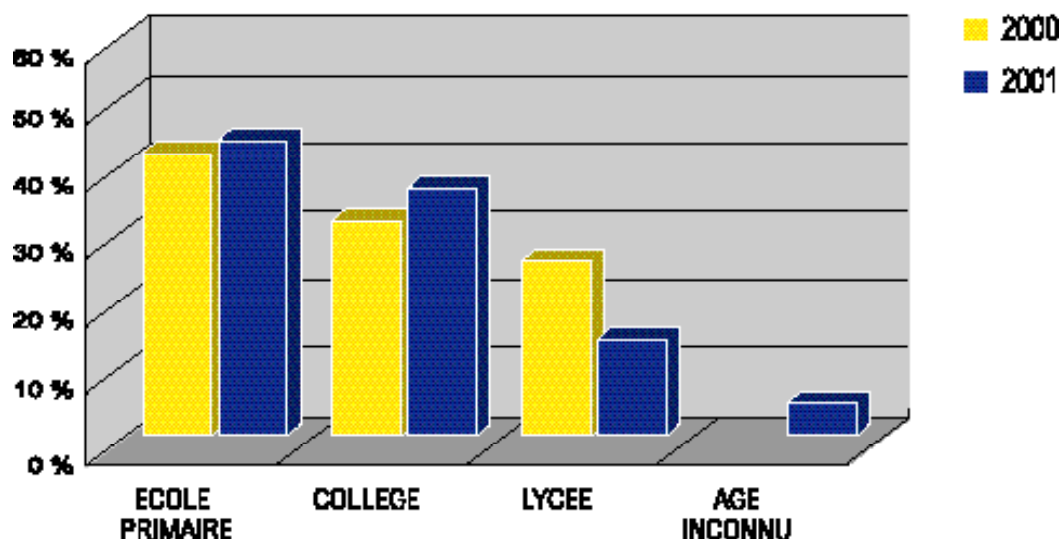
AGE DES AUTEURS
(répartition par niveaux scolaires)



En 2001, le 119 a été sollicité de manière très marquée pour des mineurs auteurs d'âge "collège" (11 à 14 ans). En effet, un tiers des appels concerne cette tranche d'âge. Les auteurs scolarisés en maternelle font également l'objet d'un quart des appels. Il est intéressant de noter que les appels au 119 concernent parfois des enfants auteurs très jeunes. Si l'on compare ces chiffres avec ceux du service téléphonique "Viols femmes informations", les proportions par tranches d'âge sont strictement inversées :

- 55,9% d'appels au 119 concernent des auteurs âgés de 6 à 14 ans, et 14,3% d'auteurs de 15 ans et plus,
- tandis qu'au téléphone "Viols femmes informations", 13,9% des appels font état d'auteurs âgés de 5 à 14 ans et 19,2% de 15 à 17 ans.

COMPARATIF 2000/2001 : AGE DES AUTEURS



En 2000, on pouvait noter une répartition plus homogène de l'âge des mineurs "auteurs" en fonction des tranches d'âge scolaire.

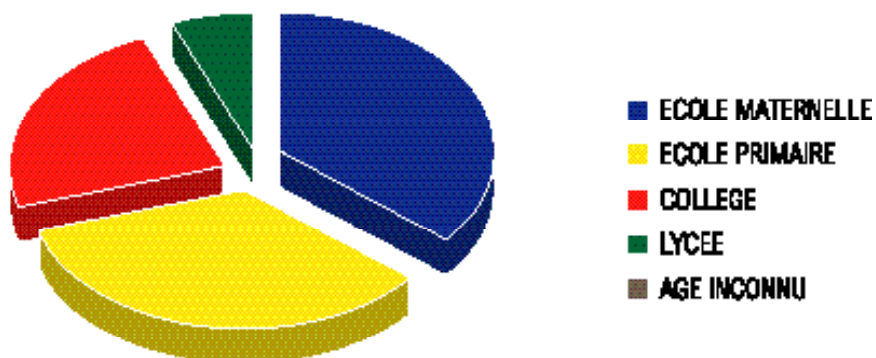
En 2001, le nombre d'appels étant plus important, cette répartition se trouve modifiée et nous pouvons constater :

- une progression de deux points de la tranche "école primaire" qui réunit l'école maternelle et l'école primaire,
- un accroissement marqué de la tranche "collège", supérieure de cinq points par rapport à l'année 2000,
- une diminution franche de la tranche "lycée" de plus de 11 points.

Cette modification est à pondérer au regard de l'absence de renseignements sur l'âge de l'auteur dans presque 5 % des cas.

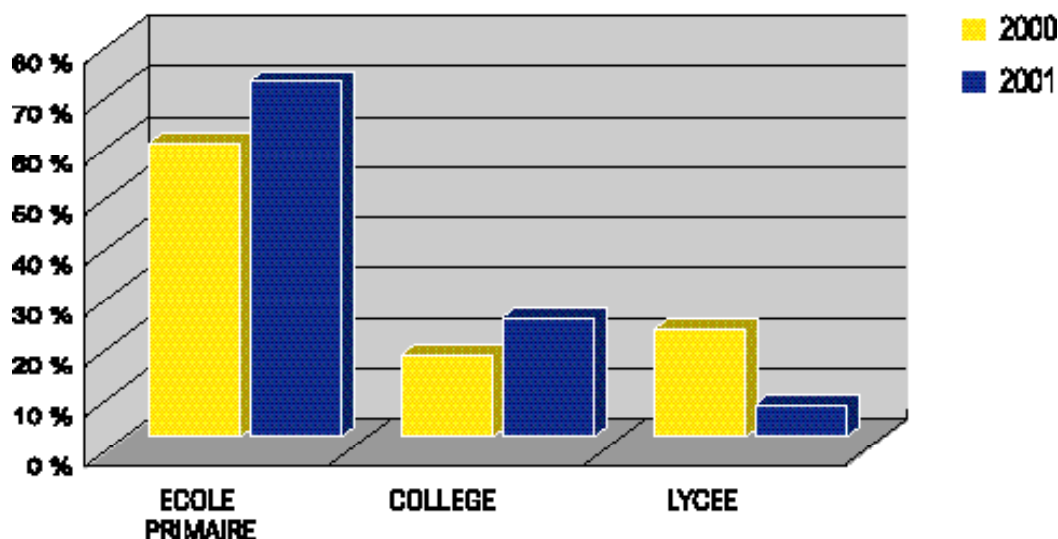
Age des victimes

AGE DES VICTIMES (répartition par niveaux scolaires)



Les appels concernent essentiellement des victimes en classe maternelle et en primaire avec une répartition à peu près identique entre les deux sections.

COMPARATIF 2000/2001 : AGE DES VICTIMES



En 2000, nous pouvions noter une répartition plus homogène de l'âge des auteurs en fonction des tranches d'âge scolaire, les tranches extrêmes étant davantage représentées que la tranche "Collège".

L'année 2001 voit la diminution de la tranche "lycée", malgré l'accroissement du nombre de "victimes" par rapport à l'année 2001. Cependant, la tendance observée en 2000 se confirme puisque les appels reçus au 119 font état de victimes très jeunes, du moins présentées comme tel par l'appelant. La représentation de la tranche d'âge "école primaire" progresse même, passant de 58% des appels à 70,3%. En revanche, ceux concernant des victimes d'âge du "lycée" baissent d'environ 20 points.

Ce constat répété au cours des deux dernières années interroge. En effet, peut-on parler de violences sexuelles entre des mineurs d'âge de la maternelle ou du primaire ? Cette question ne peut être traitée de la sorte au 119, puisque les éléments portés à notre connaissance proviennent d'un recueil d'information parcellaire marqué par différents paramètres :

- le contexte du recueil d'informations : sa brièveté au regard des évaluations réalisées dans le cadre plus traditionnel de consultations ;
- l'outil téléphonique lui-même qui exacerbe la place de l'ouïe au détriment d'autres sens telle la vue, diminuant alors l'analyse des différents niveaux du discours ;
- l'appelant lui-même par sa manière d'aborder l'outil téléphonique, la question initiale qu'il présente, sa facilité d'élocution et d'inscription dans un jeu d'entretien,
- la qualité du recueil d'informations, exclusivement narratif et provenant d'une source unique, l'appelant ;
- l'écouter lui-même enfin.

Ces différents paramètres, cadre de l'entretien téléphonique, permettent d'en saisir les limites. C'est pourquoi, dans ce type d'étude, nous ne pouvons nous poser qu'en simple observateur d'un phénomène qui perdure et croît, en essayant de dégager les tendances.

Caractéristiques des appels

Après avoir constaté deux traits majeurs, le jeune âge des victimes et la prédominance d'auteurs de la tranche d'âge du "collège", nous essaierons de mettre en lumière quelques traits communs à ces appels :

- qui appelle ?
- que recouvrent les termes de climat équivoque, attouchements et viols dans les appels reçus au 119 et particulièrement dans les appels faisant état de violences entre mineurs ?
- quelles caractéristiques dégager de ces appels pour les auteurs ?
- quelles caractéristiques dégager pour les victimes ?
- dans quel contexte ont lieu ces situations ?

1 - Les appelants

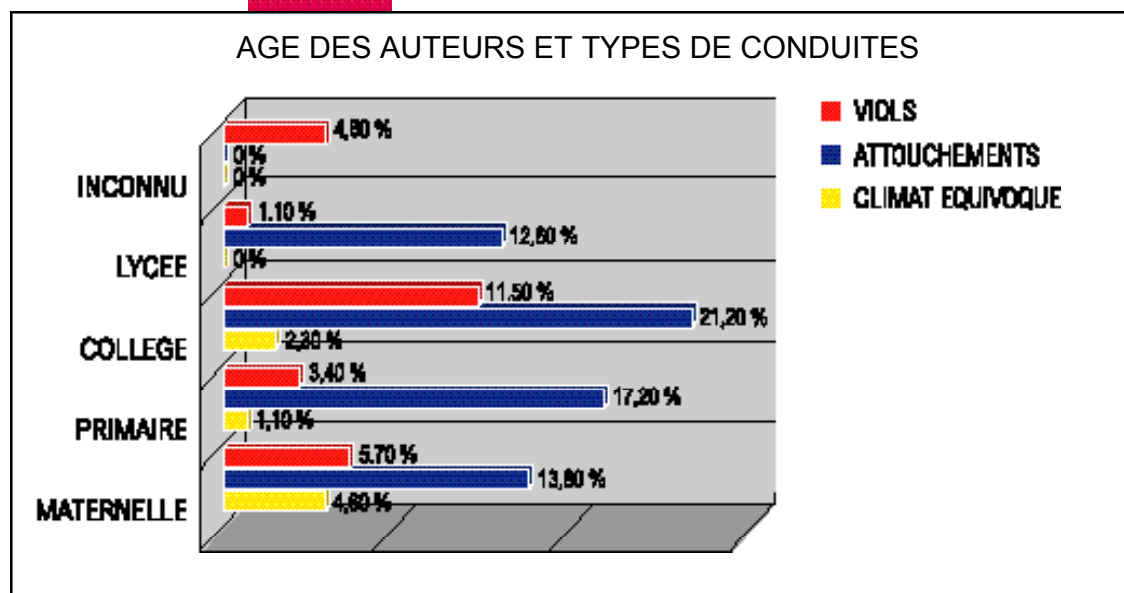
7 fois sur 10, les appels proviennent de la mère ou du père de l'enfant victime. Celui-ci a été l'auteur de l'appel dans trois situations seulement. Il nous a contacté seul une fois, et était accompagné de sa mère ou d'un professionnel scolaire dans les deux autres cas. Lors des violences commises sur un enfant d'âge de l'Ecole maternelle, l'appelant est la mère 8 fois sur 10.

Les autres appels proviennent :

- d'un ami de la famille,
- d'un parent d'un camarade,
- d'un professionnel de santé mentale (psychiatre ou psychologue),
- d'une personne non désignée.

Qualité de l'appelant	Répartition
Enfant concerné	9,3 %
Frère - sœur	1,6 %
Mère	59,3 %
Père	7,8 %
Membre de la famille	1,6 %
Ami de la famille	1,6 %
Parent d'un camarade	9,3 %
Psychiatre – psychologue	1,6 %
Personnel scolaire	6,2 %
Professionnel Service départemental	1,6 %
Autres	1,6 %

2 - Types de conduites et âge des auteurs



Certaines situations peuvent comporter plusieurs types de violence (climat équivoque, attouchements et viol).

Le tableau et le graphique font apparaître les points suivants :

- les climats équivoques sont majoritairement retrouvés en maternelle,
- les attouchements, en maternelle et en primaire,
- les viols, au collège et en maternelle ce qui interroge devant la gravité des faits relatés et le jeune âge de leurs auteurs.

Différents exemples sont donnés ci-dessous pour apprécier les propos relatés au cours des appels et comprendre, aidés des éléments théoriques rappelés plus haut, les interrogations formulées par les appelants.

Climat équivoque

Quatre appels concernent des climats équivoques. Ceux-ci concernent pour trois situations des auteurs âgés de 3 à 6 ans.

Exemple A

Il est ainsi relaté la situation de deux jumeaux de 5 ans, d'une "grande violence physique" envers leurs camarades et qui utilisent un "langage très vulgaire". "Ils frapperaient les autres enfants et forceraient les fillettes à les embrasser de force ou à enlever leur culotte." L'appelant explique également que ces jumeaux auraient pu visionner des cassettes vidéos pornographiques avec leurs parents.

Exemple B

Un autre appel fait état du comportement exhibitionniste d'un enfant de 6 ans. L'appel au 119 était motivé par le caractère récurrent et perturbateur de cet agissement. La mère de famille souhaitait comprendre jusqu'à quel point il pouvait être considéré comme un jeu.

Attouchements

Quelques exemples d'attouchements perpétrés par des enfants de Maternelle sont rapportés ci-dessous. Les faits décrits par l'appelant ont été qualifiés d'attouchements par référence à la définition retenue par le 119, notamment par leur caractère "inadapté à l'âge de l'enfant", tant pour l'auteur que pour la victime.

Sont par ailleurs décrits au cours des appels des lésions physiques consécutives à ces actes (irritation de la vulve, ...).

Dans chacune des situations d' "attouchements" entre enfants scolarisés en Maternelle, les parents de l'enfant victime ont pris contact avec l'équipe enseignante.

Exemple C

Un enfant âgé de 5 ans aurait des jeux sexuels avec des camarades de son âge. Il leur demanderait de lui lécher le sexe.

Exemple D

Une mère de famille nous contacte au sujet de sa fille de 5 ans. Celle-ci présenterait une vulve très irritée et aurait déclaré une infection urinaire. Sa fille lui a révélé que des camarades se livraient à des caresses sur ses parties génitales "qui lui font mal".

Exemple E

Un père de famille nous contacte suite aux révélations de son fils de 5 ans, qui lui a confié qu'un de ses camarades de classe s'amuse, ainsi qu'à d'autres enfants, à lui "chatouiller le zizi et les fesses", en leur disant "tu es gâté".

Exemple F

Une mère fait état de "jeux" entre deux enfants âgés de 6 ans. Son fils Maxime a été déculotté par un camarade, qui est ensuite monté sur son dos, lui-même sans pantalon, le maintenant en position allongée. Questionné sur le sens de ce jeu, Maxime aurait expliqué qu'ils jouaient au docteur. Son camarade est par ailleurs décrit comme un enfant triste, avec un comportement qui interpelle. Il utilise ainsi un vocabulaire connoté sexuellement, ses relations avec ses camarades sont empreintes d'agressivité.

Exemple G

Une mère s'interroge sur la signification des propos que lui a tenus sa fille âgée de 4 ans et demi. Lors de la récréation, un camarade de classe lui aurait baissé sa culotte et léché les parties génitales.

Viol

Comme il a été souligné ci-dessus, les viols rapportés au cours des appels sont commis par des mineurs très jeunes, soit d'âge du Collège (11-14 ans), soit en Ecole maternelle (3-6 ans).

Deux exemples mettent en lumière les éléments retenus pour qualifier ces situations de viol :

- "acte de pénétration sexuelle, de quelque nature que ce soit" (article 222-23 du Nouveau Code Pénal).

Exemple H

Une mère nous demande conseil pour sa fille de 4 ans. Celle-ci, depuis quelques semaines, présente des terreurs nocturnes. Au cours de la toilette de Clémence, Madame X a constaté une irritation marquée de la vulve et de la marge anale. Interrogée, l'enfant explique qu'un garçon de l'école, au cours de la sieste, lui a enfoncé ses doigts dans l'anus et dans le sexe. D'autres petites filles auraient été victimes de ce comportement.

Exemple I

La mère de Nicolas, âgé de 11 ans, nous explique qu'il a été agressé par trois camarades du même âge : l'injuriant et le frappant, ils auraient introduit un bâton dans son anus pendant la récréation, en ajoutant "on se le chope, il est enceinte". Arrivé depuis quelques mois dans l'établissement, il serait souvent en but à ses camarades et ferait l'objet d'un rejet manifeste.

Les appelants ont tenté d'apporter des éléments pouvant expliquer ces situations, notamment des éléments biographiques pour les auteurs des violences dans 8,3% des situations.

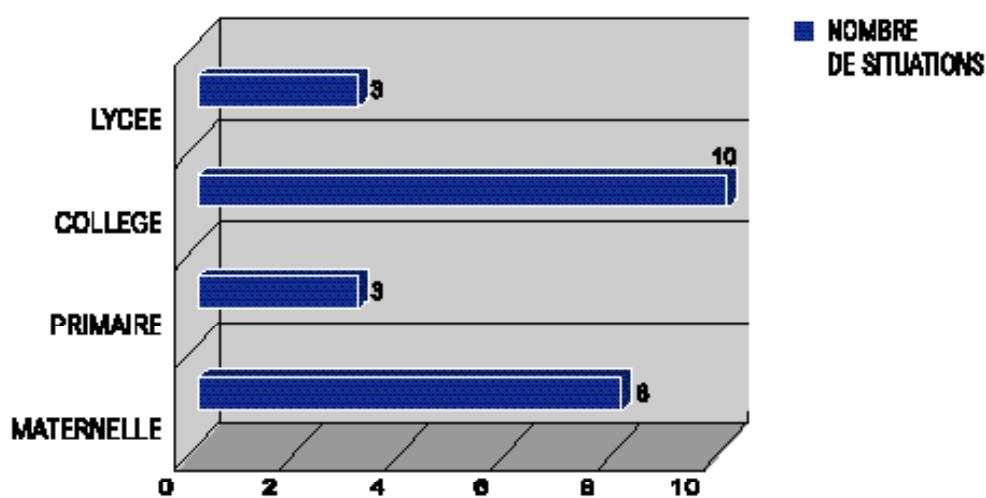
Sont ainsi cités :

- la reproduction du comportement d'un frère aîné,
- une exposition à des images inadaptées à l'âge des enfants (cassettes vidéos à caractère pornographique visionnées en présence des enfants),
- une situation d'inceste dans la famille de l'agresseur,
- des comportements habituels marqués d'agressivité, de brutalité, une tendance à l'isolement,
- la notion de suivi psychologique de l'auteur antérieur aux faits de violences sexuelles.

Violences en groupe commises par au moins deux enfants

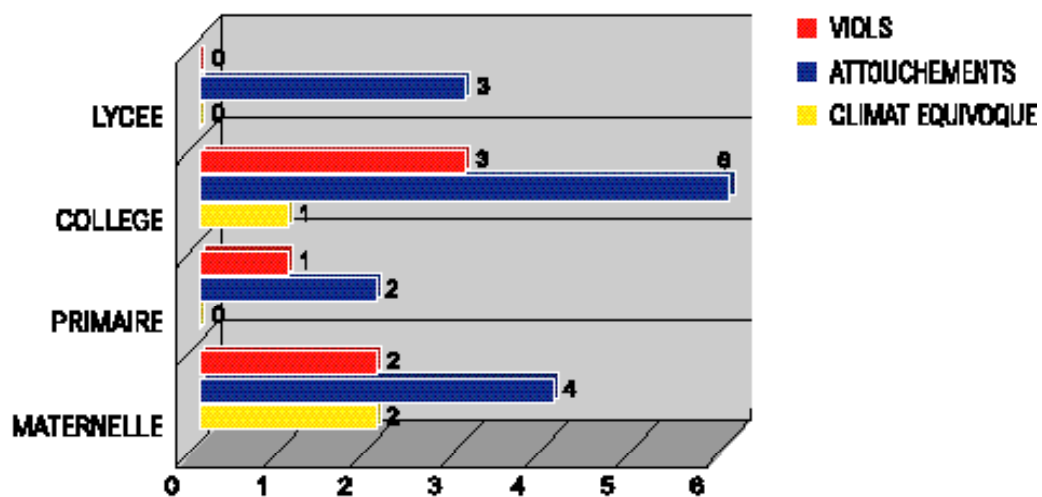
Sur les 60 situations étudiées, 24 font état de violences commises par au moins deux enfants.

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE DES AUTEURS



Les violences commises dans ce type d'agression se répartissent ainsi :

REPARTITION DES VIOLENCES PAR TRANCHE D'AGE EN CAS D'AUTEURS MULTIPLES

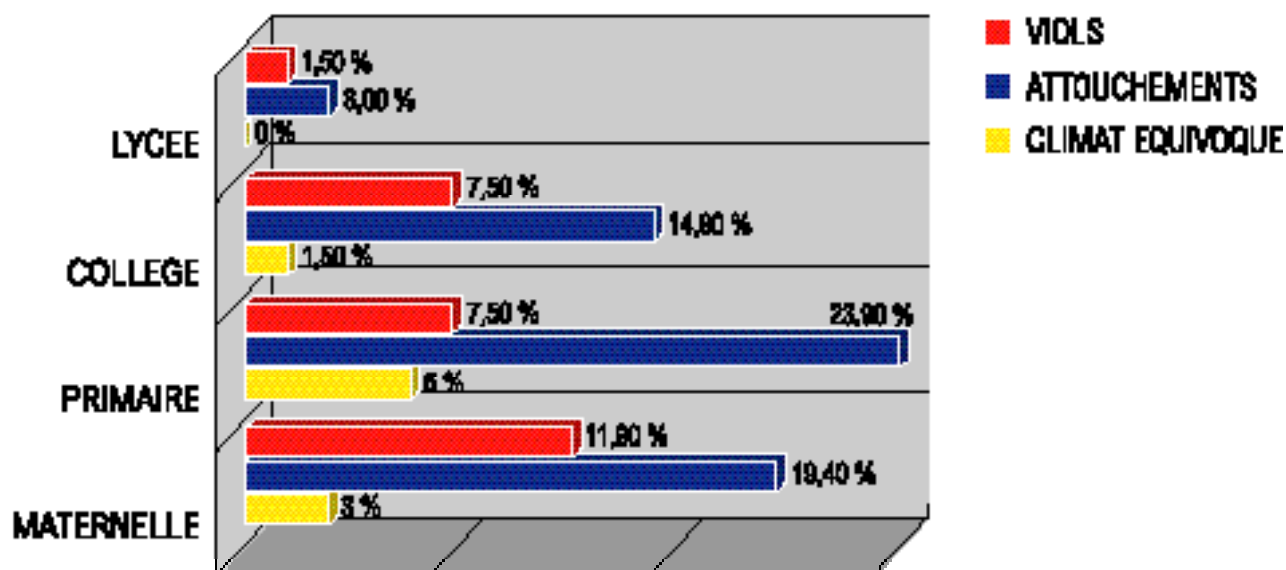


La répartition des types de violences par âge des auteurs n'est pas modifiée en cas d'auteurs multiples. Sont ainsi retrouvés :

- une prédominance d'attouchements en collège et en école primaire,
- des viols commis par des enfants des mêmes tranches d'âge scolaire.

3 - Types de conduites par âge des victimes

AGE DES VICTIMES ET TYPES DE VIOLENCES



Contrairement aux auteurs qui sont majoritairement scolarisés en collège, les victimes sont plus jeunes en primaire et en école maternelle. Les appels pour viol concernent essentiellement des enfants d'âge scolaire de la maternelle, tandis que les attouchements sont davantage commis sur des enfants du primaire.

Le 119 ne reçoit que très peu d'appels concernant des mineurs de plus de 16 ans, dans ce contexte de violences entre mineurs en milieu scolaire.

Les appels émanant le plus souvent des parents de l'enfant victime, différents éléments permettant de préciser la gravité des situations ont pu être relevés.

Ainsi, sur les 60 situations :

- 6 font état de lésions physiques associées (irritation vaginale, anale, hématomes vulvaires ou périnéaux, fissure anale, traces de sang dans la culotte) ou de manifestations somatiques (fièvre, infection urinaire),
- 11, des manifestations comportementales (tristesse, catatonie, agressivité liée dans le temps à l'agression, énurésie, traits dépressifs, troubles du sommeil importants).

De plus, cinq situations ont nécessité le changement d'école de l'enfant victime, et nombre de parents déscolarisent leur enfant pendant un temps plus ou moins long (une semaine à la déscolarisation complète de l'année scolaire en cours).

L'exemple suivant permet d'apprécier les éléments restitués au cours de l'appel concourant à la mise en relief de la gravité des violences subies par l'enfant :

Exemple J

Cécile scolarisée aux moments des faits en CP aurait subi un viol de la part d'un collégien âgé de 13 ans, tandis que d'autres enfants assistaient à la scène. La mère de la victime relate que sa fille "aurait, avec grande difficulté précisé que le bâton aurait été mis dans sa "poupoune". Elle aurait dit : "Ils m'ont tuée." Elle aurait rajouté : "Si quelqu'un n'était pas passé, je serais morte." L'appelant aurait constaté par ailleurs la présence de traces de sang dans la culotte de sa fille et des traces de strangulation. Ces faits se seraient reproduits à deux reprises, durant la récréation de midi, dans les toilettes et sous le préau, alors qu'aucune surveillance n'était exercée. La mère de Cécile précise que sa fille s'arrache les cheveux par poignée, suce son pouce à longueur de journée. Elle a, une nuit, porté une couche-culotte, réservée à ses poupées, dans laquelle elle a uriné.

Conclusion

Par rapport à l'étude menée en 2000, des éléments d'inquiétude demeurent :

- le jeune âge des victimes,
- et la gravité des violences par rapport à ce jeune âge.

L'échantillon d'appels plus important a par ailleurs permis de mettre en lumière la différence d'âge entre auteurs et victimes, et la proportion d'adolescents auteurs.

Face à ces nouvelles perspectives, le rôle d'observatoire que peut jouer le SNATEM prend ici tout son sens. Cette étude pourra être conduite à nouveau l'an prochain, pour observer les éventuelles évolutions et tenter de mieux comprendre les éléments d'inquiétude transmis par les appelants.

Annexes

Plan anti-violence de l'Education Nationale

Le logiciel SIGNA a été mis en place à la rentrée scolaire 2001. Ce logiciel recense les “faits graves”, dont la qualification pénale est évidente ou font l’objet d’un signalement, ou qui, sans pouvoir être qualifiés pénalement, ont un retentissement important dans la communauté scolaire.

Le vade-mecum du plan anti-violence publié par le Comité national de lutte contre la violence à l’école en janvier 2002 présente 15 fiches types recensant les principaux types d’agression survenant dans le cadre scolaire. La dernière mérite une attention particulière : l’agression sexuelle d’une élève (violence sexuelle à l’encontre d’une jeune fille par un élève de l’établissement). Ces 15 fiches présentées sous forme de témoignage de directeurs d’établissement scolaire, n’évoquent pas les agressions qui peuvent être observées entre élèves. Seule une situation de violences sexuelles est exposée.

Définitions utilisées par le SNATEM

La terminologie habituellement utilisée au SNATEM distingue trois niveaux :

- le climat équivoque, se rapprochant de la définition de l’ODAS (Observatoire Décentralisé de l’Action Sociale.) qui reprend l’idée d’exposition d’un enfant à une situation inadaptée à son âge ou à sa compréhension.
- les attouchements.
- le viol, ces deux derniers niveaux relevant d’une qualification pénale.

Quelle situation peut être qualifiée de climat équivoque dans les appels entendus au 119 ?

“L’appel porte sur une interrogation forte qui s’impose à l’appelant à partir d’une scène observée par celui-ci ou rapportée par un tiers.”

Cette scène comporte selon l’appelant, un caractère ambigu, équivoque, qui interroge. L’appelant ne sait quoi penser.

Il hésite à juger, il est en butte à une grande perplexité face à des éléments minces, perçus furtivement, se répétant ou pas.

Il s’interroge sur sa perception, des aspects éducatifs, voire culturels. Le raisonnement a du mal à s’ancrer dans un espace défini. Il cherche par l’échange avec le professionnel à confirmer ou infirmer ses impressions, à se dégager d’une perception prisonnière de stéréotypes ou de son imagination.”

Les attouchements sont ainsi définis : “actes sans pénétration, pratiqués avec le doigt, la langue, le sexe, les demandes de masturbation ou de fellation. Caresses insistantes, inadaptées à l’âge de l’enfant, son degré de compréhension et destinées à procurer du plaisir à l’autre.”

Le viol reprend la définition du Code Pénal : “Tout acte de pénétration sexuelle, de quelque nature que ce soit, commis sur la personne d’autrui par violence, contrainte, menace ou surprise.”(Article 222-23 du Code Pénal).

Au-delà de la qualification de la nature du mauvais traitement, l’écoutant recueille des éléments permettant de repérer des signes indirects de mauvais traitements sexuels :

- un changement de comportement sans cause évidente.
- des lésions physiques associées (irritation vaginale ou anale).
- pour les plus jeunes, refus de se laver et autres signes associés.

Chapitre V

Encadrement technique, formation

Encadrement technique, formation

p 64

Pré-accueil, encadrement technique du personnel p 64

Plateau d'écoute, formation initiale des écoutants p 68

Participation du 119 à des formations p 69

Encadrement technique, formation

L'agent d'accueil et l'écoutant du SNATEM ont des formations initiales et des fonctions distinctes. Ainsi les personnes recrutées sont soit des professionnels du téléphone (agent d'accueil), soit des professionnels de l'enfance (écoutant). Les principales missions de ces deux catégories de personnel sont fondamentalement différentes. Dès lors, le contenu de la formation et le suivi technique des nouveaux arrivants seront spécifiques.

Pré-accueil, encadrement technique du personnel

1 - L'agent d'accueil

L'agent d'accueil a pour mission principale la sélection des appels arrivant au 119. Parmi ces appels, certains pourront être transférés aux professionnels du plateau d'écoute pour un examen approfondi (demandes d'aides, conseils, appels d'enfants).

D'autres appels ne pourront être transférés vers le plateau d'écoute pour d'autres raisons : appels muets, brefs, échanges très courts, ludiques, injurieux, etc. ainsi que des demandes adressées à la partie administrative ou ne relevant pas du champ de la maltraitance sur enfant.

L'agent d'accueil oriente les appels à partir de critères qui impliquent à minima un dialogue avec l'appelant. Il est possible de distinguer trois grands principes :

- **disponibilité à l'accueil** : offrir une qualité d'accueil égale en toutes circonstances, bonne maîtrise émotionnelle.
- **discernement** : avoir un recul suffisant et une réelle capacité de discernement ; Ne pas entrer dans l'appel.
- **concision** : assurer un traitement rapide de l'appel.

L'agent d'accueil est soumis à un nombre considérable d'appels qui peuvent générer, en raison de l'importance numérique, de leur brièveté, du caractère agressif de certains propos, un stress très élevé et une gestion difficile au plan psychologique.

L'agent d'accueil ne doit pas hésiter à s'adresser au coordonnateur pour évoquer les difficultés qu'il rencontre dans sa pratique. Chaque appel doit être traité avec rigueur. Les appels "périphériques" ne peuvent être répertoriés uniquement comme des appels ludiques ou peu sérieux ; ils demandent une grande attention.

Certains enfants ont besoin de plusieurs appels pour parler de leurs difficultés. Il existe également des appels difficiles à gérer : discours "pervers" répétés de la part du même appelant ; appels "urgents" impossibles à transférer pour des raisons multiples. Ceux-ci nécessitent un mode de gestion spécifique.

2 - Le protocole d'intervention

Pour faciliter l'intervention de l'agent d'accueil, un certain nombre d'outils sont mis à sa disposition. Celui-ci dispose notamment d'une grille de réponse qui reprend les différents types d'appels parvenant au SNATEM. Cette grille permet à l'agent d'accueil de pouvoir, à tout moment, se référer à des recommandations techniques en fonction du caractère de l'appel.

Au cours et à la fin de la formation, une évaluation de l'agent sera effectuée par un professionnel du pré-accueil et un coordonnateur. Les critères de cette évaluation sont :

- l'accueil,
- la conduite de l'échange,
- les éléments psycho-affectifs,
- les orientations.

3 - Grille de réponse

Protocole ligne d'accueil. Phrase d'accueil :

*“
Bonjour, vous êtes au 119,
téléphone national pour l'enfance maltraitée.
”
Vous êtes à l'accueil nous vous écoutons.*

TYPES D'APPELS	ENFANT	ADULTE	COMPORTEMENT DE L'APPELANT	OBJET DE L'APPEL	
MUETS SANS INDICES					
MUETS AVEC INDICES			Bruits de l'environnement, respirations, autres.		
BREFS SANS POSSIBILITÉS D'INTERVENIR			Cris, jurons, insultes directes, personnalisées.	Indéterminé.	
BREFS AVEC POSSIBILITÉS D'INTERVENIR			Exprime des phrases brèves.	Référence à des M.T.	
ERREURS					
DEMANDE D'INFORMATION			Normal.	Repéré.	
			Particulier.	A préciser.	
DOCUMENTATION			Normal/particulier.	A préciser.	
ÉCHANGES			Aborde sans agressivité une question.	A repérer.	
ÉCHANGES			Aborde une question hors mission.	A cerner.	
ÉCHANGES			Aborde une question/à la mission.	Repéré.	
			Cris, insultes directes, personnalisées, contestations d'un fait.	Déterminé.	
URGENCES			Pleurs, cris, souffrance réelle.	Aide.	
			Pleurs, cris, souffrance réelle.	Aide.	

IMPORTANT : L'agent d'accueil doit être extrêmement attentif à ne pas entrer dans l'appel. Tout appel évoluant vers une forme d'échange doit être passé à un professionnel du plateau.

ATTITUDE(S) CONSEILLÉE(S)	PHRASE(S) CONSEILLÉE(S)	ATTITUDE(S) DÉCONSEILLÉE(S)	PHRASE(S) DÉCONSEILLÉE(S)
Rester calme, ne pas raccrocher penser à la difficulté pour celui qui est au bout du fil de parler.	Prononcer la phrase d'accueil en respectant des pauses. Inviter l'appelant à parler, à rappeler le service. Si persistance du silence, indiquer un possible raccroché*.	Raccroché rapide, silence. Penser à une intention cachée chez raccrocher celui qui appelle.	Si vous ne parlez pas je vais raccrocher.
Rester calme, ne pas raccrocher.	Prononcer la phrase d'accueil...	Raccroché rapide, silence Penser à une intention cachée chez celui qui appelle.	Si vous ne parlez pas je vais raccrocher.
Rester calme, ne pas raccrocher, tenter de nouer un dialogue explications et recentrage sur les missions du service. Recul. En cas d'échec, inviter poliment au rappel et raccrocher*.	Bonjour, vous êtes au 119.... Ce numéro est là pour vous aider. Si vous vous exprimez autrement peut-être que nous pourrions-vous aider ?	Manifester de l'énervement, prendre pour soi les mots entendus. Réagir de façon directe sous forme de conversation.	Je ne t'ai pas insulté, pourquoi tu m'insultes ? Ce service n'est pas là pour cela.
Faire préciser une question ou une remarque, présenter le service.	Souhaites-tu ou souhaitez-vous nous parler de cela ?	Multiplier les questionnements, entrer dans l'appel.	Tu pourrais m'en dire plus, je suis là pour t'écouter.
Rectifier l'information erronée.	C'est une erreur, vous vous trouvez au 119, numéro national...	Agacement, raccroché, réponse rapide.	Vous n'êtes pas au bon numéro.
Transférer l'appel vers le plateau.	Je vais te passer quelqu'un qui va pouvoir t'aider.	Essayer de répondre à la demande.	Que veux-tu savoir ?
Transférer l'appel vers le plateau.	Je vais te passer quelqu'un qui va pouvoir t'aider.	Essayer de répondre à la demande.	Que veux-tu savoir ?
Transférer l'appel vers le plateau A transférer à l'agent compétent.		Essayer de répondre à la demande.	Que souhaitez-vous au juste ?
Transférer rapidement l'appel vers le plateau.	Je vais te passer quelqu'un qui va pouvoir t'aider.	Familiarités, questionnement soutenu.	Qu'est-ce qui se passe chez toi ?
Réorientation ou transfert.	Notre service a pour mission...	Agacement, énervement.	On ne peut rien pour vous ici !
Transférer l'appel vers le plateau.	Je vais vous passer un professionnel.	Essayer de répondre soi-même.	Moi, ce que je peux vous dire..
Rester calme... Transférer l'appel vers le plateau ou vers les services administratifs (Coordonnateurs).	Vous êtes sur la ligne d'accueil nous allons vous passer quelqu'un qui va pouvoir vous aider.	Répondre aux insultes, raccrocher brutalement.	Ne me parlez pas sur ce ton !
Transfert de l'appel en urgence Apaiser par des mots réconfortants.	Il y a des gens ici qui vont pouvoir t'aider. Je vais te passer tout de suite quelqu'un.	Paniquer, le faire patienter trop longtemps.	Rappelle-nous plus tard !
Tenter l'apaisement puis un transfert vers le plateau.	Nous allons vous passer quelqu'un qui va pouvoir vous aider.	Paniquer, renvoyer vers un autre service.	Nous ne traitons pas ce genre de problème !

* : accompagné d'une formule de politesse

Plateau d'écoute, formation initiale des écoutants

Dans les rapports d'activités 1999 et 2000, nous indiquions la mise en place de recrutements pluridisciplinaires d'écoutants. Afin de permettre le plus rapidement possible aux nouveaux écoutants d'être opérationnels, des outils ont été élaborés.

Les nouveaux écoutants reçoivent une formation théorique sur :

- le Service, ses missions et obligations,
- le métier d'écoutant (outils permettant de conduire et d'évaluer un appel),
- le partenariat avec les départements (mode d'intervention sur le terrain et relations avec la justice),
- la politique de l'enfance,
- l'aspect juridique lié à la protection de l'enfance.

Dans le but d'apporter au nouvel écoutant le plus de garantie possible face à la complexité des appels, nous avons réservé pour chaque nouvel arrivant un quota d'heures de formation pratique, en plus de la partie théorique. Celle-ci sera évaluée tout au long de la période de formation par un tuteur attitré à chacun, ainsi que par un coordonnateur référent. Les interventions du tuteur seront dirigées vers l'aspect technique du travail d'écoutant. Celui-ci aura à évaluer, tout au long de la formation, différents points techniques chez l'écoutant.

Il a un rôle d'observateur et veille à ce que celui-ci comprenne bien les différentes phases d'un appel :

- l'accueil des appelants,
- **la conduite de l'entretien** : recueil d'informations et la maîtrise de l'entretien,
- **les éléments psycho-affectifs** : gestion du stress, neutralité,
- **l'évaluation de l'appel** : principalement le croisement des données et le repérage des points forts et faibles de l'entretien,
- **la réponse** : les critères de transmission.

Le coordonnateur intervient sur la méthode de travail du nouvel écoutant. C'est à dire essentiellement sur la lisibilité des informations retranscrites.

Le coordonnateur suit le nouvel écoutant à toutes les phases de sa formation afin d'apprécier son évolution, ses difficultés et ses besoins. Il s'appuie pour ce travail sur les échanges quotidiens qu'il aura pu avoir avec le tuteur et avec le nouvel écoutant.

Participation du 119 à des formations

N'étant pas un organisme de formation, les seules interventions que nous effectuons se font en direction des :

- institutions ayant trait à la protection de l'enfance,
- établissements assurant la formation de professionnels concourant à notre mission (école de travailleurs sociaux, infirmières, polices etc).

À titre d'exemple, le 119 est intervenu en 2001, auprès du Groupement de Gendarmerie de Fontainebleau qui reçoit en formation l'ensemble des officiers et sous-officiers venant de toute la France. Notre intervention s'est intercalée dans un module de formation dispensée au personnel des Brigades de prévention de la délinquance juvénile. Le service est également intervenu auprès du département de l'Isère, suite à une demande de formation sur les spécificités de l'accueil téléphonique. Pour ces deux interventions, le SNATEM a proposé un programme d'intervention et un suivi sur l'année.

Quel que soit le thème du débat, les interventions du 119 portent toujours sur sa spécificité professionnelle, c'est-à-dire : l'entretien téléphonique en rapport avec les mauvais traitements à l'encontre de mineurs et la transmission d'information aux conseils généraux.

Dates	Organismes demandeurs	Publics
29/03/01	Institut de Formation en Soins Infirmiers de Meaux (77)	Étudiantes infirmières
14/05/01	Sous Direction de l'enfance de Seine et Marne (77)	Professionnels départementaux
22/05/01	Comité Enfance en Danger. Dispositif Départemental des Yvelines (78)	Professionnels départementaux
22/05/01	Collège d'Indre et Loire (37)	Scolaires
5/06/01	Institut de Formation en Soins Infirmiers de Boulogne (92)	Étudiantes infirmières
11/06/01	Institut de Formation Sociale (78)	Assistants Maternelles
12/06/01	Comité Enfance en Danger. Dispositif Départemental des Yvelines (78)	Professionnels départementaux
15/06/01	Institut de Formation en Soins Infirmiers de Beaumont sur Oise (95)	Étudiantes infirmières
8/10/01	Direction de l'Action Sociale de l'Enfance et de la Santé. (75)	Délégués de coordination et Encadrants
8/11/01	Centre Social de Chanteloup les vignes (78)	Intervention auprès des familles suite à un reportage télévision
9/11/01	Association Nationale des Puéricultrices diplômées d'Etat de Bordeaux (33)	Professionnels de la petite enfance
29/11/01	École de Gendarmerie de Fontainebleau (77)	Gendarmes Officiers et Sous-Officiers
30/11/01	Cour d'Appel de Douai (59)	Professionnels de la Justice

Chapitre VI

Communiquer

Les relations avec les médias

Les médias audiovisuels et radiophoniques

p 72

La presse écrite

p 74

L'activité du site internet : allo119.gouv.fr

Les visites

p 76

Les messages reçus sur le site

p 77

La communication sur le site

p 82

Les visites au 119

Demandes de documentation

Évolution des demandes

p 86

Raison des demandes

p 86

Provenance des demandes

p 86

Profil des demandeurs

p 87

Répartition mensuelle

p 87

Colloque et étude sur la téléphonie sociale

Colloque sur la téléphonie sociale

p 88

Étude réalisée par le CREDOC

p 88

Les relations avec les médias

Le Service a été particulièrement sollicité par les médias lors d'événements ponctuels : la Journée des Droits de l'Enfant (20 novembre 2001), mais également à des périodes de médiatisation de situations d'enfants maltraités.

Les médias audiovisuels et radiophoniques

On constate que le 119 est devenu "incontournable" pour certains médias qui sollicitent le service pour avis sur un événement d'actualité. Ils ont de plus en plus souvent recours au 119 afin d'obtenir des coordonnées d'institutions pouvant les aider à mener à bien une enquête (sectes, violences conjugales, mariages forcés...). S'agissant de demandes de "témoignages" d'enfants maltraités ou d'anciennes victimes, le Service ne peut, bien entendu, répondre à ce genre de demandes.

Par ailleurs, les relations se sont développées avec différents médias audiovisuels. En effet, le Service procède à un repérage des émissions programmées et contacte les chaînes pour qu'apparaisse le 119. La grande majorité des médias a diffusé le 119, que ce soit pour des documentaires, des magazines ou des fictions.

Le Service a ainsi été associé à plusieurs émissions de télévision et de radio. Lors de diffusions médiatiques importantes, le plateau d'écoute est "renforcé" afin de pouvoir gérer les flux d'appels plus nombreux.

Nous répertorions ci-dessous les principales programmations 2001 concernant la maltraitance à l'encontre des mineurs :

Média	Date	AUDIOVISUEL	Intervention du 119
LCI	9 mars	Journal de 12H50 "Les bébés maltraités"	Direct avec la Directrice Générale du 119
TF1	25 avril	JT de 20 H	Reportage sur le 119 dans le cadre d'une affaire de maltraitance à enfant
TF1	8 novembre	Fiction "Navarro" "Thomas, l'enfant battu"	Onglet pendant le générique de fin avec le 119
TF1	15 novembre	JT de 13 H	Reportage sur le 119
France 2	22 février	"Envoyé Spécial" "Les silences de l'Yonne"	Annonce du 119 sur le plateau
France 2	23 février	"Fiction "Avocats et Associés" "L'enfant battu"	Déroulant annonçant le 119 avant le générique
France 2	17 mai	"Envoyé Spécial" "La Brigade des Mineurs de Reims"	Diffusion du 119 lors du générique
France 2	11 octobre	"Envoyé Spécial" "Les bébés secoués"	Annonce du 119 sur le plateau
France 2	18 octobre	"Envoyé Spécial" "le Racket"	Diffusion du 119 lors du générique
France 2	26 octobre	"C'est au Programme" spécial maltraitance	119 est cité sur le plateau en direct
France 2	9 novembre	Fiction "P.J." - "L'enfant battu"	Déroulant avec le 119 avant le générique
France 3	10 octobre	"Des Racines et des Ailes" les sectes	Citation du 119 sur le site Internet de l'émission
Canal +	30 novembre	"Gildas et Vous"	Présence sur le plateau d'une écoutante du 119
La Cinquième	23 mars	Émission "La Cinquième Rencontre"	Reportage sur le 119
		Documentaire "Ces bonnes fessées qui n'en sont pas"	
La Cinquième	29 mai	Documentaire "Le foyer des enfants courage"	Déroulant annonçant le 119 pendant le générique
La Cinquième	15 novembre	Le Journal de la Santé	Plateau avec la Directrice Générale du 119
La Cinquième	26 novembre	Documentaire "Maltraitance : la preuve et le soin"	Diffusion d'un reportage sur le 119
M6	10 juin	"Zone Interdite"	Diffusion d'un reportage sur le 119 + Site Internet
M6	6 novembre	"ça me révolte !" un des thèmes : la pédophilie	Le 119 est cité
La chaîne KTO	8 mars	Émission en direct "L'actualité autrement"	Présence de la Directrice Générale sur le plateau
Santé-Vie	31 mai	Émission "Femmes-Enfants" les vacances des enfants	Présence de la Directrice Générale sur le plateau
Télé Fun	13 novembre	Journal - Infos droits de l'enfant	Diffusion du 119
Chaîne Sénat	16 novembre	Journal "Public Sénat"	Diffusion d'un reportage sur le 119
Média	Date	RADIO	Intervention du 119
France Inter	11 février	Émission "Interception" "Les viols d'enfants"	Diffusion à l'antenne du 119 + lien vers notre site
Europe 1	1er mars	Les Infos - La Table Ronde sur la Maltraitance à l'Élysée	Interview de la Directrice Générale du 119
RMC	9 mars	Le Journal de 12 H	Interview de la Directrice Générale du 119
Radio Soleil	3 mai	Émission de société	Interview de la Directrice Générale du 119
Radio Notre Dame	21 septembre	Émission "Amie Voix" spéciale "119"	Direct avec 1 écoutante et 1 coordonnatrice
RFI	15 novembre	Émission de 19 H 15 sur les Droits de l'Enfant	Diffusion d'un reportage enregistré au 119
RMC	14 novembre	RMC Info	Interview d'une écoutante du 119
Radio Montluçon	14 novembre	Émission sur les Droits de l'Enfant	Interview de la Directrice Générale du 119
Radio Vatican	21 novembre	Émission "SIC" "Les Droits de l'Enfant"	Interview de la Directrice Générale du 119

La presse écrite

Liste des principales interviews réalisées.

Média	Mois	Sollicitations pour un article sur :
Actualités Sociales		
Hebdomadaires	janvier	Le lancement de la cellule MTI
Impact Médecin	janvier	Un texte adopté sur la protection des médecins
La Croix	février	La pédophilie
Marie France	février	Le travail d'écoute
Mon Quotidien	février	Le 119
Le Parisien	mars	Les bébés maltraités
Nice Matin	mars	La maltraitance
Le Parisien	mars	Le 119
Calibar Magazine (collégiens)	mars	Le 119
Info Crèche	avril	Le 119
Selection Reader's Digest	avril	Les vacances des enfants (que redoutent leurs parents ?)
Femme Actuelle	juin	Le 119
L'Express	juillet	La Légion d'Honneur remise à la Directrice Générale du 119
Jonas	septembre	L'enfance maltraitée
Le Nord	septembre	Le 119
Réponse à tout	septembre	Les violences en institution
Triba Magazine	octobre	Le 119
Revue Enfance et Psy	octobre	Le 119
Déclic (famille et handicap)	décembre	Le 119

Comme chaque année, la presse écrite publie spontanément des informations sur le 119. Le but étant de sensibiliser leurs lecteurs aux solutions existantes et en particulier à l'existence du 119.

De plus en plus de quotidiens régionaux citent le 119. Ces articles sont compilés dans **une revue de presse mensuelle**.

Le 119 est quelquefois conduit à faire valoir son droit de réponse, pour que le public puisse avoir des informations exactes.

Par exemple, **le 119 est quelquefois cité comme étant un numéro d'appel réservé uniquement aux appels d'enfants**.

Parmi les différents sujets repris par la presse écrite :

- le lancement de la Cellule Mauvais Traitements en Institution au SNATEM,
- le séminaire européen organisé par le SNATEM et ses homologues européens,
- la Charte Européenne sur laquelle travaille le SNATEM,
- l'obligation d'affichage du 119 dans les lieux recevant des mineurs,
- la visite du Chef de l'Etat au 119,
- le 119 à la Table Ronde de l'Élysée,
- les affaires révélées par un appel au 119,
- la décoration d'Annie Gaudière, Directrice Générale, par le Chef de l'Etat,
- le colloque sur la téléphonie sociale,
- l'enquête du CREDOC : le 119 connu par 73 % de la population,
- les actions du 119 pour la Journée des Droits de l'enfant.

Ces médias ont également publié de nombreux articles relatant des initiatives locales (conseils généraux, associations, établissements scolaires) ou nationales (Défenseur des Enfants) pour faire connaître le 119.

Tableau récapitulatif évoquant le 119 – Allô Enfance Maltraitée :

Répartition par	Année 2001		Année 2000		Année 1999	
Type de presse	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Régionale	135	52 %	156	51 %	146	58 %
Nationale	62	24 %	58	19 %	27	11 %
Professionnelle	38	15 %	49	16 %	26	10 %
Jeunesse	23	9 %	9	3 %	16	6 %
Divers	0	0 %	34	11 %	38	15 %
Total	258	100 %	306	100 %	253	100 %

En 2001, on constate une baisse, légère, du nombre d'articles publiés par rapport à 2000 (année où le SNATEM avait organisé une conférence de presse nationale pour ses 10 ans) mais plus importante qu'en 1999.

Le tableau de la répartition mensuelle des articles fait apparaître une augmentation significative des parutions en novembre, en lien avec la Journée Nationale des Droits de l'Enfant (20 novembre).

Répartition mensuelle du nombre d'articles

janvier	32
février	12
mars	35
avril	15
mai	32
juin	14
juillet / Août	21
septembre	15
octobre	13
novembre	50
décembre	19
Total	258

En ce qui concerne la répartition par type de presse écrite, on constate, et ce, depuis de nombreuses années, que le plus grand nombre d'articles sur le 119 est présent dans la Presse Régionale. En effet depuis 1999, le nombre d'articles publiés n'a pratiquement pas varié.

Cela est également vrai pour la presse professionnelle.

La presse nationale (quotidiens, hebdomadaires, dépêches AFP...), depuis 1999, a, quant à elle, doublé ses parutions mentionnant notre numéro d'appel (de 27 articles, on passe à 62).

S'agissant de la presse jeunesse (hebdomadaires, revues pour adolescents, quotidiens pour enfants...). Nous observons depuis plusieurs années l'augmentation d'articles traitant de sujets dits "difficiles". La tendance actuelle étant à la justification d'articles à visée pédagogique.

Activité du site internet : allo119.gouv.fr

En 2001, la fréquentation du site Internet a considérablement augmenté. Plus de 30 000 visites ont été réalisées soit une moyenne mensuelle de 2500 visites, près de 3 fois plus qu'en 2000.

Les visites

En 2000*, le site Internet avait été visité près de 8700 fois, particulièrement par des adolescents et des écoles.

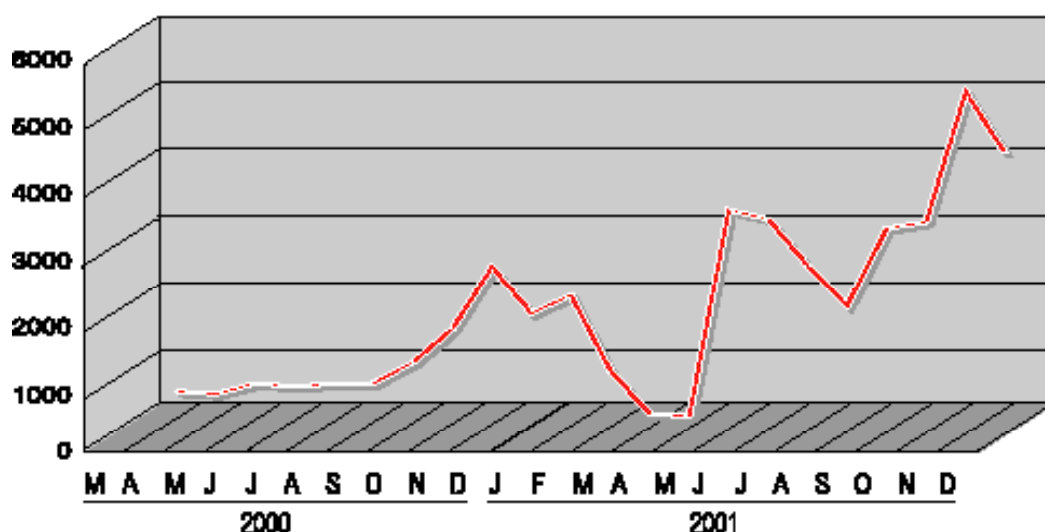
L'augmentation de 2001 peut, en partie, s'expliquer par le fait que depuis septembre 2000, l'adresse du site apparaît sur nos outils de communication (plaquettes de présentation du Service...) et particulièrement sur l'affiche (obligatoire dans tous les "lieux recevant habituellement des mineurs").

Par ailleurs, en mai 2001, le Service a procédé à une campagne de diffusion massive des affiches du 119 auprès de toutes les Inspections académiques.

Ceci, dans le but de fournir une affiche à chaque établissement scolaire en France, public ou privé (plus de 100 000 affiches envoyées).

Comme l'année précédente, on remarque que les visites augmentent sensiblement au mois de novembre (Journée internationale des droits de l'enfant).

NOMBRES DE VISITES 2000/2001



* Le SNATEM a ouvert son site Internet le 7 mars 2000

Mois	Nombre de visites
mars-00	398
avr-00	356
mai-00	512
juin-00	467
juil-00	508
août-00	517
sept-00	825
oct-00	1 320
nov-00	2 241
déc-00	1 553
janv-01	1 818
févr-01*	705
mars-01*	57
avr-01*	30
mai-01	3 089
juin-01	2 953
juil-01	2 266
août-01	1 672
sept-01	2 816
oct-01	2 912
nov- 01	4 853
déc-01	3 932

*Données incomplètes pour cause de problèmes techniques

Les messages reçus sur le site

En 2001, **630 messages ont été reçus** (282 en 2000) se répartissant sur les rubriques suivantes :

4	Demandes de documentation
5	Des réponses à vos questions
6	Boîte à idées
7	Messages aux parlementaires
8	Forums

Nous allons observer ci-dessous ce qui motive nos visiteurs à laisser des messages.

1 - Les demandes de documentation

Combien ?

En 2001** :

29 en janvier

28 en février

39 en mars

25 en avril

32 en mai

33 en juin

35 en septembre

52 en octobre

61 en novembre

24 en décembre

**Il n'y a pas eu de demandes de documentation pendant l'été le site étant uniquement ouvert pour "consultation".

Nous avons géré **358 demandes de documentation via Internet**, soit le double par rapport à l'année précédente (174 demandes de documentation en 2000). Par conséquent, nous en déduisons que ce site répond à sa vocation initiale, à savoir répondre aux demandes d'informations sur le Service et alléger ainsi le nombre de ces sollicitations sur la ligne du 119.

Internet est donc de plus en plus utilisé pour des demandes de documentation.

Sur 1705 demandes de documentation reçues au SNATEM, plus de 350 arrivent par le biais de notre site web soit plus de 20 % (12 % en 2000).

Les autres moyens utilisés sont l'adresse électronique institutionnelle, la ligne administrative, le courrier, et de moins en moins la ligne du 119.

Le Service est sur le point de répondre à un de ces objectifs premiers déterminés lors de la création du site : "décharger" le 119 des appels de personnes souhaitant uniquement recevoir de la documentation.

Qui sont les demandeurs ?

Comme l'année précédente, les demandes de documentation nous parviennent majoritairement des jeunes internautes (collégiens et lycéens) et des établissements scolaires. Toutefois, le service a également été destinataire de demandes provenant des :

- Associations de protection de l'enfance
- Conseils généraux
- Centres de loisirs et de vacances
- Centres médicaux
- Centres de documentation
- Centres de formations
- Centres sociaux
- Inspections académiques
- Particuliers
- Points informations jeunesse ...

Les demandes de documentation parviennent de tous les départements de France métropolitaine, mais aussi de quelques départements d'Outre-Mer (Guyane et Guadeloupe particulièrement).

Bien que le 119 ne soit pas accessible de l'étranger, nous constatons que certains pays "proches" de la France souhaitent recevoir des informations sur le 119 : l'Algérie arrive en premier sur cette liste.

Des conseils généraux, des étudiants, des associations et certains particuliers contactent régulièrement le service pour avoir de la documentation.

Le site commence à avoir ses "habitués"...

Quelle est la nature de la demande ?

La majorité des demandeurs souhaite une documentation sur le 119 pour engager une **action de sensibilisation** auprès de différents publics, par exemple :

- une association désirant diffuser de l'information à ses adhérents.
- des jeunes souhaitant **préparer un exposé** devant leur classe.
- des étudiants envisageant de faire un mémoire ou une étude ayant trait à la protection de l'enfance.
- des professionnels préparant **une action relative à la maltraitance** : colloque, journée d'information, formation spécialisée...

2 - Questions - Réponses

Pendant une grande partie de l'été, la rubrique "questions-réponses" n'a pas fonctionné, le site étant uniquement ouvert pour "consultation".

En 2000, 39 questions ont été posées au Service par le biais du site.

En 2001, cette activité a sensiblement augmenté.

Ainsi, 149 questions d'internautes ont été adressées à notre service :

9 en janvier

23 en février

12 en mars

10 en avril

10 en mai

7 en juin

3 en juillet

5 en septembre

16 en octobre

34 en novembre

20 en décembre

Le service a reçu quatre fois plus de questions que l'année précédente.

Plusieurs questions peuvent être posées dans le même formulaire.

Il arrive souvent qu'un même internaute sollicite le service à plusieurs reprises, pour poser différentes questions ou réagir aux réponses.

(Ces différents échanges n'ont pas été comptabilisés).

Voici l'analyse des différents mails reçus par le biais de la rubrique "questions-réponses".

3 - L'esprit de cette rubrique

Il convient de préciser que les réponses du SNATEM sont apportées dans un délai maximal de huit jours.

Les réponses sont envoyées par mail par l'administrateur du site, chargé de communication au sein du Service.

Les coordonnateurs (psychologue, éducateur, professionnel de la petite enfance) ainsi que l'adjointe aux affaires juridiques sont régulièrement sollicités afin d'apporter leurs conseils pour que les réponses soient précises.

Des écoutants peuvent également être sollicités.

4 - Qui sont les "demandeurs" ?

Les **questions** qui sont déposées sur le site proviennent en majorité de personnes de sexe féminin (près de 70 %).

82 formulaires "questions-réponses" sont remplis par un adolescent (de 10 à 18 ans).

13 sont déposés par un enfant, plus de 50 % d'entre eux "écrivent" avec un adulte.

Les autres demandes proviennent d'adultes et de jeunes majeurs, principalement des étudiants (soins infirmiers, assistants sociaux, communication...).

Des demandes parviennent de toute la France, mais également de l'étranger : Algérie, Grande-Bretagne, Liban, Maroc, Suède, Tunisie...

5 - Quel est le type de questions posées ?

Comme l'année précédente, les enfants et les adolescents sollicitent le Service pour obtenir **des informations sur le 119** :

- Combien d'enfants font appel à vous en l'espace d'un mois ? (Sabrina, classe de 2^e, 24 septembre).
- Comment venez-vous en aide aux enfants ? (Pauline, classe de 1^{re}, 1^{er} octobre).
- Bonjour ! Au collège, nous devons faire une espèce d'exposé. Mes deux copines et moi avons choisi de le faire sur les enfants maltraités. Je souhaiterais savoir, quand quelqu'un vous appelle, qu'est-ce que vous faites après ? (Chloé, classe de 5^e, 30 septembre).
- Pour notre exposé, nous souhaiterions connaître votre statut juridique (Alexandre, Classe de 2^e, 19 octobre).

Des étudiants souhaitent avoir **des informations précises sur le dispositif de la protection de l'enfance** pour préparer un exposé ou un dossier.

Quelquefois, ils déposent même un sujet de réflexion posé par leur professeur...

Peut-être pour que le sujet soit traité à leur place !

- Quelles sont les causes psychologiques de la maltraitance des parents sur les enfants ? (Stéphane, ARE1, 23 janvier).
- Protection de l'enfance : qui en a la responsabilité, qui décide, en fonction de quels textes ? (Éléonore, 1^{re} année École Éducateur Spécialisé, 12 mars).

Beaucoup de jeunes nous demandent **des conseils** (juridiques ...)
ou une aide dans des démarches.

- Dois-je pouvoir aider une amie si elle est maltraitée. Que devrais-je alors faire ? (Anne, classe de 5^e, 5 février).
- Quelles sont les démarches pour retrouver mes parents adoptifs ? Je suis d'origine Sri Lankaise. Merci de m'aider. (Nelly, classe de 5^e, 10 mars).
- Je n'ai trouvé que votre site sur la maltraitance. Que peut-on faire pour ma grand-mère qui se fait maltraiter par mon oncle ? (Chantal, jeune adulte, 9 juillet).

Nous recevons également des mails où **des personnes exposent leur situation** personnelle, celle d'un proche ou d'un enfant de l'entourage.

Et ce, malgré les avertissements fréquents sur le site et les consignes invitant à systématiquement appeler le 119 pour toute situation particulière.

Nous gérons ces questions (environ une trentaine en 2001) en encourageant les personnes à contacter notre numéro d'appel gratuit. Une réponse sommaire est cependant apportée par mail.

Toutefois, il faut reconnaître que des internautes, principalement les adolescents, sont "beaucoup plus à l'aise" avec l'informatique qu'avec le téléphone. Cet outil de communication se développe rapidement, surtout auprès des jeunes.

Toutes les situations citées en exemple ont été gérées avec l'aide des écoutants.

- SOS ! J'ai un problème que je voudrais que vous m'aidiez à résoudre : mes parents me frappent avec la ceinture (...) Que dois-je dire ou faire ? (...) (la jeune H., classe de 6^e, Février).
- J'ai été victime de maltraitance en 1983. Que puis je faire ? (Jérôme, Terminale, 6 février)
- Je vous contacte pour vous faire part d'un problème qui ne me touche pas directement mais pour lequel on m'a demandé de me renseigner. Un monsieur, connaissance de mon père, a été violé durant son enfance (...) Je vous saurais gré de répondre à ces questions... (Sébastien, étudiant, 4 juillet).

Les jeunes “**poussent**” également des **cris de révolte** par le biais de ce site. Quelquefois, cette colère peut s’adresser à notre Service...

- Pourquoi 30 minutes de musique quand on veut un conseil ? Pourquoi si peu de moyens alors que les médias signalent le 119 ? Quel joli site, mais où est réellement l’aide ? (...) Des moyens, des moyens à ces personnes qui sont en fait toutes seules à nous aider...

Messieurs les Politiques, qui que vous soyez, dans ces moments, je vous hais...

Des enfants attendent dans la souffrance... (Christian, Regroupement d’Adaptation, janvier)

- Pourquoi les parents maltraitent ainsi leurs enfants ? !

(Stéphanie, Prépa Infirmière, 25 janvier).

- Pourquoi tant de haine qu’apportent gratuitement certaines personnes.

Est-ce qu’ils se rendent compte du mal qu’ils apportent ? (Laetitia, classe de 1^{re}, 4 décembre).

Enfin, des jeunes (étudiants, lycéens) et des adultes sollicitent notre Service pour avoir **des informations juridiques, des bibliographies ou des adresses de structures** de protection de l’enfance.

- Merci de bien vouloir me donner les références exactes de la partie de la loi du 10 juillet 1989 qui traite des conditions particulières de cette loi aux DOM...

(Coraline, Professeur des Ecoles, 5 février).

- Quelle est l’adresse du Service en Belgique ? Je connais un enfant en danger avec ses parents à Bruxelles. Comment prévenir les autorités belges à partir de la France ?

(Morgane, adulte, 24 février).

Les messages aux parlementaires et la boîte à idées

Les messages aux parlementaires et les messages déposés dans la boîte à idées sont nettement plus nombreux que l’année précédente.

Ils nous paraissent toujours aussi intéressants.

C’est un espace où **les jeunes réagissent par rapport au contenu du site**.

Ils nous **complimentent** souvent sur sa nature et sa forme.

Ils nous laissent également des idées pour le développer et l’améliorer...

Ils nous montrent aussi ses défauts.

- Je voulais vous dire que je vous félicite pour votre site, très clair et agréable.

(Virginie, 2^e année, IUT Carrières Juridiques).

- Je souhaitais vous dire que votre site est génial et très intéressant (Emmanuelle, classe de 1^{re} littéraire, 31 janvier).

- Nous traitons un dossier sur l’enfance maltraitée. À travers votre site, j’ai déjà pu réunir de nombreuses informations. Merci (...) (Marie-Hélène, 1^{re} SMS, 17 octobre).

- Ce n’est pas pour me vanter, mais j’ai trouvé une légère erreur sur la carte d’Europe sur votre site (...) Pour ce qui est du reste, le site est remarquablement bien fait, félicitations (Bruno, 10 février).

Nous recevons également des **encouragements** par rapport à notre mission et des **remerciements** pour notre “rapidité” à répondre aux mails.

- J’aimerais avoir des titres d’ouvrages sur la maltraitance. Merci d’avance et bravo pour votre démarche. (Anne, Licence de Psychologie, 1^{er} Février).

- Merci pour votre aide et grand bonjour de la Martinique (Coraline, Professeur d’école, 5 février).

- Je vous remercie énormément pour l’attention que vous avez portée à ma demande concernant mon exposé (...) (Élodie, 1^{re} année de DUT, 9 octobre).

Dans la boîte à idées, nous recevons des **propositions pour aider les enfants maltraités**.

- J'ai une idée ; pour lutter contre la maltraitance, pourquoi ne pas proposer aux enfants de signaler et de convoquer le responsable pour donner la raison de ces faits... Il comprendra ainsi que si un enfant est maltraité, à l'âge du mariage, il maltraitera son enfant en pensant que c'est pour son bien...(Hind, classe de 6^e, 2 février)

6 - Les forums

Les forums libres

En 2001, le service a reçu **vingt demandes d'accès aux forums** qui proviennent majoritairement d'établissements scolaires.

Ces forums sont sécurisés et accessibles grâce à un mot de passe. Le SNATEM n'accorde ses autorisations, et ne communique le mot de passe, qu'aux personnes pouvant attester de leur fonction d'encadrants auprès des jeunes.

Pour ce site enfant, les règles sont claires et les particuliers ne peuvent déposer de messages.

Toutefois, les messages disponibles sur cette rubrique sont consultables par tous.

Ces forums ne sont pas très utilisés, mais les quelques messages déposés sont intéressants.

Quatre forums "libres" sont toujours à disposition des personnes à qui nous avons communiqué le mot de passe.

- Pourquoi les enfants ont-ils du mal à parler des maltraitances qu'ils subissent ?
- Que faire pour que parents et enfants se comprennent mieux ?
- Comment aider les enfants qui souffrent de la séparation de leurs parents ?
- La Convention Internationale des Droits de l'Enfant.

Le forum 5 "Le 119 te répond"

Afin de "dynamiser" cette rubrique, un cinquième forum intitulé "Le 119 te répond" a été mis en place en 2000.

Il se veut être un espace d'échanges en temps réel entre les jeunes des écoles ou les conseillers municipaux "en herbe" et les écoutants du 119.

Ainsi, le 22 novembre 2001, dans le cadre de la Journée Nationale des Droits de l'Enfant, un forum en temps réel a été organisé avec des collégiens de la ville de Massy (Essonne). Ces élèves, trois classes de 4^e, ont pu échanger pendant trois heures avec des écoutants du 119.

Comme l'année précédente, cette expérience s'est révélée très enrichissante pour les jeunes concernés, mais aussi pour les écoutants.

Les thèmes abordés étaient : les droits de l'enfant, le fonctionnement du 119, le rôle des enfants dans la société, le rôle des départementaux dans la protection de l'enfance...

Il est possible de consulter les différentes questions de ces jeunes et les réponses apportées par le 119 en se connectant sur le site : ["allo119.gouv.fr"](http://allo119.gouv.fr), rubrique "forums", forum 5 "le 119 te répond".

La communication sur le site

Comme nous avons pu le noter précédemment, la communication sur le site a réellement démarré en septembre 2000 avec l'insertion de l'adresse du site sur toutes les affiches d'Allô Enfance Maltraitée.

1 - Communication de proximité

Le site a été présenté lors de la tenue de **stands**.

Ainsi, lors des “Quatrièmes Assises Nationales Thérapeutique et Médecine Générale”, les 4, 5 et 6 octobre 2001, le SNATEM a rencontré les différents participants.

Des démonstrations ont été effectuées et le public a pu surfer librement sur le site mis à leur disposition.

Cette communication de proximité, assez efficace, est un domaine qu'il conviendrait de développer.

2 - Communication par les médias

Cette année encore, des médias ont, spontanément, souligné l'existence du site.

C'est particulièrement le cas de la presse écrite. Des articles ont paru dans :

- La revue “Famille et Éducation”,
- La revue “Forum des sauvegardes”,
- Questions de femmes,
- Okapi,
- Vendée Matin Dimanche,
- Profession Santé Infirmier,
- Le Journal des Enfants,
- etc.

Des médias audiovisuels ou radiophoniques ont également communiqué l'adresse du site sur leur propre site Internet.

Ils y proposent des informations. Généralement, un lien avec le site web du 119 est réalisé pour une durée déterminée.

Parmi les médias ayant communiqué sur l'existence du site du 119, citons :

- www.france-inter.com (émission “Interception” du 11 février 2001 sur les viols d'enfants)
- www.france3.fr (émission “Des Racines et des Ailes” du 10 octobre 2001 sur les sectes)
- www.m6.fr (émission “Zone Interdite” du 8 juin 2001 sur le thème de la pédophilie) mais aussi (émission “Le 6 minutes” du 14 juin 2001 sur le thème de la pédophilie dans l'Église).
- www.lacinquième.fr (diffusions de deux documentaires sur la maltraitance entre le 16 et le 29 novembre 2001).

3 - Les demandes de liens avec notre site

De plus en plus d'organismes (associatifs, institutionnels...) demandent l'autorisation d'installer un lien permanent avec le site du service.

Les réponses sont données après étude de la demande. Face à une hausse sensible de ces demandes spontanées, il est prévu une réflexion en 2002 sur ce sujet.

Rappelons que tout lien vers le site doit faire l'objet d'une demande d'autorisation écrite.

Pour conclure sur l'activité Internet, nous pouvons avancer que le Service est agréablement surpris de l'intérêt que portent le public et les professionnels à ce site qui leur est destiné.

En 2002, le site prend encore plus d'ampleur : il a trouvé une place non négligeable au sein du SNATEM.

Dès que la zone “adultes” (réservé aux adultes et aux professionnels) sera en fonctionnement, à partir du dernier semestre 2002, le site **allo119.gouv.fr** sera alors “complet”.

Le service travaillera alors à l'articuler de manière plus précise et encore plus adaptée pour satisfaire notre public “internaute”.

Les visites au 119

Le 24 février 2001, le SNATEM a eu l'honneur de recevoir la visite de Monsieur Jacques Chirac, Chef de l'Etat. Le temps accordé à la visite et l'attention apportée aux salariés de l'Institution furent un précieux encouragement pour l'ensemble du Service.

Date	Organismes et noms
Février	
09-févr	M. Salat-Baroux, conseiller social auprès de M. Jacques Chirac, visite le service
24-févr	Visite du chef de l'État, Jacques Chirac
Mars	
13-mars	Conseil Général du Val d'Oise (95) : des Représentants du service ASE visitent le 119.
Avril	
19-avr	UNADFI : M. Claude Rémond visite le SNATEM
20-avr	M. B.Cohen, Directeur de Drogues Info Service et M. Ferrarini, Directeur de Sida Info Service visitent nos locaux
24-avr	M. Tomkiewicz, psychiatre, participe à la réunion de service.
Mai	
28-mai	Mme Ainardi, Députée Européenne, rencontre la Direction pour une visite du 119
Juin	
06-juin	Paris Ados Services : M. Vanoverbeke, Directeur-Adjoint, visite le 119.
13-juin	Inspection Générale des Affaires Sociales : plusieurs inspecteurs rencontrent la Direction.
19-juin	TSU de Paris : visite de Mme Miret et de Mme Obe.
19-juin	Mr Tomkiewicz, psychiatre, intervient dans le service au sujet de l'étude sur les mauvais traitements institutionnels
21-juin	Solidarités Femmes : visite de Mme Staines
21-juin	Mme Podolak visite le service.
26 et 28 juin	IFSI 94 : plusieurs membres visitent nos locaux.
Juillet	
10-juil	Le Professeur Caffo de Telefono Azzuro et le Professeur Jeammet, psychiatre visitent le SNATEM
11-juil	Fondation pour l'Enfance : visite de Mme Quedville et de Mme Sebillote
Août	
08-août	Les Editions du Moutard : M. Touchet visite le 119.

Septembre	
05-sept	M. Delaunay Belleville, Président du COFRADE et Mme Marchand de la Fondation GDF visitent le service.
11-sept	M. Crivillé , psychologue, intervient dans le service au sujet de l'étude sur les violences conjugales.
13-sept	Centre Flora Tristan : plusieurs membres ont visité le 119.
19-sept	Réseau d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents en Yvelines : des membres du comité visitent nos locaux.
21-sept	Le Docteur Piet , médecin en PMI, visite le service.
21 et 28 sept	M. Crivillé , psychologue, effectue de la double écoute dans le cadre de l'étude sur les violences conjugales.
24-sept	Association "Enfance au Quotidien" : Mme Flamand, Présidente, visite le 119
Octobre	
04-oct	Association "Enfance et Partage" de Normandie : M. Chauvel, Président, visite le service.
05-oct	Mme Ginette Francequin de la revue " Enfance & Psy "
05-oct	Conseil Général des Bouches-du-Rhône : visite de Mme Bohssain et de M. Fransioli du service ASE.
10-oct	Association "L'Ange Bleu" : Mme Benari, Présidente, visite le service.
15-oct	Défenseur des Enfants : Mme Claire Brisset et deux de ses collaborateurs visitent le service et rencontrent la Direction.
25-oct	Conseil Général du Nord : visite de plusieurs membres du service ASE dans le cadre d'une réunion d'information sur nos méthodes de travail respectives.
30-oct	Conseil Général du Pas-de-Calais : visite de Mme Dauchet, Mme Witzorke, MM. Delepierre, Droues et Demarez pour une réunion de travail.
Novembre	
05-nov	Institut de Formation des cadres de Santé d'Ile de France : des étudiants visitent le SNATEM.
07-nov	Visite du Centre d'Action Sociale de Seine et Marne (77)
07-nov	Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation : visite de Mme Salas.
09-nov	National Society for the Prevention of Cruelty to Children (NSPCC) : plusieurs membres visitent le 119.
13-nov	Association "les Orphelins Apprentis d'Auteuil" : Mme Seurat visite le service dans le cadre du Carnet d'Adresses.
16-nov	Visite du commissaire d'Andrea, APMJC
19-nov	Visite officielle de Madame Ségolène Royal, Ministre Déléguée à la Famille et à l'Enfance dans le cadre de la Campagne d'Information et de Prévention sur les maltraitances et les violences sexuelles.
Décembre	
10-déc	Fondation pour l'Enfance : Mr. Gruzelle, chargé de mission, visite le SNATEM.
11-déc	Visite de Mme Dorey , représentante de M. Redon.
17-déc	UNADFI : plusieurs membres visitent le service.

Demandes de documentation

En 2001, 1705 demandes de documentation ont été adressées au Service. Ce chiffre est en hausse par rapport à l'an passé : + 300.

Évolution des demandes

Année	Nombre
2001	1 705
2000	1 405
1999	2 053
1998	1 320
1997	2 628
1996	1 200

Raisons des demandes

Les demandes concernent le plus souvent des campagnes de sensibilisation se rapportant à la protection des mineurs.

Raison	chiffre	%
Sensibilisation	698	41 %
Affichage	586	35 %
Études	177	10 %
Exposés à préparer	144	8 %
Formation	47	3 %
Autres	45	3 %
TOTAL	1 697	100 %

Provenance des demandes

Cette année encore, l'Education Nationale représente la majeure partie des demandes parvenant à notre service.

	chiffre	%
Éducation Nationale	937	55 %
Autres administrations	603	35 %
Associations et autres	163	10 %
TOTAL	1 703	100 %

Profil des demandeurs

Demandeurs	Chiffre	%
Professeurs et instituteurs	404	24 %
Collégiens et lycéens	145	9 %
Étudiants	170	10 %
Personnels centre de loisirs, de vacances, ou de crèches	130	8 %
Assistantes sociales et AS scolaires	114	7 %
Infirmières/inf. scolaires	111	7 %
Membres d'associations	97	6 %
Médecins/médecins scolaires	74	4 %
Personnel de mairie	56	3 %
Documentaliste / bibliothèque.	52	3 %
Éducateurs	85	5 %
Correspondant. Dep. & Circ.	70	4 %
Psychologues - psy scolaire	33	2 %
Parents d'élèves	25	1 %
Personnel adm - Ministères	77	5 %
Policiers/gendarmes	19	1 %
Journalistes	6	0 %
Autres profils	35	2 %
TOTAL	1 703	100 %

Répartition mensuelle

Plusieurs périodes apparaissent, de Janvier à Mai, nous enregistrons une moyenne de 154 demandes par mois. Les périodes de vacances sont souvent, des périodes accrues sur le plan des demandes de documentation. Les mois de Juin à Août sont qualifiés de période basse avec une moyenne de 74,33 demandes.

Janvier	168	10 %
Février	136	8 %
Mars	182	11 %
Avril	136	8 %
Mai	148	9 %
Juin	81	5 %
Juillet	79	5 %
Août	63	4 %
Septembre	178	10 %
Octobre	222	13 %
Novembre	212	12 %
Décembre	100	6 %
TOTAL	1 705	100 %

Colloque et étude sur la téléphonie sociale

Depuis ces dernières années, la contribution du 119 aux études et colloques sur l'impact de la téléphonie sociale n'a cessé de croître. L'expérience du service et le professionnalisme dont il a fait preuve sont autant de facteurs légitimant ses contributions.

Colloque sur la téléphonie sociale

Les 13 et 14 novembre, dix neuf membres du personnel SNATEM ont participé au colloque¹ "Des services téléphoniques à l'écoute, pour une téléphonie de la santé et du social, solidaire et d'intérêt public" qui s'est tenu à l'UNESCO (Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture).

Ce colloque a été financé par les gestionnaires des principales lignes d'écoute. Ce moment a été l'occasion d'une réunion entre tous les services téléphoniques oeuvrant dans le secteur social. Au cours des différents ateliers, nous avons échangé sur nos méthodes de travail respectives. Nous avons pu constater des différences majeures.

Ainsi certaines lignes téléphoniques ont fait le choix de fonctionner avec de nombreux bénévoles, tout en percevant des budgets des structures privées ou publiques.

Au contraire, d'autres services ne fonctionnent pas sur la base du bénévolat et sont financés intégralement par des fonds étatiques. Les statuts juridiques de ces services varient également. Ils vont de l'association loi 1901 au groupement d'intérêt public. Finalement, un seul concept reste partagé par tous ces Services : celui de l'écoute.

Étude réalisée par le CREDOC

Afin de faire le point sur la connaissance des principaux services téléphoniques par les usagers, une étude quantitative et qualitative a été commandée au Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de vie (CREDOC²).

¹ Acte du colloque à paraître.

² CREDOC. Élodie DAVID, Marie-Odile SIMON, Éléments de perception sur les services d'écoute et d'information à caractère social. Collection des Rapports, n°218 (décembre 2001).

Cette étude, financée par quelques-uns de ces services, dont le 119 se compose de deux volets :

- Une enquête quantitative auprès du grand public afin de connaître à la fois son niveau de connaissance des services d'écoute et d'information, et pour mieux cerner ses attentes.
- Une enquête qualitative auprès des usagers dans le but de connaître leur sentiment sur cette expérience.

Cette enquête a été réalisée par téléphone auprès d'un échantillon représentatif de 2 059 Français âgés de 12 ans et plus¹.

73 % des personnes interrogées (tableau 1) déclarent avoir une utilisation régulière du téléphone. Ces chiffres sont à interpréter avec précaution car une forte majorité des usagers ont recours au téléphone pour régler des problèmes administratifs.

Ce tableau nous renseigne sur les utilisateurs d'Internet qui effectuent, pour la plus grande partie d'entre eux, des "recherches d'information". Pour notre Service, cela se traduit par une augmentation des visites de notre site. Ces visiteurs effectuent par ce média des demandes de documentation ainsi que des sollicitations diverses.

En outre, le SNATEM effectue régulièrement des forums via Internet.

Les différentes utilisations du téléphone et d'Internet*

Tableau 1

	Téléphone			Internet		
	Souvent	Rarement	Jamais	Souvent	Rarement	Jamais
Régler des problèmes administratifs avec la banque ou des services publics	33	37	30	6	8	86
Rechercher des informations	21	29	50	29	10	61
Effectuer des achats	8	23	69	6	8	86
Réserver ou acheter des places de spectacle ou des billets de transport	7	20	73	7	8	85

*Source : CREDOC, 2001

En référence à cette enquête², 16 % de la population sont en mesure de citer le nom ou le thème d'une ligne d'écoute.

L'enquête révèle surtout que la moitié de la population française connaît au moins cinq Service d'écoute téléphonique dont le 119. Il est à noter que le 119 est le plus connu des téléphones 73 % des personnes interrogées déclarent connaître le 119.

¹ Échantillon obtenu selon la méthode des quotas (âge, sexe, CSP, région d'habitation et taille de l'unité urbaine de la personne interrogée).

² Source CREDOC 2001.

Le tableau 2 révèle que le 119 est le premier service cité par le public, quelle que soit la tranche d'âge (sauf 18-39).

Il est important de souligner le pourcentage élevé des mineurs qui connaissent notre numéro (85 %). Ce pourcentage élevé peut également être le résultat de l'affichage du 119, rendu obligatoire dans tous les lieux accueillant les enfants.

Tableau 2

Notoriété Assistée des 15 services d'écoute téléphonique*

	Ensemble	- 18 ans	18-39 ans	40-59 ans	60 ans +	Homme	Femme
119							
Allo Enfance Maltraitée	73 %	85 %	76 %	78 %	60 %	70 %	76 %
Sida Info Service	67 %	66 %	78 %	69 %	48 %	66 %	68 %
SOS Amitié	63 %	41 %	63 %	73 %	58 %	61 %	64 %
113 Drogue Info Service	50 %	55 %	56 %	54 %	34 %	48 %	51 %
SOS violence conjugale	48 %	31 %	46 %	57 %	46 %	45 %	50 %
Allo Maltrait.							
personne âgée	37 %	19 %	29 %	44 %	45 %	32 %	41 %
Croix-Rouge écoute	34 %	51 %	33 %	32 %	32 %	34 %	34 %
115 no d'urgence							
sans abri	32 %	41 %	33 %	36 %	25 %	32 %	33 %
Mission APF, écoute SEP	29 %	12 %	23 %	31 %	40 %	25 %	32 %
Écoute cancer	25 %	15 %	19 %	31 %	30 %	20 %	29 %
Écoute handicap moteur	14 %	6 %	8 %	16 %	21 %	12 %	15 %
114 ligne discrimination	13 %	18 %	12 %	15 %	12 %	13 %	13 %
Hépatite Info Service	13 %	14 %	13 %	14 %	13 %	12 %	15 %
Fil Santé Jeune	11 %	23 %	12 %	11 %	7 %	9 %	14 %
Inter Service Parents	9 %	3 %	4 %	13 %	11 %	7 %	10 %

*Source : CREDOC, 2001

Guide de lecture : - Cases blanches : taux de notoriété pour cette catégorie significativement en dessous de la moyenne

- Cases grisées, gras : significativement au-dessus.

“ Le 119 est le service de téléphonie sociale le plus connu des Français. ”

Le tableau 3 fait apparaître que les médias représentent la principale source de connaissance des usagers du Service (80 %). Ce pourcentage élevé est également le résultat du travail de communication important entrepris par le Service auprès du public depuis de nombreuses années.

Ce tableau démontre également que les “brochures ou documents d’information” que le SNATEM envoie, sur l’ensemble du territoire national, représentent plus de 20 % des sources de connaissance du public.

Mode de connaissance des services d’écoute téléphonique*

Tableau 3

	Médias	Brochure ou document d’info.	Personne de l’entourage	Prof. médical, sociale ou de l’éducation	Recherche personnelle	NSP
115 numéro						
d’urgence sans abri	75 %	21 %	7 %	14 %	4 %	1 %
114 ligne discrimination	70 %	22 %	10 %	9 %	1 %	6 %
119 Allo enfance maltraitée	80 %	21 %	6 %	13 %	1 %	0 %
Allo maltraitance pers. âgées	81 %	11 %	8 %	7 %	1 %	2 %
Croix Rouge Écoute	72 %	28 %	14 %	12 %	4 %	2 %
113 Drogue Info Service	71 %	27 %	10 %	20 %	1 %	-
Sida info Service	87 %	24 %	6 %	14 %	2 %	1 %
Hépatite Info Service	65 %	20 %	9 %	17 %	1 %	7 %
Inter Service Parents	74 %	24 %	2 %	12 %	-	10 %
Fil Santé Jeune	56 %	18 %	10 %	18 %	5 %	7 %
Écoute Cancer	74 %	23 %	18 %	14 %	2 %	3 %
Écoute Handicap Moteur	62 %	14 %	22 %	16 %	7 %	4 %
Mission APF écoute SEP	71 %	24 %	13 %	12 %	2 %	2 %
SOS Amitié	83 %	21 %	9 %	5 %	1 %	2 %
SOS violence conjugale	83 %	14 %	6 %	6 %	2 %	2 %

*Source : CREDOC, 2001 Guide de lecture : plusieurs réponses possibles

Le tableau 4 révèle que 78% de la population perçoivent le 119 comme un numéro à destination des “enfants, ados, jeunes”. Pour 50% des personnes enquêtées, le Service s’adresse aux personnes victimes de violences physiques. Par conséquent, l’image qu’a le public du 119 correspond aux missions du Service, telles que définies par la loi du 10 juillet 1989.

Les réponses à la question : “À qui s’adresse le 119 Allô Enfance Maltraîtée ?”

Le faible écart entre les réponses des personnes qui connaissent et celles qui ne connaissent pas le Service, atteste de la pertinence de notre appellation “Allo Enfance Maltraîtée”.

À qui s’adresse le 119 Allô Enfance Maltraîtée* ?

Tableau 4

Catégorie	Ensemble	Ceux qui connaissent	Ceux qui ne connaissent pas
Enfants, ados, jeunes	78 %	82 %	70 %
Violences physiques	50 %	52 %	46 %
Violences psychologiques	5 %	6 %	4 %
Violences sexuelles	7 %	8 %	5 %
Maltraitance dans le cercle familial	10 %	10 %	10 %
Maltraitance à l’école	1 %	1 %	1 %
Tout le monde	5 %	6 %	3 %
Témoin	26 %	28 %	19 %
Personnel médical, social ou répressif	5 %	6 %	3 %
NSP	7 %	3 %	18 %

*Source : CREDOC, 2001

Chapitre VII

Développer Les partenariats

Les protocoles

p 94

Partenariat avec des associations

p 94

Conférence Internationale des Services Téléphoniques

p 95

Les participants

p 95

La finalité de cette conférence

p 96

L'objet de cette conférence

p 96

Affiche de la Conférence Internationale des Services Téléphoniques

p 98

Mise en place d'une mission de suivi des cas de maltraitances en institution

p 99

Définition de la mission

p 99

Intervention du 119

p 100

Les protocoles

Depuis sa création, le SNATEM contribue à répondre à un besoin unanimement exprimé, celui d'une coordination entre tous les professionnels, salariés ou volontaires, qui œuvrent dans le champ de la protection de l'enfance.

Partenariat avec des associations

Ces quatre dernières années, le partenariat entre les associations et le SNATEM s'est concrétisé par la signature de protocoles. Leur objectif majeur est de potentialiser les moyens dont dispose chaque organisme, pour éviter la duplication de dispositifs dont la vocation est la diffusion des informations en direction des conseils généraux.

Au cours de l'année 2001, des contacts ont été établis entre la Fédération Solidarité femme et le SNATEM. Le but de ce rapprochement était de mettre en place un protocole, qui a été signé au premier trimestre 2001, entre nos deux services téléphoniques : "Violences conjugales - Femmes Infos Services" et le 119 "Allô enfance maltraitée".

La Fédération Solidarité Femme est parfois amenée à connaître des cas d'enfants en danger dans ses centres d'hébergement répartis sur l'ensemble du territoire français. Le SNATEM, quant à lui, "bénéficie d'un dispositif conventionnel qui permet d'assurer rapidement la liaison avec les services départementaux de protection de l'enfance relevant du Conseil Général"¹.

À titre d'illustration de ce protocole², la Fédération Nationale Solidarité Femme s'est engagée à proposer un contact téléphonique direct avec le SNATEM quand elle reçoit des appels de mineurs. Ce contact téléphonique peut également être initié par un membre de la Fédération Nationale Solidarité Femmes en compagnie du jeune concerné. Sous réserve des éléments relevant du secret professionnel, la Fédération peut adresser une synthèse du ou des entretiens qui ont eu lieu avec l'adolescent concerné.

Nous avons reçu dans nos locaux, le 4 décembre 2001, l'équipe de "Femme Info Service". Ainsi, de nombreux écoutants ont participé à une présentation réciproque de nos structures et un échange sur les différentes pratiques professionnelles. Ceci a permis de mieux évaluer les situations pour lesquelles nos services pourraient collaborer.

ANNÉES	PROTOCOLES ÉTABLIS
1995	Fil Santé Jeune
1998	Drogue Info Service
2000	Jeunes Violences Ecoute
2000	Défenseur des enfants
2000	Unicef
2001	Fédération Solidarité Femme

¹ Extrait de la convention Fédération Solidarité Femme - SNATEM.

² Article 1.

La conférence Internationale des Services Téléphoniques

Les 19 et 20 Janvier 2001, l'Italie, la Grande-Bretagne et la France ont organisé, à Paris, dans le cadre du programme européen DAPHNÉ, une conférence internationale des services téléphoniques oeuvrant pour le bien-être des enfants et des adolescents.

Les participants

Nous avons eu la chance de réunir au cours de cette conférence, plus de cent soixante participants venus de douze pays différents. Parmi ces pays, on retrouve l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Finlande, la Grande-Bretagne, la Grèce, l'Italie, les Pays-Bas, le Portugal, et la Tchécoslovaquie.

Dix services téléphoniques étrangers étaient présents, ce qui atteste d'une très bonne représentativité des structures européennes.

Nous avons été honorés par ailleurs de la venue de nombreux membres de notre Groupement d'Intérêt Public (représentants de ses ministères, de nos Conseils généraux, et de ses partenaires associatifs) mais aussi de la présence de personnalités françaises et étrangères, telles que le Défenseur des enfants, le chargé de mission de la Task Force au sein de la Commission de Bruxelles, et des magistrats italiens venant des ministères "Affaires Etrangères" et "Justice".

La Conférence a par ailleurs bénéficié d'une couverture média importante. L'AFP (Agence France Presse) a fait état de la Charte européenne des services téléphoniques. D'autres journaux quotidiens ont également réagi en cascade.

Enfin trois Radios ont couvert cette Conférence.

La finalité de cette conférence

La Conférence avait pour finalité de poursuivre des travaux communs visant au rapprochement des Services d'Accueil Téléphoniques et de développer un réseau dont l'objet serait de contribuer in fine à une politique européenne de protection de l'enfance. Rappelons que depuis 1990, les services téléphoniques se rencontrent régulièrement pour mieux se connaître, comparer leurs structures, leurs missions, leurs moyens, leurs cadres juridiques et leurs portées dans le champ de la protection de l'enfance.

A cet égard, ces rencontres ont bénéficié du financement européen dans le cadre de programmes intitulés DAPHNÉ auxquels le téléphone italien Telefono Azzurro a régulièrement soumissionné en associant le SNATEM soit en tant que partenaire actif, soit en tant que partenaire "Observateur".

L'objet de cette conférence

La conférence a eu pour objet la présentation de la Charte européenne des services téléphoniques, accompagnée d'un guide des compétences des professionnels qui travaillent dans ces structures et d'un manuel des outils de formation.

1 - **La Charte** est un instrument juridique fédérateur, qui a pour but de garantir aux usagers une écoute et un Service de qualité.

Il faut appréhender cette Charte comme le fonds commun de valeurs partagées par les Services d'Accueil Téléphoniques. Elle est structurée sur la base de quarante-deux principes fondamentaux constitutifs de valeurs démocratiques. Ces valeurs se déclinent en termes de droits et de libertés au profit des usagers, mais aussi en termes de devoirs à la charge des services téléphoniques.

Parmi les droits et libertés des usagers, on compte :

- le droit au respect de la vie privée,
- le droit au respect de la dignité,
- le droit d'accès aux services offerts,
- le droit à l'information et au consentement éclairé,
- le droit à la confidentialité,
- le droit d'accès et de vérification des informations déposées.

Les Services d'Accueil Téléphoniques se soumettent pour leur part à un certain nombre de devoirs. Pour n'en citer que quelques-uns, on retrouve par exemple :

- le devoir de développer tous les moyens nécessaires à l'application et la promotion des droits de l'enfant,
- le devoir de promouvoir des conduites professionnelles non-discriminatoires,
- le devoir de développer des conduites de travail professionnelles non intrusives,
- le devoir d'assurer des consultations téléphoniques fondées sur des connaissances solides et par des professionnels dont le niveau de formation et d'expérience correspond aux exigences requises,

- le devoir d'assurer une supervision clinique,
- le devoir de traiter de façon appropriée et sécurisée les informations obtenues des usagers,
- le devoir de développer un partenariat inter-institutionnel qui garantisse une bonne coordination des services, qui consacre et préserve le bien-être et l'intérêt des enfants,
- le devoir d'établir des procédures de recueil d'informations, rigoureux et méthodique, auprès de l'utilisateur.

Cette Charte a été approuvée unanimement par les différents services téléphoniques présents qui se proposent, à ce jour, de constituer une Association européenne des services téléphoniques de protection de l'enfance.

Ce projet est en cours de réflexion au sein de chacun des services téléphoniques présents à cette conférence.

2 - Le guide des compétences pour sa part est un recueil des bonnes pratiques professionnelles. C'est un référentiel de base qui consacre un ensemble de valeurs de compétences reconnues comme "valeurs communes" aux services téléphoniques.

Il est actuellement structuré sur sept blocs de compétences appelés "Unités". Celles-ci sont composées d'une série de "savoir" et de "savoir-faire" vérifiables au moyen d'indicateurs de performances.

3 - Le Manuel de formation, il propose une application de ces unités de compétences au moyen de différentes méthodes de formations telles que le jeu de rôle, la double écoute, des exercices pratiques à partir d'enregistrement d'appel, des discussions de cas, des questions à choix multiples etc...

Affiche de la Conférence Internationale des Services Téléphoniques

Conférence organisée par Telefono Azzurro, Allô Enfance Maltraitée et The National Society for the Prevention of Cruelty to Children

Avec le concours de la Commission Européenne



CONFÉRENCE INTERNATIONALE DES SERVICES
TELEPHONIQUES POUR
LE BIEN-ETRE DES ENFANTS ET ADOLESCENTS

"Travailler ensemble pour les enfants et adolescents
en Europe"

19 et 20 Janvier 2001
- PARIS -

P R O G R A M M E



SNATEM – 01.53.06.68.68 / snatem@wanadoo.fr

Mise en place d'une mission de suivi des cas de maltraitances en institution

Au cours d'une conférence de presse, le 12 octobre 2000, Madame Ségolène ROYAL, Ministre déléguée à la Famille et à l'Enfance, annonçait la mise en place d'une Mission d'Appui et de Suivi en matière de Violence en Institution (MASVI).

Définition de la mission

Le 27 novembre 2000, à l'issue d'une réunion de travail présidée par Madame ROYAL, à laquelle participaient les représentants des différents ministères concernés, des collectivités territoriales (ADF¹ et ANDASS²) et le SNATEM, le principe de fonctionnement de la Mission a été arrêté.

Cette Mission, placée sous l'autorité de la Ministre et confiée à un magistrat, devra s'appuyer sur le Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée, en ce qui concerne une partie du recueil de données.

La demande adressée au SNATEM par la MASVI consistera donc à opérer un recueil d'informations portant spécifiquement sur les violences de toutes natures commises en institution ou par l'institution sur des mineurs qui lui sont confiés.

Depuis le 10 janvier 2001 les transmissions d'informations sont traitées selon deux directions distinctes.

1 - Le SNATEM transmet sans délai à la MASVI les dossiers relatifs à des faits de violences constatées dans des établissements ne relevant pas de la responsabilité des conseils généraux.

En cas d'urgence, le SNATEM saisit sans délai le Procureur de la République compétent et transmet un double à la mission.

¹ Association des Départements de France

² Association nationale des directeurs de l'action sociale et de la santé

2 - Pour les établissements relevant de la responsabilité des conseils généraux, le SNATEM garde sa procédure habituelle de transmission en direction des conseils généraux. Une attention particulière est demandée au SNATEM concernant le respect des délais officiels de retour du département.

Dans les cas d'urgence, pour des dossiers concernant les conseils généraux, le SNATEM se réfère là aussi à un dispositif déjà à l'œuvre en interne, à savoir le traitement en vigueur destiné à garantir la sécurité d'un mineur. (Saisine, dans les délais les plus courts, du conseil général et/ou le Procureur de la République, Pompiers, Samu ...).

Afin de répondre de façon adaptée à ces appels, le SNATEM a mis en place en direction de ses salariés une formation destinée à leur permettre de mieux appréhender la réalité de ce phénomène.

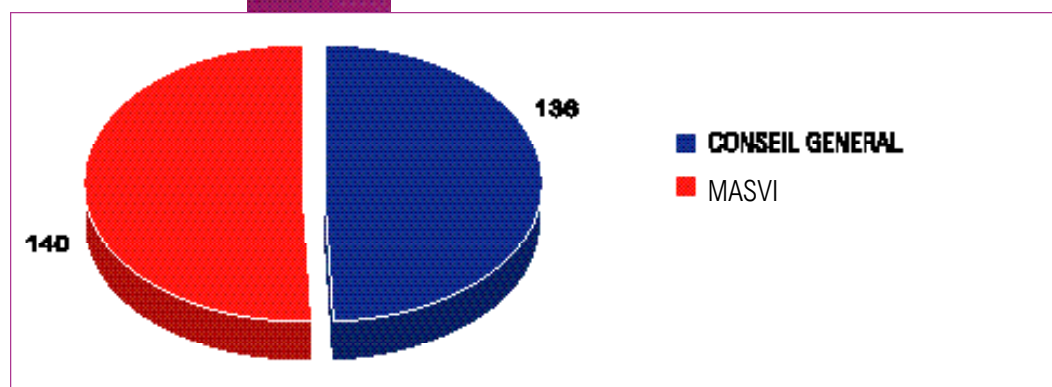
Intervention du 119

1 - Les appels relatifs à des mauvais traitements institutionnels

Entre le lancement de la cellule au mois de janvier 2001 et le mois de décembre de la même année, le 119 a reçu au total, 1041 demandes d'aides¹ concernant des faits se déroulant au sein d'une institution.

Les demandes d'aides intègrent les aides immédiates, qui apportent sans délais, des réponses adaptées à des questions souvent complexes qui n'aboutiront pas à une demande d'intervention. 787 dossiers² sont dans ce cas de figure. Et 254 comptes rendus d'appels téléphoniques (CRAT) transmis à l'une des deux autorités compétentes : État/Département.

2 - Les transmissions à la MASVI et aux conseils généraux



Les C.R.A.T³ ont été transmis à la MASVI pour un peu plus de 50,3 % ; les transmissions en direction du Président du conseil général représentent 49,3 %.

¹ Au niveau national : 22825 demandes d'aide

² Au niveau national : 17 410 aides immédiates

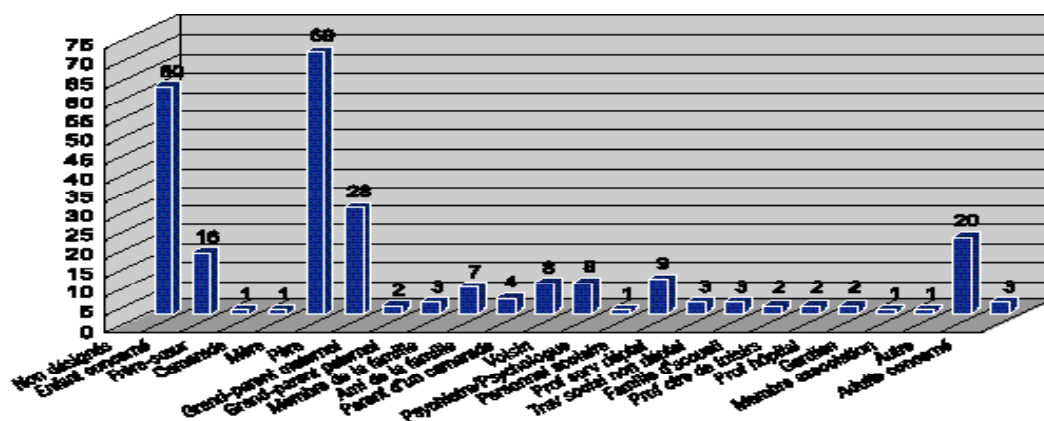
³ L'ensemble des dossiers représente 276 transmissions au lieu de 254. En effet, le chiffre réel de dossiers existants est augmenté ici du fait des "doubles transmissions" ; État et Conseil général étant simultanément informés dans certains cas de figures.

Les appelants

C'est la mère qui sollicite prioritairement le SNATEM pour faire part de ses inquiétudes ou signaler des faits dans plus d'un quart des situations. Plus largement, les appels proviennent principalement de la sphère familiale (enfant y compris) puisqu'ils représentent un appelant sur deux.

25 % des appelants tiennent à rester strictement anonymes probablement par crainte de représailles sur l'enfant ou craignant des difficultés au sein de leur établissement. Le chiffre des appelants issu des différentes institutions concernées par des faits de maltraitance reste cependant assez faible. La question liée aux limites de l'anonymat pourrait expliquer le faible taux d'appelants. Ce taux chute de moitié lorsque le compte rendu d'appel n'est pas destiné à être transmis.

APPELANTS	Nombre	%
Non désignés	60	23,6%
Enfant concerné	16	6,3%
Frère-sœur	1	0,4%
Camarade	1	0,4%
Mère	69	27,2%
Père	28	11,0%
Grand-parent maternel	2	0,8%
Grand-parent paternel	3	1,2%
Membre de la famille	7	2,8%
Ami de la famille	4	1,6%
Parent d'un camarade	8	3,1%
Voisin	8	3,1%
Psychiatre / Psychologue	1	0,4%
Personnel scolaire	9	3,5%
Professionnels des services départementaux	3	1,2%
Travailleurs sociaux non départementaux	3	1,2%
Famille d'accueil	2	0,8%
Professionnels de centre de loisirs	2	0,8%
Professionnels hospitaliers	2	0,8%
Gardien	1	0,4%
Membre association	1	0,4%
Autre	20	7,9%
Adulte concerné	3	1,2%
TOTAL	254	100%



Les mauvais traitements

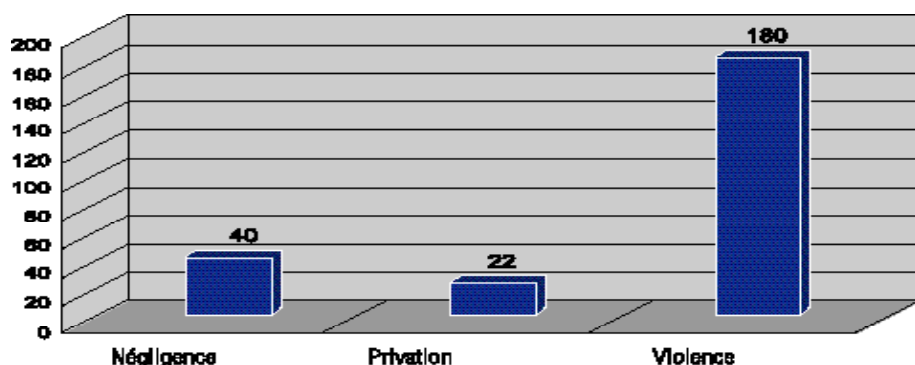
Deux champs sont à distinguer : La forme des mauvais traitements et leur nature.

La forme des mauvais traitements

242 dossiers sur 254 ont été renseignés et donnent les chiffres suivants : Les faits de négligence représentent 16,5 %, Les faits de privation, 9,1 %, les faits de violence, 74,4 %. L'existence de violences prévaut dans les motivations ayant conduit à dénoncer ces situations¹ (les données générales = 66,9%).

Forme des M.T repérés	Nombre*	%
Négligence	40	16,5%
Privation	22	9,1%
Violence	180	74,4%
TOTAL	242	100%

* Le total n'est pas de 254, mais sur 242. 12 dossiers ne sont pas renseignés au niveau de la forme des M.T.

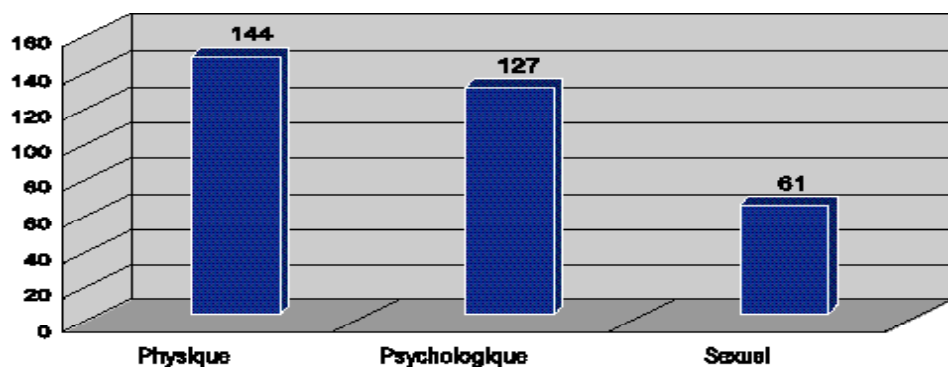


La nature des mauvais traitements

Les faits d'attouchements sont ici très sensiblement supérieurs aux données générales ; pour le reste, les données restent relativement proches.

Nature des M.T repérés	Nombre*	%
Physique	144	43,4%
Psychologique	127	38,3%
Sexuel	61	18,4%
TOTAL	332	100%

* Le total est supérieur au nombre de dossiers (254) car il peut y avoir plusieurs natures de MT concernant une seule situation.



¹ Les chiffres montrent en effet un résultat très nettement marqué dans le sens de l'accentuation des violences. Ces chiffres marquent un écart de près de 18% par rapport aux résultats généraux.

Les lieux de mauvais traitements

LES PRINCIPAUX LIEUX DE MAUVAIS TRAITEMENTS (par type d'institution)	Nombre	%
École maternelle	11	4,3%
École primaire	46	18,1%
Collège	26	10,2%
Lycée	2	0,8%
Association Sport/Loisirs	14	5,5%
Assistants maternelles	67	26,4%
C.A.T	2	0,8%
I.M.E	13	5,1%
ASEM (municipal)	8	3,1%
MECS	36	14,2%
Crèche	4	1,6%
Hôpital	10	3,9%
Police	6	2,4%
Autres	9	3,5%
TOTAL	254	100%

PRINCIPAUX LIEUX MENTIONNES (par regroupement)	Nombre	%
Éducation nationale	85	33,5%
Assistants maternelles	67	26,4%
Maison d'enfants à caractère social	36	14,2%
Accueil personnes handicapées	15	5,9%
Associations Sport/Loisirs	14	5,5%
Personnel surveillant en école municipale	8	3,1%
Hôpital	10	3,9%
Police	6	2,4%
Crèche	4	1,6%
Autres	9	3,5%
TOTAL	254	100%

Les lieux indiquent les principales institutions recevant des mineurs à propos desquelles le SNATEM a été sollicité¹.

Les lieux de mauvais traitements, regroupés par champ spécifique, indiquent trois lieux majeurs où sont évoqués des dysfonctionnements au sein d'une institution.

Les établissements de l'Éducation nationale arrivent en tête des institutions citées avec plus du tiers des situations évoquées². Ce chiffre passant à 36 % lorsque l'on prend en compte les chiffres du personnel municipal (personnel affecté à différentes tâches dans les établissements du primaire et relevant de la municipalité).³

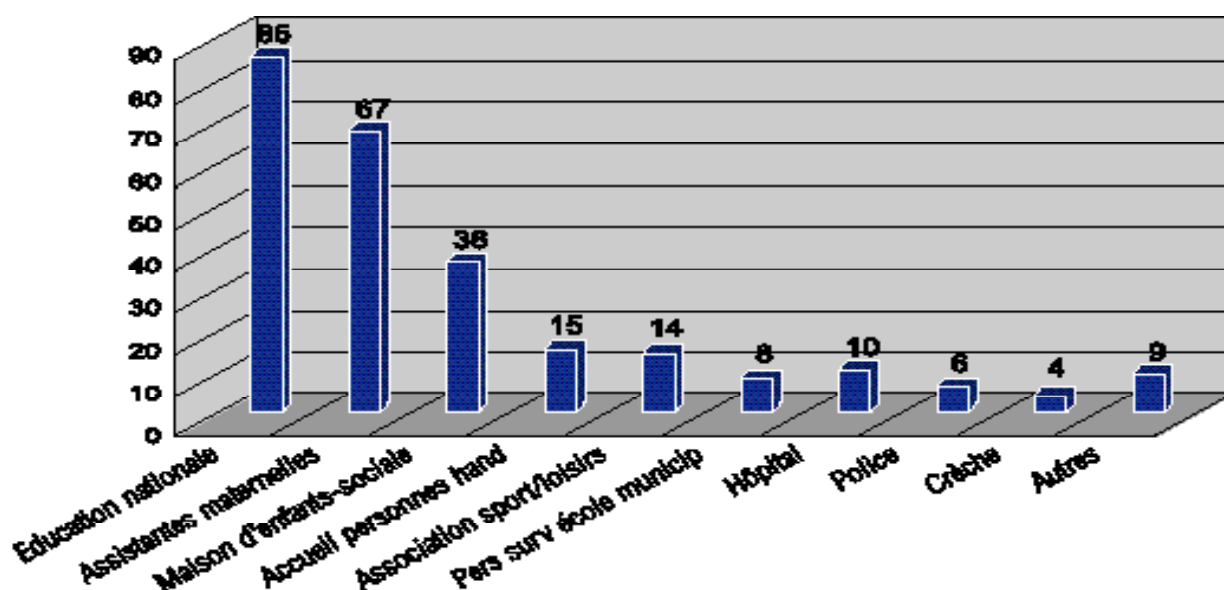
C'est principalement au sein de l'école primaire que sont rapportés des faits de violence, perpétrés par des enseignants mais aussi par des camarades.

¹ Les assistantes maternelles ne constituent pas en soi une "institution". Elles figurent ici dans la mesure où ces familles d'accueil font l'objet de procédures qui vont de l'habilitation au suivi régulier des mineurs et des familles par des équipes médico-sociales.

² L'importance du chiffre cité ici doit cependant être ramené aux proportions des dossiers renseignés. Ces chiffres ne peuvent être pris pour autre chose, qu'une analyse de 254 dossiers et n'ont donc pas de valeur de statistique nationale sur l'ensemble des établissements français.

³ La question de ces personnels, (ASEM) a constitué l'une des difficultés rencontrées par notre Service à dénouer les questions de responsabilités liées, notamment, au statut de ces personnels. Une réelle difficulté est apparue quant aux limites de l'autorité du chef d'établissement sur ces personnels.

Le deuxième chiffre indique une forte proportion d'Assistantes maternelles ; (plus du 1/4 des situations évoquées). Ce chiffre constitue certainement une précieuse indication sur le travail d'accompagnement et de suivi qui pourrait être renforcé en direction de ces familles.

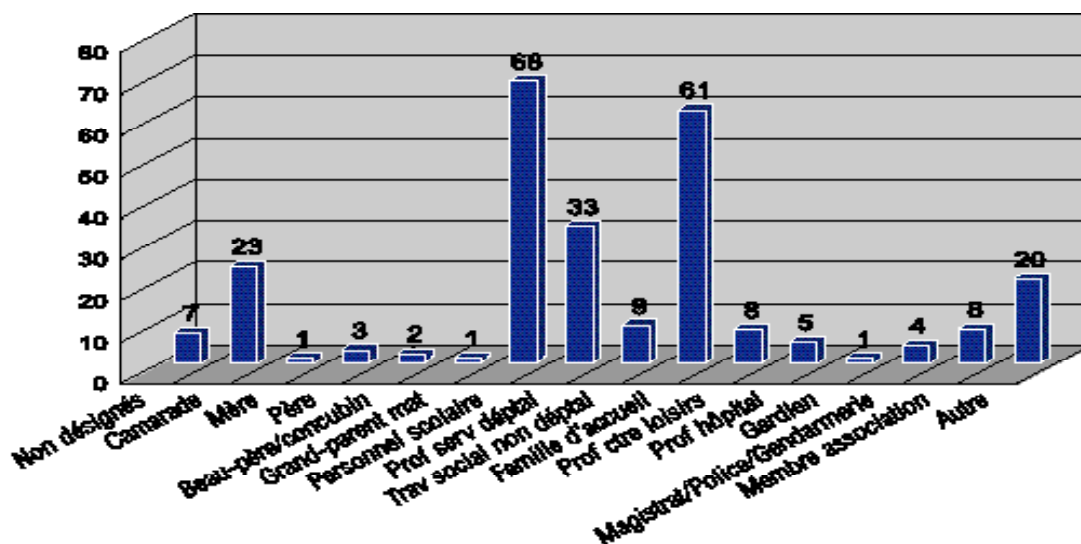


Les Maisons d'enfants à caractère social constituent le troisième lieu où des difficultés sont évoquées. Ce chiffre confirme ce qui semblait déjà perçu, à savoir l'existence de mauvais traitements dans des lieux censés apporter protection aux mineurs.

La question de la formation des personnels et des outils pédagogiques mis à leur disposition est ici interrogée.

Les auteurs de mauvais traitements

Les auteurs de MT	Nombre	%
Non désignés	7	2,8%
Camarade	23	9,1%
Mère	1	0,4%
Père	3	1,2%
Beau-père / Concubin	2	0,8%
Grand-parent mat	1	0,4%
Personnel scolaire	68	26,8%
Prof service départemental	33	13,0%
Trav social non départemental	9	3,5%
Famille d'accueil	61	24,0%
Prof centre de loisirs	8	3,1%
Prof hôpital	5	2,0%
Gardien	1	0,4%
Magistrat / Police / Gendarmerie	4	1,6%
Membre association	8	3,1%
Autre	20	7,9%
TOTAL	254	100%



Les proportions mises à jour dans le tableau, relatif aux auteurs, se recoupent avec les lieux où les faits ont été observés.

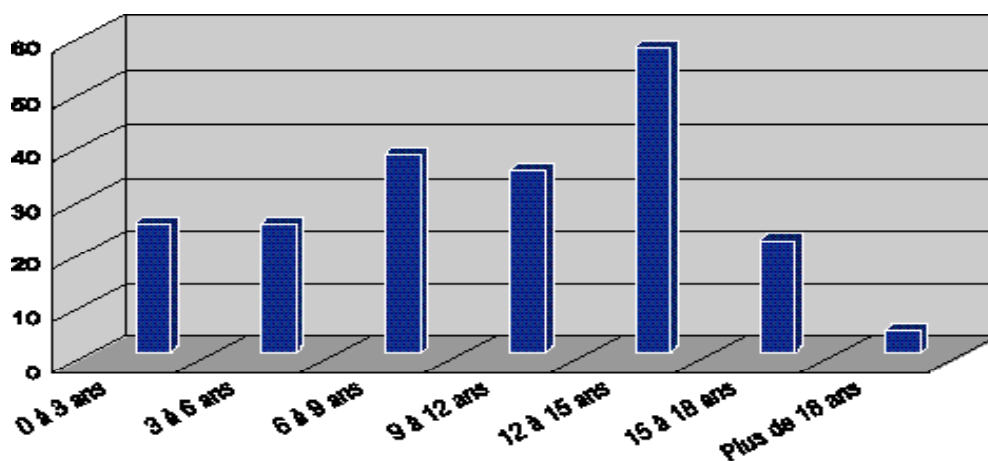
La proportion de camarades (9 %) vient souligner le caractère varié des faits de violence observés dans des établissements scolaires.

L'âge des enfants victimes

Les chiffres repérés à partir de 211 dossiers renseignés montrent que de 23 % des enfants, exposés à des situations de mauvais traitements, sont âgés de 0 et 6 ans. Ce chiffre atteint 64 % pour les 6/15 ans.

Cette tranche d'âge se rapporte aux enfants présents en école primaire et secondaire, et aux enfants placés en famille d'accueil, ainsi qu'à de nombreux enfants placés en institution ; s'agissant des 12 - 15 ans.

Répartition par tranche d'âge d'enfants victimes	Nombre	%
0 à 3 ans	24	11,9
3 à 6 ans	24	11,9
6 à 9 ans	37	18,4
9 à 12 ans	34	17
12 à 15 ans	57	28,3
15 à 18 ans	21	10,5
Plus de 18 ans	4	2
Total	201	100%



Conclusion

Cette expérience menée durant un peu plus d'une année a été fructueuse dans la mesure où elle a permis de libérer davantage la parole au sein de nombreuses institutions. Il est clair que l'accent doit continuer à être mis sur la sensibilisation des professionnels pour ce qui est des dysfonctionnements au sein de leurs institutions.

La double transmission a eu pour avantage de saisir au plus vite des autorités compétentes pour des évaluations en urgence, à partir notamment des administrations centrales.

Il semble en effet essentiel que, la connaissance des situations d'enfants, voire des familles en difficulté n'échappe pas au maillage mis en place par les conseils généraux. Le professionnalisme des intervenants sociaux combiné aux protocoles d'interventions des administrations ne pourraient que favoriser le dépistage local

Annexes

Bibliographie et filmographie du SNATEM

Bibliographie

- "Les aides immédiates et les transmissions - Analyse quantitative et qualitative" - A. LAHALLE (C.N.R.S.) - 1991
- Bilan au Parlement du S.N.A.T.E.M - 1992 - 1995
- "Approche sociologique du travail d'écoute au S.N.A.T.E.M." - A. BOISSET (ARIESE / Université, Lyon 2) - 1993
- "Au risque du nom (-) dit" - Actes du 3ème Congrès National de l'A.F.I.R.E.M. - S.N.A.T.E.M. - 1993
- "Le travail avec les enfants au téléphone" - Intervention au Congrès International des Services Téléphoniques d'Ecoute et d'Aide pour les Enfants et les Adolescents à Venise - S.N.A.T.E.M. - 1994
- "La pratique du S.N.A.T.E.M." - Les recherches du Grape (éditions ERES) "Protéger l'enfant en danger, une pratique des conflits" pp 151/157 - S.N.A.T.E.M. - 1994
- Étude épidémiologique - sous la direction de F. FACY (I.N.S.E.R.M.) - 1995
- "L'approche du S.N.A.T.E.M. par les enfants" - A. BOISSET (ARIESE / Université Lyon 2) - 1995
- "Qu'en est-il de la maltraitance psychologique entendue au numéro vert national pour l'Enfance Maltraitée ?" - S.N.A.T.E.M. - 1996
- "Un regard sur l'appelant - Analyse qualitative d'aides immédiates" - C. CROIX, E. ROZE, T. CHARRIER (Emanence - Angers) - 1996
- "Les demandes adressées au S.N.A.T.E.M" - T. CHARRIER, (Emanence - Angers) - 1997
- Rapports d'activité : 1990 - 1991- 1992 - 1993 - 1994 - 1995 - 1996 - 1997- 1998 - 1999 - 2000
- "L'environnement juridique des services téléphoniques de protection de l'enfance en Europe", Séminaire européen DAPHNÉ - Paris 1998 - actes -
- "Protection de l'enfance : mieux comprendre les circuits, mieux connaître les dangers", Étude coproduite par le SNATEM et l'ODAS -Avril 1999
- "Charte européenne des services téléphoniques de protection de l'enfance" - S.N.A.T.E.M & Telefono Azzurro & N.S.P.C.C - 2000
- "Guide des compétences des professionnels des services téléphoniques de protection de l'enfance" - S.N.A.T.E.M & Telefono Azzurro & N.S.P.C.C - 2000
- des exercices pratiques à partir d'enregistrement d'appel, des discussions de cas, des questions à choix multiples etc...

Filmographie

- Spot réalisé par Bertrand Tavernier avec la participation de Robert Doisneau et de Michaël Lonsdale - 1992
 - Film institutionnel "Il faudra leur dire" - S.N.A.T.E.M - 1995 (12 mn de film)
 - "Enfants témoins de la violence conjugale " - S.N.A.T.E.M - 1996 (1 mn de film)
- Réalisateur : Santiago Orthéguy - Production Vamos
- Clip musical "Tire la langue et défends-toi" - S.N.A.T.E.M - 1997
- Réalisateur : le groupe Imbert et Moreau

¹ Extrait de la convention Fédération Solidarité Femme - SNATEM.

² Article 1.

SNATEM Rapport d'activité 2001 - Annexes