

Rapport d'activité 2002



Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée

Rapport d'activité 2002

La lettre du président

L'année 2002 a été une année de grande intensité, tant du point de vue de l'activité d'accueil téléphonique du 119 que de la conduite des nombreux partenariats dans lesquels le Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée est engagé.

Les enfants ainsi que les familles en difficulté ont pu bénéficier des prestations du 119 qui est impliqué depuis un an dans une démarche qualité, dans une recherche permanente d'amélioration de la prise en charge des appels.

Avec l'explosion de la téléphonie mobile, le service se devait d'offrir à chacun une parfaite accessibilité. Grâce à l'obtention du statut de numéro d'urgence le 119 est aujourd'hui accessible par tous les usagers. En effet, ce statut accordé par l'Autorité de Régulation des Télécommunications, permettra d'assurer une égalité de traitement des usagers quel que soit l'opérateur téléphonique utilisé.

Cette égalité a été par ailleurs élargie aux ressortissants des départements d'outre-mer avec une première extension du 119 inaugurée par le Premier Ministre Jean-Pierre Raffarin, en février 2002 à l'île de la Réunion. Nos amis de Guyane, de Guadeloupe et de Martinique pourront prochainement à leur demande bénéficier du même accès.

Au cours de l'année, le service a également été honoré de la visite de Monsieur Christian Jacob, Ministre délégué à la Famille, ainsi que celle de Monsieur Dominique Perben, Garde des Sceaux, qui ont exprimé chacun leur intérêt et leur conviction par rapport à l'utilité de la veille sociale assurée 24h/24 et 7j/7 par le 119 en direction des mineurs, des familles ainsi que des professionnels.

Cette veille sociale est le résultat d'un travail partenarial qui me tient particulièrement à cœur. Je souhaite qu'il s'intensifie tant avec les services de l'Etat qu'avec les départements et les associations. L'union de tous les partenaires contribue à la force du dispositif national de protection de l'enfance et doit être confortée par des réflexions et des échanges pragmatiques et fréquents.

Enfin, le projet de création d'un observatoire national de l'enfance maltraitée, annoncé par le ministre délégué à la famille en décembre 2002, ouvre de nouvelles perspectives pour consolider ce dispositif. Nous sommes persuadés que le 119 jouera un rôle essentiel dans ce nouveau dispositif.

LE PRESIDENT DU GIP



Philippe NOGRIX

Sommaire

I Présentation du SNATEM

Le Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée
Les ressources humaines - L'encadrement et la formation - 2002, les temps forts...

p 5

II Écouter - Évaluer - Apporter des réponses

Les appels au 119 - Les demandes d'aides - L'analyse des réponses - Les réclamations des usagers

p 23

III Informer et travailler avec les départements et l'autorité judiciaire

Les transmissions aux départements - Les retours - Collaboration avec l'autorité judiciaire.

p 61

IV Développer les partenariats institutionnels et associatifs

Les services de l'Etat - Les départements - Les Autorités administratives Indépendantes
Les associations

p 81

V Observer la maltraitance

L'étude épidémiologique : "les violences conjugales" - Les sectes - Les fugues
Les mauvais traitements institutionnels - Les mineurs auteurs de violence

p 95

VI Communiquer

Les relations avec les médias - L'activité du site internet : allo119.gouv.fr
Les visites au 119 - Les interventions extérieures - Les demandes de documentation

p 113

ANNEXES :

Logigramme : "Démarche qualité" - Bibliographie - Filmographie

p 137 - 140

Chapitre I

Présentation du SNATEM

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

Cadre législatif	p 6
Missions du 119	p 6
Fonctionnement	p 7
Budget	p 7

p 6

Les ressources humaines

Le personnel du GIP SNATEM	p 8
Le pré-accueil	p 9

p 8

L'encadrement et la formation

Formation initiale des agents du Pré-accueil	p 11
Formation initiale des écoutants	p 12
Formation Continue	p 13

p 11

2002, les temps forts...

La restitution de l'Audit institutionnel	p 15
La mise en œuvre d'une démarche qualité	p 15
La Campagne nationale d'information et de prévention des abus sexuels sur mineurs	p 16
Les activités de la cellule mauvais traitements institutionnels	p 17
La préparation de l'extension du 119 aux départements d'outre-mer	p 17
L'élection d'un nouveau Conseil d'Administration	p 18
L'accès du 119 au statut de numéro d'urgence	p 18
L'ouverture de la zone «Adultes» du Site Internet allo119.gouv.fr	p 19
L'audit informatique	p 19
L'étude sur les «fugues et disparitions de mineurs»	p 19
L'étude sur les «sectes»	p 20
Le référentiel des activités et compétences de l'écoutant	p 21

p 15

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

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.

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.

Missions du 119

Quatre missions sont confiées à Allô Enfance Maltraitée.

1. Accueillir, 24h/24h et 7j/7j, 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 et la transmission de l'information aux services départementaux, le cas échéant.

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

Le Service «Allô Enfance maltraitée» est également en relation permanente avec les services de police et de gendarmerie, les pompiers et le SAMU pour les situations d'urgence.

Budget

Le Budget inclut l'ensemble des opérations de recettes et de dépenses prévues pour l'exercice. Il détermine le montant des crédits destinés à la réalisation des objectifs spécifiques du Groupement en distinguant les recettes, les dépenses de fonctionnement ainsi que les dépenses d'investissement.

S'agissant des recettes, l'Etat et les départements* contribuent à parts égales au fonctionnement du service. Leurs subventions conjointes s'élèvent à 2.744.000 euros. Les contributions des personnes morales de droit public ou privé sont généralement effectuées sous forme de mise à disposition de personnel à titre bénévole.

Les dons et legs perçus par le SNATEM restent assez faibles, soit 6.000 euros en 2002. Parmi les principaux postes de dépenses de fonctionnement, 1 250 000 euros sont consacrés à la masse salariale et 244 000 euros au coût des appels reçus par le N° Vert. Les dépenses d'investissement se sont élevées pour leur part à 33 000 euros pour l'année 2002.

* La contribution financière des départements est déterminée en fonction du nombre d'habitants. Chaque année, un arrêté interministériel en fixe le montant.

Les ressources humaines

Le Personnel du GIP SNATEM

Le SNATEM dispose à la fois de personnel propre (écoutants, administratifs, techniques) et de personnel extérieur (agents du pré-accueil).

L'effectif en équivalent temps plein du personnel propre au GIP est demeuré dans son ensemble relativement constant depuis 3 ans, soit 37 équivalents temps plein en 2002.

Tableau 1

Année	Effectif administratif Equivalent temps plein	Effectif écoutant équivalent Temps plein	Incidents sur l'effectif écoutant
2000	11,5	25	3 congés maternité 1 congé sans solde 3 congés parentaux
2001	11,5	25	3 congés maternité 2 congés sans solde 4 congés parentaux
2002	12	25	0 congés maternité 1 congé sans solde 3 congés parentaux

Le personnel administratif se déploie sur 4 niveaux :

- Le pôle administration & budget : recrutement du personnel, gestion des plannings et des ressources humaines, élaboration des fiches de paie, préparation du budget ...
- Le pôle juridique : suivi de la législation relative à la protection de l'enfance, suivi de la convention constitutive du groupement, établissement des protocoles partenariaux, gestion des réclamations des usagers et des réquisitions judiciaires, mise en œuvre des programmes européens dans le cadre des échanges internationaux...
- Le pôle communication : relations avec les médias, communication interne, organisation et mise à jour des bases de données (carnet d'adresses, répertoire des correspondants), administration du site internet...
- Le pôle secrétariat de direction : préparation des réunions institutionnelles (réunion de direction, du bureau, du conseil d'administration, de l'assemblée générale et du comité technique), élaboration des compte-rendus de réunions...

Le Pôle Ecoute

Chaque appel mobilise au sein du pôle, animé par un cadre responsable, quatre niveaux de compétences : le pré-accueil, le plateau d'écoute, l'encadrement et le secrétariat technique.

Le pré-accueil

Le pré-accueil du 119 est pris 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 ou l'administration.

Le pré-accueil est assuré par un prestataire externe* selon un mode de sous-traitance. Les agents d'accueil appartiennent à l'effectif salarié de ce même prestataire. Ils sont en revanche formés par le SNATEM.

L'effectif du pré-accueil est identique depuis 3 ans. Cet effectif potentiellement évolutif est maintenu constant pour des raisons financières mais également pour des raisons de configuration de l'installation. Actuellement le service ne peut accueillir plus de 2 agents d'accueil à la fois.

Notons que cet effectif permet d'assurer aujourd'hui le traitement des appels entrants à hauteur de 53%. L'augmentation de cette capacité reste naturellement fonction de l'effectif en place.

Tableau 2

Année	Effectif agent du pré-accueil Equivalent Temps plein
2000	4
2001	4
2002	4

Les écoutants

Malgré une augmentation des appels entrants (+ 9327 appels) et une augmentation des appels traités (+ 35 352 appels), l'effectif écoutant n'a que très peu évolué depuis 2000.

Le plateau d'écoute 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.

*Société LOBOAL

Les coordonnateurs

Une équipe de coordination (composée de trois personnes ayant exercé sur le "terrain" 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 des articles 226.13 & 226-14 du code Pénal.

Le secrétariat technique

Il procède à la vérification des données contenues dans les comptes rendus d'appels téléphoniques avant toute transmission vers les départements (adresse, numéro de département, cochage des items). Il procède à l'acheminement de ces transmissions, par fax et courriers en direction des correspondants et assure le suivi des retours d'information en provenance des départements. Il est par ailleurs garant de l'enregistrement, du classement et de l'archivage des dossiers.

L'encadrement et la formation

Les professionnels chargés de la prise en charge des appels destinés au 119 bénéficient d'un encadrement technique permanent destiné à leur assurer un soutien et un accompagnement adaptés, lors du traitement des appels. Ils bénéficient d'une formation initiale dès leur entrée dans le service, ainsi que d'une formation continue personnalisée pour enrichir leurs pratiques et actualiser leurs connaissances.

La formation initiale des agents du pré-accueil et des écoutants est une activité permanente du service. En effet, tous les ans, de nouveaux recrutements ont lieu, que ce soit pour des remplacements de congés ou des remplacements de départs définitifs.

La Formation initiale des agents du Pré-accueil

La vocation du pré-accueil est de réaliser une sélection des appels entrants dans le service. Il s'agit de dissocier la fonction d'accueil des appelants (professionnels de la téléphonie), de la fonction d'écoute des appelants, tâche confiée aux écoutants (professionnels de l'enfance).

Parmi l'ensemble des appels, un certain nombre sont transférés sur le plateau d'écoute pour un traitement approfondi, d'autres ne seront pas transférés pour diverses raisons : appels muets, injurieux, ludiques, appels administratifs ou encore appels ne concernant pas un cas de maltraitance.

L'objectif du pré-accueil est d'améliorer l'accueil des usagers du point de vue tant qualitatif que quantitatif. Le travail de l'agent d'accueil est un travail qui demande calme, disponibilité et une certaine maîtrise de soi. Le grand nombre d'appels réceptionnés chaque jour peut entraîner, du fait de la quantité et du type d'appels (injurieux, agressifs, pervers, urgents, muets...), un grand stress qu'il faut pouvoir gérer.

Les appels d'enfants doivent faire l'objet d'une attention particulière car un enfant peut avoir besoin de passer plusieurs appels avant de pouvoir exprimer sa situation. Il se peut que des appels muets, des appels ludiques soient des appels d'enfants en souffrance.

Pour guider l'agent d'accueil dans sa fonction, un protocole d'intervention a été élaboré. Afin de faciliter l'intervention de l'agent d'accueil, un certain nombre d'outils sont mis à sa disposition : le tableau général des orientations et la grille de réponse qui constitue le protocole. Le tableau général indique l'orientation de l'appel à partir de l'identification du type d'appelant (adultes/enfants), de sa qualité (professionnel ou non) et de l'objet de l'appel.

Au sein de ce document* une grille de réponse reprend les différents types d'appels parvenant au 119 et indique la conduite à tenir.

Cette grille permet à l'agent d'accueil de se référer à tout moment à ce guide qui lui indique la conduite à tenir en fonction du type d'appel. Ce document constitue une aide à la formation initiale, mais également un document de référence. L'application des consignes qui se trouvent au sein de ce document est un des critères d'évaluation de l'agent d'accueil tout au long de sa formation.

Le nouvel arrivant est évalué à la fois par un professionnel expérimenté du pré-accueil et par un coordonnateur.

En vue de la campagne nationale d'information et de prévention des «abus sexuels» sur mineurs, de Janvier/Février 2002, la capacité de gestion des appels par le pré-accueil ayant été étendue, celui-ci a reçu l'appui d'un plateau externalisé géré par la société Phone Marketing. Les agents de ce plateau «exceptionnel» ont reçu à cette occasion une formation identique doublée d'une formation spécifique sur la problématique de la maltraitance.

La Formation initiale des écoutants

Le SNATEM procède à des recrutements d'écoutants venant d'horizons différents. Devant la diversité de leurs disciplines d'origine, il a paru important de mettre en place une formation initiale commune, dès leur arrivée dans le service.

Pour ce faire, un certain nombre de modules ont été mis en place afin d'assurer une formation complémentaire, spécifique et pluridisciplinaire.

Cette formation initiale se déroule selon le schéma suivant :

- Dans un premier temps, une formation théorique
Une présentation du service est effectuée : son organisation, son évolution, ses différents outils de fonctionnement et sa place dans le dispositif national de prévention des mauvais traitements à enfant.
- Dans un deuxième temps, une formation sur le cadre légal et conventionnel
La Loi du 10 juillet 1989, la Convention constitutive du Groupement, les textes régissant le droit des mineurs, le droit de la famille, l'action sociale et l'Aide Sociale à l'Enfance, la Protection Maternelle et Infantile, le circuit judiciaire, le partenariat avec les départements etc...
- Dans un troisième temps, une formation sur l'écoute téléphonique
La gestion des appels périphériques, les appels concernant les mauvais traitements, les techniques d'entretien, l'évaluation des appels, leur restitution, la responsabilité de l'écoutant etc...
- Dans un quatrième temps, une formation pratique du métier d'écoutant :
Mise en situation grâce à de la double-écoute, présentation du circuit des transmissions et des retours, ainsi qu'une présentation du carnet d'adresses.

Chaque nouvel écoutant se trouve sous la responsabilité d'un coordonnateur référent, qui évalue au fur et à mesure de la formation le nouvel arrivant. Le coordonnateur est aidé d'un écoutant "tuteur" qui gère plus particulièrement l'aspect technique de la formation.

Le coordonnateur suit l'écoutant stagiaire dans toutes les phases de la formation et veille à répondre à l'ensemble des questions et des besoins exprimés.

* Ce document est consultable dans le Rapport d'activité 2001. Il est également disponible sur le site internet par téléchargement ou peut être demandé à la documentation du service.

La Formation Continue

Le SNATEM a consacré en 2002, 1,8% de sa masse salariale, soit environ 22 000 euros, pour la formation continue de son personnel administratif et son personnel écoutant.

La formation continue du personnel participe à la qualité du service ainsi qu'au développement personnel de chaque salarié dans son espace professionnel.

Elle permet aux écoutants d'être au fait des problématiques sociales, des évolutions législatives concernant la protection des mineurs, mais aussi des nouveaux concepts qui naissent comme la question de la «bien-traitance» ou encore le phénomène de la «résilience».

Cette formation est organisée sur la base de demandes individuelles ou collectives et a pour finalité de leur permettre d'acquérir de nouveaux savoirs, de nouvelles compétences afin qu'ils puissent apporter, aux usagers du 119, la meilleure aide possible.

A cet effet, ils participent notamment à des colloques, des conférences, des tables-rondes et des sessions qui sont organisés par des organismes de formation tels que : l'Unité de formation de la Fondation pour l'Enfance, l'Institut de Formation Continue des Avocats, le Centre d'étude de la famille, l'ANPASE, etc...

Enfin, la démarche Qualité initiée en 2002, a été également l'occasion pour l'ensemble du personnel de bénéficier de formations communes autour du thème «mieux communiquer ensemble» ainsi que des «méthodes de management de groupe».

Formation continue 2002

Tableau 1

Personnel écoutant	Organisme	Intitulé	Date
1 personne	CNAM	Les fonctions de conseil en formation	9,10,11/01/02 13,14,15/02/02 13,14,15/03/02 10,11,12/04/02
3 personnes	UNASEA	"De 1975 à 2002. Une loi renouvelée, des pratiques à inventer"	28/05/2002
4 personnes	PAROLE D'ENFANTS	"J'ai mal à ma mère: de la destruction à la reconstruction du lien parent-enfant."	02/10/2002
4 personnes	PAROLE D'ENFANTS	Père démobilisé & mère surinvesties	28,29 /11/02
4 personnes	FONDATION DE FRANCE	Quand l'adolescent appelle	15/11/2002
4 personnes	CNFE / PJJ	Evolutions de la justice pénale des mineurs en Europe	28,29/11/02
2 personnes	FONDATION DE FRANCE IFREP	Vulnérabilités et compétences des parents	25,26 /11/02
L'ensemble du personnel	S.M.H.	" Mieux communiquer et travailler ensemble " & Formation des pilotes d'ateliers	Mars à septembre 2002

Tableau 2

Personnel administratif	Organisme	Intitulé	Date
5 personnes	ARCANE GROUPWARE	Groupwise (informatique)	24,25/05/02 03/06/2002
1 personne	HOLY DIS	Planexa (gestion du planning)	9,10/09/02
1 personne	CMFM	Stage de formation à la médiation	12,13/10/02 19,20/10/02
7 personnes	S.M.H.	" Mieux communiquer et travailler ensemble " & Formation des pilotes d'ateliers	Mars à septembre 2002

2002, les temps forts

Depuis 12 ans, le Service «Allô Enfance maltraitée» poursuit son évolution afin d'offrir aux usagers et aux partenaires (institutionnels et associatifs) la meilleure qualité de service possible. L'année 2002 a été, à cet égard, une année marquée par plusieurs temps forts.

La restitution de l'Audit institutionnel

Une analyse institutionnelle a été initiée en 2001 à la demande du Conseil d'administration. Cette démarche avait pour objectif d'effectuer un diagnostic du climat social au sein de l'institution.

La méthode consistait à recueillir et analyser la perception que chacun avait de l'organisation et du fonctionnement du service, au moyen d'entretiens individuels et collectifs auprès de l'ensemble du personnel mais également auprès des financeurs et des partenaires.

Les résultats de cette analyse ont été restitués en janvier 2002 à l'ensemble du personnel, en présence des membres du Conseil d'administration et du Commissaire du gouvernement.

Cet audit met en relief un certain nombre de problématiques et suggère des améliorations s'agissant de la communication interne, de la mobilisation des compétences, d'une mise en cohérence des pratiques autour du recueil et traitement de l'information ainsi que le renforcement des techniques de management.

La conclusion de cette analyse s'est orientée vers l'opportunité d'une mise en place d'une Démarche Qualité. Ceci pour permettre, à chaque salarié, de s'impliquer dans une démarche commune, et de mettre en place un processus d'amélioration du service rendu aux usagers.

La mise en œuvre d'une démarche qualité

Dans la poursuite du travail et afin de tenir compte des conclusions de l'analyse institutionnelle, la Direction Générale du SNATEM a mis en place une démarche Qualité. Sa mise en œuvre a été confiée à un prestataire extérieur, la Société SMH, sur la base d'une lettre de mission fixant les objectifs à atteindre.

Après quelques réunions de cadrage et la réalisation d'un plan d'action, la Société SMH a initié des entretiens avec l'ensemble du personnel afin de discerner les attentes de chacun pour une meilleure qualité de service.

Ces entretiens ont permis de dégager plusieurs axes de travaux susceptibles d'améliorer les circuits et procédures, la communication interne ainsi que la visibilité des pôles de compétences.

Des ateliers ont également été mis en place afin d'analyser les problèmes rencontrés, et d'élaborer des propositions à l'aide de documents de référence tels que des logigrammes. Ils permettent de visualiser de manière simplifiée les circuits et procédures à suivre, par exemple pour le traitement des appels en provenance d'officiers de police judiciaire, ou d'usagers mécontents (cf annexes).

La Campagne nationale d'information et de prévention des abus sexuels sur mineurs

L'année 2002 a été l'occasion pour le Ministère de l'Enfance et de la Famille d'associer de nouveau le 119 à un projet gouvernemental d'information et de sensibilisation du public à la prévention des violences sexuelles sur mineurs.

La Campagne nationale avait pour objectif de traiter de la violence sexuelle sur mineurs sous l'angle de la prévention, du respect de l'intégrité des mineurs et de la protection. Il s'agissait d'inciter l'ensemble de la société à s'engager pour le respect des droits fondamentaux de l'enfant.

Cette Campagne reposait sur 3 messages de fond : la protection de l'intégrité physique, psychique et sexuelle du mineur, la compréhension de la douleur de la victime et le soutien des acteurs sociaux (médecins, enseignants, éducateurs, magistrats, policiers, gendarmes...) par des moyens adaptés.

Elle s'est articulée autour de la diffusion de 3 spots à vocation civique et pédagogique ainsi que d'une campagne hors médias destinée à sensibiliser les professionnels au moyen d'un colloque national et des rencontres interprofessionnelles.

Le 119 apparaissait à la fin de chaque spot. Sa diffusion grand public a été précédée d'une présentation au personnel du 119 en présence du Ministre de l'Enfance et de la Famille et des Membres du Conseil d'administration.

Les activités de la cellule mauvais traitements institutionnels

Les activités de la Cellule «mauvais traitements institutionnels», instituée en 2001 au sein du SNATEM à la demande du Ministère de l'Enfance et de la Famille, ont été poursuivies en 2002 en lien avec la Mission d'Appui et de Suivi des Violences Institutionnelles (MASVI).

En Mai 2002, la MASVI a été intégrée dans les services de la DGAS et le SNATEM convié à participer en juin et juillet de la même année, à plusieurs réunions de travail au sein du GPIEM, afin de convenir d'un circuit de transmission et de coordination entre les différentes instances compétentes pour le traitement des violences institutionnelles (Conseil Général & Services déconcentrés de l'Etat).

A l'issue de ces rencontres, le circuit (initial) de transmission des signalements «Mauvais Traitements Institutionnels» en direction des Présidents de Conseils Généraux, a été rétabli dans l'attente de nouvelles dispositions.

La préparation de l'extension du 119 aux départements d'outre-mer

Depuis l'origine du SNATEM, l'accessibilité du numéro vert 119 (anciennement 0 800 05 41 41) n'était pas possible techniquement pour les départements d'outre-mer. Pour pallier cette impossibilité, les DOM (à l'exception de la Guyane), se sont dotés de services téléphoniques départementaux afin d'offrir à leur population des prestations équivalentes à celles du numéro vert métropolitain.

Le Conseil Général de la Réunion a exprimé le souhait de pouvoir bénéficier de l'extension du 119 à son département. Une étude de faisabilité a été mise en œuvre pour l'ensemble des DOM en tenant compte des réalités locales socio-économiques et culturelles mais également des aspects juridiques, financiers, techniques et comptables de l'opération.

Un Comité de pilotage s'est constitué rassemblant la Direction Générale de l'Action Sociale, le Ministère de l'Outre-mer, l'ensemble des départements d'outre-mer ainsi que des membres du SNATEM.

Plusieurs réunions de travail se sont succédées avant d'aboutir en 2002 à la finalisation de cette étude de faisabilité assortie de plusieurs schémas possibles pour l'extension du 119 aux départements d'outre-mer.

En Août 2002, Le Conseil général de la Réunion a opté pour l'extension pure et simple du 119 se traduisant par une accessibilité directe 24h/24 et 7j/7 du 119, au profit des ressortissants réunionnais.

A l'automne de la même année, plusieurs réunions préparatoires à cette extension ont été organisées avec la collaboration de la Direction Famille, Enfance et Développement social du Département de la Réunion.

L'élection d'un nouveau Conseil d'Administration

En mai 2002, les mandats des administrateurs du précédent Conseil d'administration, présidé par M. Bernard Derosier, Président du Conseil général du Nord, sont venus à échéance. Une Assemblée générale extraordinaire s'est alors réunie en vue de l'élection des nouveaux membres du conseil.

Le Collège «Etat» et le Collège «Associations» ont conservé leur composition initiale. En revanche, le collège «départements» a vu sa composition profondément renouvelée. Siègent dorénavant au sein de ce collège les départements suivants :

- Allier
- Deux Sèvres
- Loire Atlantique
- Seine et Marne
- Bas-Rhin
- Ille et Vilaine
- Rhône
- Val d'Oise
- Côte d'Or
- Loire
- Savoie
- Vienne

L'ensemble du Conseil d'administration a élu son président en la personne de M. Philippe Nogrix, Sénateur, Conseiller général, représentant Monsieur Marie-Joseph Bissonnier, Président du Conseil général d'Ille et Vilaine.

Monsieur Bernard Derosier, Président sortant, est devenu Président honoraire du SNATEM.

La Vice Présidence est assurée respectivement par Madame Sylviane Léger-Landais, Directrice Générale de l'action Sociale, et par Madame Anne-Aymone Giscard d'Estaing, Présidente de la Fondation pour l'Enfance.

Conformément à la Convention constitutive du Groupement modifiée en octobre 2001 et reconduite par arrêté interministériel du 24 janvier 2002, le mandat des nouveaux administrateurs court dorénavant pour une période de 5 ans.

L'accès du 119 au statut de numéro d'urgence

Confronté aux difficultés éprouvées par les usagers utilisant des téléphones portables (inaccessibilité du service 119 avec Orange Itineris, facturation des communications passées en direction du 119 par l'opérateur SFR), mais également à la disparité des plans d'acheminement des appels d'urgence établis par les préfectures de département, le SNATEM a mis en œuvre une étude pour rendre le «119» éligible au statut de n° d'urgence.

Force est de constater en effet que le Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée a été doté par la loi du 10 juillet 1989 de tous les attributs d'un service d'urgence sans toutefois en avoir la qualification expresse ni les avantages.

En effet,

- le Service fonctionne 24h/24, 7j/7,
- il dispose d'un 3 chiffres, (le 119),
- il concourt à la sauvegarde des vies humaines
- et s'articule régulièrement avec les autres services d'urgence.

Cependant, à la différence des services d'urgence tels que la police, la gendarmerie, les pompiers et le samu, «Allo enfance maltraitée» ne bénéficie pas de la gratuité des appels en sa direction malgré ses attributs.

Le Conseil d'administration a, dès lors, décidé de la saisine de l'ART afin de faire reconnaître le 119 au rang des numéros d'urgence.

L'ART* a reçu un membre du Conseil d'Administration (DGAS) ainsi que la Direction Générale du SNATEM pour l'examen et l'instruction du dossier.

L'ouverture de la zone «Adultes» du Site internet allo119.gouv.fr

Après la création de son site internet et l'inauguration, en mars 2000, de la zone «Enfants», l'année 2002 a été consacrée à la conception d'une «zone adultes» afin de mettre à la disposition de ce public des informations plus complexes et adaptées à leur niveau d'intérêt et de compréhension.

Après un long travail de préparation, assuré par le pôle communication du SNATEM, aujourd'hui, la «zone adultes» est opérationnelle. Elle offre plusieurs services, dont les détails sont exposés au chapitre 6 du présent Rapport d'Activité.

La Zone «Adultes» du Site Internet a été inaugurée le 20 novembre 2002 par Monsieur Dominique Perben, Garde des Sceaux.

L'audit informatique

Face à un parc informatique devenu obsolète et confronté à des besoins nouveaux en terme de recueil, traitement, stockage et sécurisation des informations collectées 24h/24 et 7j/7, le SNATEM a été conduit à réactualiser l'ensemble de son dispositif informatique en tenant compte des attentes de l'ensemble des acteurs du service.

Un audit a été confié à la société ARETE, prestataire informatique chargé d'établir un diagnostic et de faire des propositions d'amélioration du parc.

L'Etude sur les “Fugues & Disparitions de mineurs”

Depuis 3 ans, le SNATEM mène une observation sur le phénomène des fugues et disparitions de mineurs.

* ART : Autorité de Régulation des Télécommunications

La Fondation pour l'Enfance qui porte également un grand intérêt à la question et qui a créé l'Office Européen des Enfants Disparus invite régulièrement le SNATEM aux colloques et conférences qu'elle organise chaque année autour des disparitions d'enfants.

Afin d'accompagner la Fondation dans ses réflexions par rapport à cette problématique, une étude a été amorcée afin de mieux connaître la population amenée à contacter le 119 pour évoquer une fugue ou une disparition.

Cette étude menée initialement sur l'échantillon des appels de l'année 2000, a été poursuivie sur les appels de l'année 2001 et 2002 afin de confirmer ou infirmer les grandes tendances premièrement constatées.

L'analyse quantitative des appels sur les trois dernières années montre une stabilité des chiffres et permet de confirmer les indicateurs marquants de ce phénomène. L'analyse qualitative fait ressortir les besoins du public appelant (enfant concerné, parents, entourage).

Cette étude est destinée à une diffusion large auprès des partenaires institutionnels et associatifs concernés par la question des fugues et disparitions de mineurs. Elle a pour vocation également de repérer, à travers la demande du public, de nouveaux axes de coopération et coordination avec les différents partenaires (police, gendarmerie, foyer d'accueil et d'hébergement, association d'aide aux victimes etc...)

Une restitution partielle de cette étude figure dans le chapitre V du présent Rapport d'activité.

L'Etude sur les “Sectes”

En avril 2001, le SNATEM a été sollicité par l'UNADFI⁽¹⁾ pour un partenariat sur le phénomène sectaire et la protection de l'enfance. Une étude est alors menée sur la typologie des appels reçus par le 119 et portant sur l'exposition des mineurs aux activités sectaires.

L'étude avait pour objectif de :

- dégager les grandes tendances et mieux connaître les mauvais traitements sur enfants dans le cadre des activités sectaires,
- discerner et mettre en évidence la pertinence des missions du 119 dans le champ de la protection de l'enfance par rapport aux influences sectaires,
- contribuer à l'observation des dynamiques protéiformes de ces nombreuses sectes,
- diffuser l'étude auprès des partenaires et notamment en direction des services départementaux de protection de l'enfance.

Menée sur les appels reçus en 2000, 2001 et 2002, cette étude a permis de mettre en exergue des tendances fortes s'agissant : des appelants, de la nature des mauvais traitements le plus souvent évoqués, mais aussi des sectes impliquées.

Elle a été au cours de son développement soumise à l'examen du Comité technique en octobre 2001. Les membres du Comité ont souligné l'intérêt de cette étude qui pouvait apporter une connaissance complémentaire du phénomène sectaire et de son impact sur les mineurs.

Le Comité technique a par ailleurs préconisé la diffusion de cette étude aux départements, le développement de liens entre le SNATEM et la MILS⁽²⁾ ainsi qu'un rapprochement avec les cellules de vigilance, d'observation et de prévention contre les sectes qui ont été mises en place au sein des administrations centrales (Education nationale, Justice, Intérieur, Défense, Jeunesse et sport, Affaires sociales).

(1) UNADFI : Union nationale des associations pour la défense des familles et de l'individu

(2) MILS : Mission interministérielle de lutte contre les sectes

Dès février 2002, et suite aux préconisations du Comité technique, le SNATEM a fait communication de l'étude à :

- M. Alain Vivien, président de la MILS,
- M. Eric Doligé, Président du Conseil Général du Loiret qui a mis en place dans son département un dispositif de lutte contre les sectes.
- M. Jean-Marie BAUDRY, secrétaire général du CCMM*, qui a pour projet de créer un service d'accueil téléphonique spécialisé dans la lutte contre les sectes (Projet en collaboration avec la Mairie de Paris et le Conseil Régional IDF, visant à informer et orienter le public confronté au phénomène sectaire)

En novembre 2002, l'UNADFI, a été conviée par le SNATEM à intervenir lors d'une réunion de service, pour présenter ses missions et son organisation mais également pour partager avec les professionnels du 119 leur connaissance de la «dangerosité» des sectes par rapport aux mineurs.

Une restitution partielle de cette étude figure dans le chapitre V du présent Rapport d'activité.

Le référentiel des activités et compétences de l'écoutant

Suite au rapport de l'IGAS de 1998, une réflexion a émergé au sein de plusieurs services téléphoniques afin de répondre aux questions suivantes :

- Comment valoriser la spécificité de l'écoute sociale, sachant que la pratique de l'écoute tend à se professionnaliser depuis plusieurs années (disparitions des bénévoles au profit des professionnels salariés) et qu'elle participe du lien social en apportant une aide personnalisée aux appelants.
- Quels outils sont nécessaires à la reconnaissance de cette pratique professionnelle ?

En 2000 et 2001, SIDA INFO SERVICE a convié ses partenaires parmi lesquels le SNATEM, à réfléchir sur la téléphonie sociale et plus particulièrement sur les caractéristiques de l'emploi d'écoutant.

Le colloque tenu en novembre 2001 sur la téléphonie sociale a conduit l'ensemble des partenaires à poursuivre leur concertation, en 2002, autour d'un projet d'élaboration d'un référentiel des activités et compétences de l'écoutant. L'objectif est d'explicitier les pratiques de ces professionnels ou bénévoles au sein des différentes lignes, et de donner une plus grande lisibilité des spécificités du métier d'écoutant.

Ce projet vise notamment à vérifier si l'expérience au téléphone conduit les professionnels de l'écoute à acquérir des savoirs, des procédures et des compétences qui conduirait à la définition d'un nouveau «métier», au delà des disciplines académiques d'origines.

* CCMM : Centre contre les manipulations mentales Roger Ilkor

Aux fins de cet exercice les partenaires ont choisi de recourir à la méthode ETED (Emploi Type Etudié en Dynamique) élaborée au CEREQ en 1990.

Cette méthode, à vocation participative, repose sur un protocole de cadrage, d'échantillonnage des structures étudiées, d'entretiens individuels avec des professionnels de l'écoute, d'une analyse de ces entretiens et d'une formalisation de la chaîne générique de l'emploi.

Cette méthode offre l'avantage :

- De produire une lisibilité sur l'emploi type de l'écoute pouvant aider à une gestion individuelle et collective des ressources humaines dans ce domaine.
- De professionnaliser les pratiques de l'écoute.
- D'améliorer la qualité du service rendu.
- De contribuer à la reconnaissance du métier d'écouter :
 - par la reconnaissance et la validation des compétences acquises de l'expérience dans le secteur de la téléphonie sanitaire et sociale,
 - par la création à moyen terme d'un certificat de qualification.

Sa mise en œuvre a été confiée au Collège Coopératif Alpes Provence Méditerranée.

Chapitre II

Ecouter, Evaluer, Apporter des réponses

Les appels au 119

Introduction	p 24
Les appels acheminés et entrants	p 24
Les appels traités	p 26
Classification des appels traités	p 27

p 24

Les demandes d'aides

Les demandes d'aides formulées par l'intermédiaire du 119	p 28
Répartition départementale	p 29
Analyse des demandes d'aides nationales	p 31
Analyse des demandes d'aides internationales	p 40
Les demandes d'aides acheminées par d'autres modes de saisine	p 43

p 28

L'analyse des réponses

Les demandes de renseignements	p 44
Les réponses immédiates	p 49

p 44

Les réclamations des usagers

Les droits des usagers	p 58
Les réclamations	p 58
Les demandes d'accès aux Comptes Rendus d'Appels Téléphoniques	p 59

p 58

Les appels au 119

Introduction

L'activité d'écoute, cœur de métier du GIP Allô Enfance Maltraitée, constitue une prestation de service public dont la qualité, la pertinence et la portée sont régulièrement évaluées et adaptées en fonction de l'intérêt des mineurs, des attentes des usagers, et plus généralement des grandes mutations sociales.

Les réflexions institutionnelles autour d'études, de projet d'organisation ou de fonctionnement de l'activité d'écoute sont menées au sein du Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée avec le concours notamment du Comité Technique.

Organe consultatif composé d'experts qualifiés sur la maltraitance, le Comité Technique s'est réuni les 31 janvier, 16 avril, 28 juin et 17 octobre 2002, et a étudié de nombreux dossiers tels que l'étude «impact des violences conjugales sur les enfants», le réaménagement du service suite à l'analyse institutionnelle de 2001, le Rapport d'activité 2001 du 119, le statut de N° d'Urgence, la démarche Qualité, le bilan de la Campagne nationale d'information et de prévention des abus sexuels sur mineurs, les mauvais traitements institutionnels ou encore l'audit informatique.

L'activité d'écoute fait l'objet d'un suivi régulier d'indicateurs.

Ils concernent, l'accessibilité du service et sa capacité de traitement des appels, la typologie des appels qu'il reçoit, l'analyse des demandes d'aides et les caractéristiques qui se sont dégagées durant l'année.

Le suivi de ces indicateurs permet un accompagnement et une gestion cohérente de la demande des usagers dont le caractère évolutif oblige à une observation régulière des tendances.

Les appels acheminés⁽¹⁾ et entrants⁽²⁾

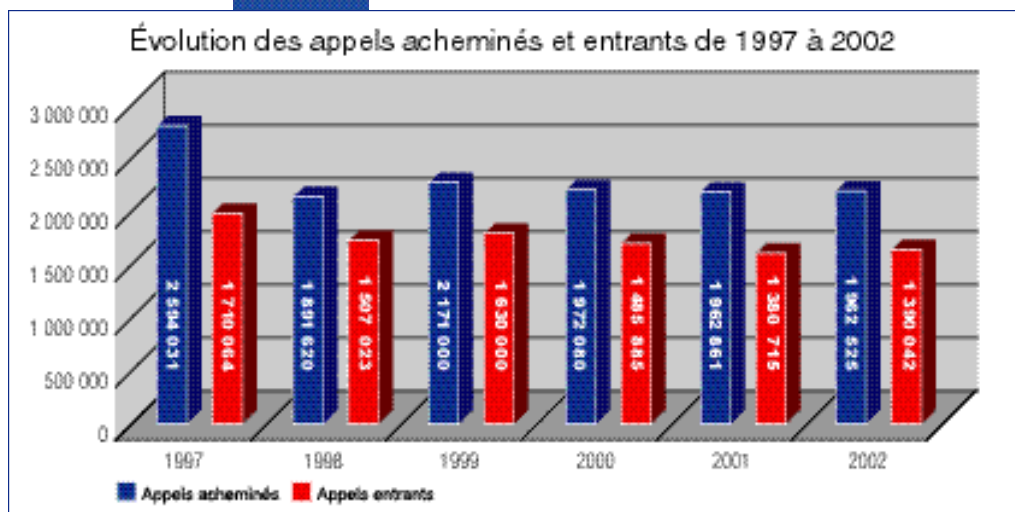
Evolution globale de 1997 à 2002

Si l'année 1997 a été marquée par un pic d'appels suscité par la campagne «Grande cause nationale consacrée à l'Enfance maltraitée», l'évolution du nombre d'appels émis vers le 119 depuis 1998 est relativement stable et oscille autour de 1 900 000 appels.

(1) Appels acheminés : ensemble des appels adressés au 119 (ou au 0800 05 41 41) qui parviennent effectivement au service, ainsi que les appels rejetés sur France Telecom (appels non facturables).

(2) Appels entrants : appels effectivement présentés au service (pré-accueil, plateau d'écoute, répondants du service)

Tableau 1



Evolution de l'année 2002

L'année 2002 a été marquée par une grande stabilité des appels acheminés, soit 1 962 525 en 2002 contre 1 962 861 en 2001. Le flux d'appels en provenance du public semble avoir atteint ce plafond depuis environ 3 ans.

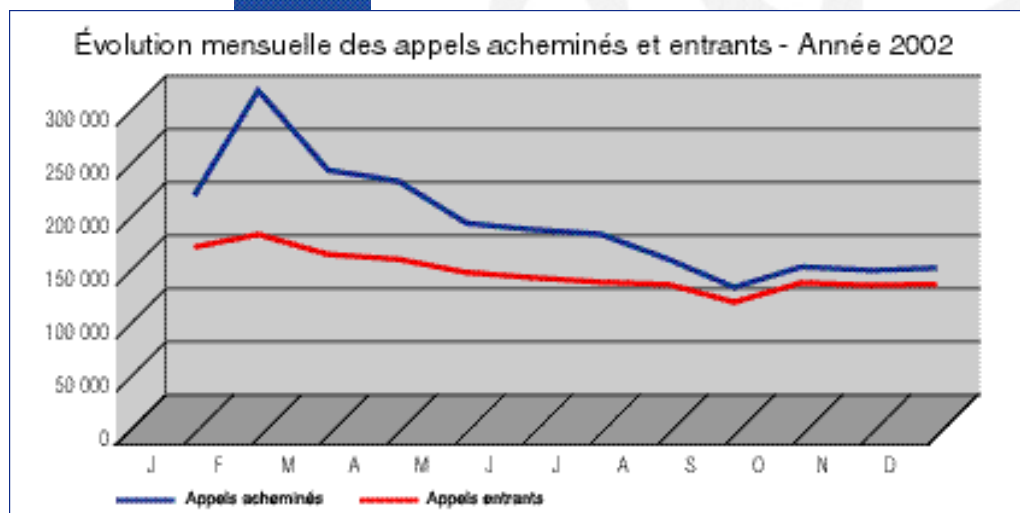
La campagne nationale d'information et de prévention des abus sexuels a sensiblement modifié l'évolution mensuelle des appels acheminés. Un pic d'appels est ainsi observé au moment même de la campagne (Janvier/Février 2002). Puis les appels décroissent régulièrement jusqu'à juillet.

Les appels entrants sont en augmentation, passant de 1 380 715 à 1 390 042, soit une capacité d'absorption des appels par le service de 70,83% en 2002 contre 70,35% en 2001.

Tableau 2

Mois	2002	
	Appels acheminés	Appels entrants
Janvier	183 587	138 608
Février	280 506	146 108
Mars	215 496	128 546
Avril	198 039	127 449
Mai	171 466	119 952
Juin	161 808	116 315
Juillet	152 125	114 578
Août	127 872	104 455
Septembre	101 631	85 281
Octobre	123 399	105 012
Novembre	122 804	100 421
Décembre	123 792	103 317
TOTAL	1 962 525	1 390 042

Tableau 3



Les appels traités

Evolution de 1996 à 2002

Le service enregistre une amélioration de sa capacité de traitement des appels entrants. Les appels traités⁽¹⁾ augmentent de 5% passant de 701 183 à 736 535 (soit + 35 352 appels). Cette augmentation s'explique en partie par l'effort fourni par le service au cours de la Campagne nationale d'information et de prévention des abus sexuels «Se taire c'est laisser faire» durant la période du 24/01/2002 au 10/02/2002 :

- trois écoutants supplémentaires ont été embauchés pendant 1 mois 1/2, et des heures complémentaires ont été ventilées sur l'ensemble des écoutants,
- la ligne d'accueil interne a été renforcée passant de 2 à 3 agents d'accueil et ouverture d'un pré-accueil externalisé assuré par la société Phone Marketing.

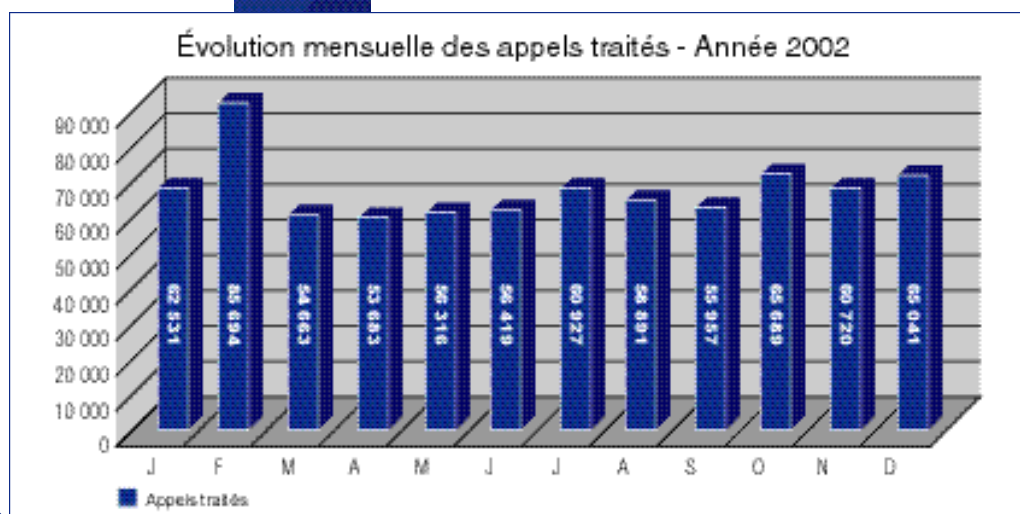
Tableau 4

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Appels traités	159 395	161 350	204 084	710 145	789 282	701 183	736 535

(1) Appels traités : appels avec échange effectifs et appels non explicites (pré-accueil + plateau d'écoute moins les transferts).

Tableau 5

Evolution mensuelle sur l'année 2002



Classification des appels traités

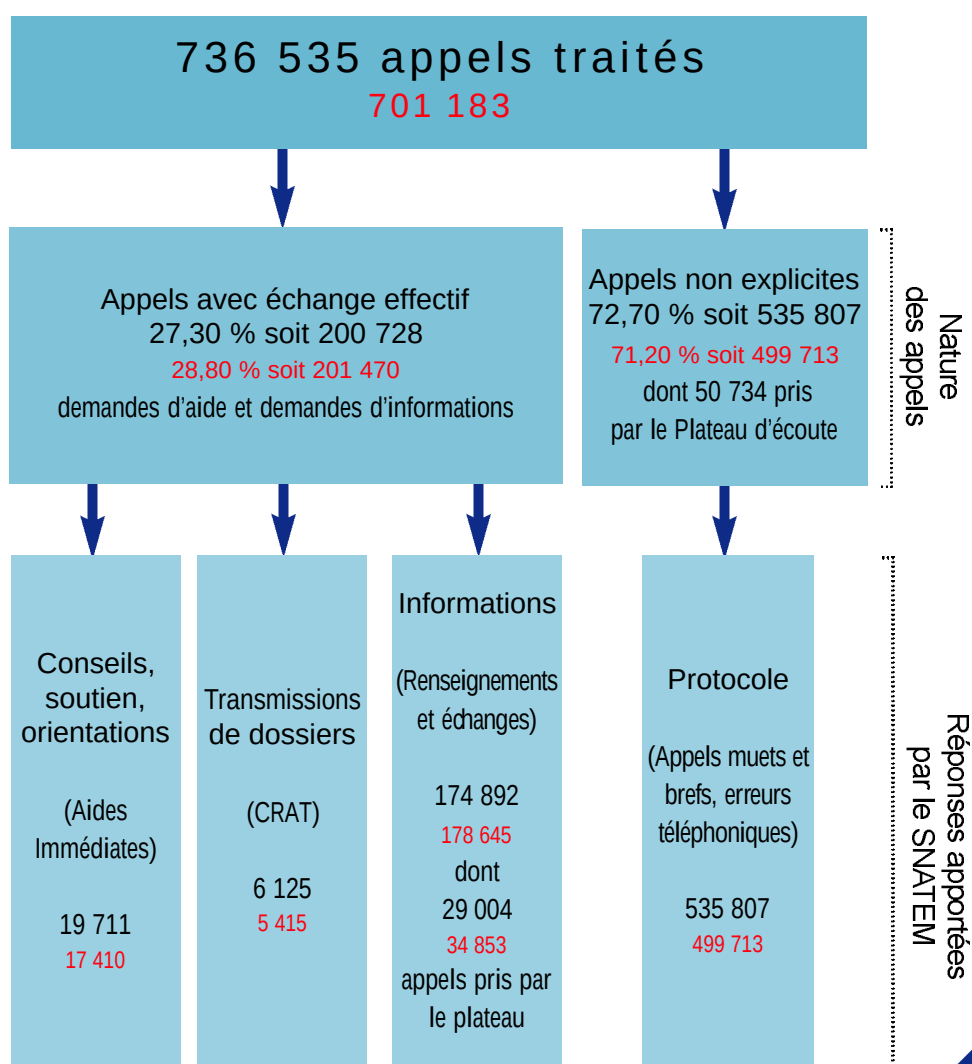
1 - Les appels explicites (avec échange effectif)

- Les demandes d'aides
 - Les aides immédiates
 - Les transmissions aux départements
- Les demandes d'information
 - Les renseignements et échanges

2 - Les appels non explicites

- muets, brefs, erreurs téléphoniques

Classification des différents types d'appels (Année 2001 / Année 2002)



Données 2001 en rouge

Les demandes d'aides⁽¹⁾

Les demandes d'aides formulées par l'intermédiaire du 119

En 2002, le service a traité 25 836 demandes d'aides soit 13,2% de plus que l'an dernier.

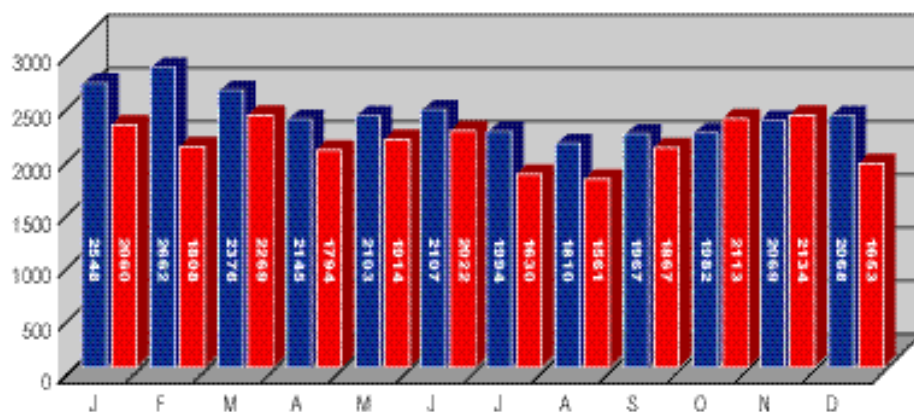
Tableau 1

	DEMANDES D'AIDES		
	2000	2001	2002
Aides immédiates ^(*)	20 838	17 410	19 711
Transmissions	6 030	5 415	6 125
TOTAL	26 868	22 825	25 836

Tableau 2

* Aides immédiates : soutien, conseils, informations et orientations.

Demande d'aide : évolution mensuelle année 2002 / année 2001



1) Demandes d'aides : ensemble des aides immédiates et des transmissions.

Répartition départementale des demandes d'aides⁽¹⁾

Tableau 3

Répartition Départementale	Demandes d'aide 2002	Demandes d'aide 2002	Demandes d'aide 2001	Demandes d'aide 2001
	Nombre	%	%	Nombre
AIN	112	0,4%	0,4%	99
AISNE	202	0,8%	0,8%	179
ALLIER	152	0,6%	0,5%	114
ALPES DE HTE-PROVENCE	113	0,4%	0,3%	73
HAUTES-ALPES	58	0,2%	0,2%	48
ALPES-MARITIMES	460	1,8%	1,7%	399
ARDÈCHE	139	0,5%	0,4%	86
ARDENNES	92	0,4%	0,3%	70
ARIÈGE	39	0,2%	0,2%	43
AUBE	72	0,3%	0,2%	47
AUDE	108	0,4%	0,4%	92
AVEYRON	48	0,2%	0,2%	37
BOUCHES-DU-RHÔNE	666	2,6%	2,5%	574
CALVADOS	235	0,9%	0,9%	203
CANTAL	28	0,1%	0,1%	22
CHARENTE	76	0,3%	0,3%	74
CHARENTE-MARITIME	258	1,0%	0,8%	192
CHER	111	0,4%	0,4%	84
CORRÈZE	108	0,4%	0,5%	104
CORSE	55	0,2%	0,2%	56
COTE-D'OR	124	0,5%	0,4%	101
COTES-D'ARMOR	182	0,7%	0,6%	147
CREUSE	22	0,1%	0,1%	30
DORDOGNE	121	0,5%	0,4%	100
DOUBS	167	0,6%	0,6%	144
DROME	171	0,7%	0,7%	164
EURE	185	0,7%	0,7%	170
EURE-ET-LOIR	130	0,5%	0,5%	121
FINISTERE	244	0,9%	1,0%	229
GARD	293	1,1%	0,2%	175
HAUTE-GARONNE	342	1,3%	1,3%	301
GERS	46	0,2%	0,2%	38
GIRONDE	501	1,9%	1,7%	384
HÉRAULT	337	1,3%	1,4%	329
ILLE-ET-VILAINE	274	1,1%	1,0%	235
INDRE	69	0,3%	0,2%	46
INDRE-ET-LOIRE	187	0,7%	0,7%	158
ISÈRE	391	1,5%	1,6%	365
JURA	60	0,2%	0,2%	49
LANDES	85	0,3%	0,3%	72
LOIR-ET-CHER	119	0,5%	0,5%	104
LOIRE	197	0,8%	0,7%	162
HAUTE-LOIRE	38	0,1%	0,2%	35
LOIRE-ATLANTIQUE	394	1,5%	1,6%	356
LOIRET	300	1,2%	1,3%	295
LOT	25	0,1%	0,2%	48

(1) Demandes d'aides : ensemble des transmissions & aides immédiates.

SNATEM Rapport d'activité 2002 - chapitre II

LOT-ET-GARONNE	84	0,3%	0,3%	65
LOZÈRE	35	0,1%	0,1%	17
MAINE-ET-LOIRE	179	0,7%	0,8%	179
MANCHE	116	0,4%	0,5%	117
MARNE	227	0,9%	0,9%	199
HAUTE-MARNE	91	0,4%	0,3%	63
MAYENNE	42	0,2%	0,3%	58
MEURTHE-ET-MOSELLE	313	1,2%	1,2%	272
MEUSE	79	0,3%	0,2%	51
MORBIHAN	214	0,8%	0,7%	158
MOSELLE	317	1,2%	1,5%	332
NIÈVRE	68	0,3%	0,3%	72
NORD	1280	5,0%	4,8%	1089
OISE	375	1,5%	1,7%	380
ORNE	117	0,5%	0,4%	84
PAS-DE-CALAIS	561	2,2%	2,0%	458
PUY-DE-DÔME	157	0,6%	0,6%	147
PYRÉNÉES-ATLANTIQUE	140	0,5%	0,6%	145
HAUTES-PYRÉNÉES	62	0,2%	0,2%	46
PYRÉNÉES-ORIENTALES	158	0,6%	0,5%	122
BAS-RHIN	319	1,2%	1,2%	271
HAUT-RHIN	189	0,7%	0,6%	141
RHÔNE	645	2,5%	2,2%	497
HAUTE-SAÔNE	60	0,2%	0,2%	54
SAÔNE-ET-LOIRE	145	0,6%	0,5%	114
SARTHE	165	0,6%	0,6%	127
SAVOIE	124	0,5%	0,4%	101
HAUTE-SAVOIE	219	0,8%	0,8%	187
PARIS	1519	5,9%	6,0%	1371
SEINE-MARITIME	521	2,0%	1,9%	435
SEINE-ET-MARNE	640	2,5%	2,6%	592
YVELINES	599	2,3%	2,8%	628
DEUX-SÈVRES	101	0,4%	0,4%	83
SOMME	248	1,0%	0,9%	212
TARN	80	0,3%	0,3%	78
TARN-ET-GARONNE	69	0,3%	0,2%	44
VAR	359	1,4%	1,4%	319
VAUCLUSE	235	0,9%	0,8%	189
VENDÉE	170	0,7%	0,5%	125
Vienne	95	0,4%	0,2%	55
HAUTE-VIENNE	83	0,3%	0,3%	64
VOSGES	127	0,5%	0,5%	120
YONNE	173	0,7%	0,7%	158
TERRITOIRE DE BELFORT	47	0,2%	0,2%	47
ESSONNE	518	2,0%	2,3%	525
HAUTS-DE-SEINE	512	2,0%	2,1%	468
SEINE-SAINT-DENIS	1053	4,1%	4,3%	978
VAL-DE-MARNE	636	2,5%	2,4%	557
VAL-D'OISE	550	2,1%	2,2%	502
AUTRES (sites internet...)	27	0,1%	0,3%	62
DOM-TOM	38	0,1%	0,1%	21
ÉTRANGER	37	0,1%	0,1%	28
NON RENSEIGNÉ	2782	10,8%	11,7%	2664
TOTAL	25836	100%	100	22825

Analyse des demandes d'aides nationales

Les appelants

Anonymat

Les appelants demeurent majoritairement et traditionnellement anonymes. Remarquons toutefois que depuis l'année 2000, une baisse progressive semble discrètement s'amorcer.

Tableau 4

	2000	2001	2002
Anonymat	90 %	89,5 %	89,1 %

Qualité

Les appelants appartiennent principalement à la famille proche qui représente 36,2%. Ce chiffre ne cesse d'augmenter depuis 1997 (+ 10,2%).

Parallèlement les appels de l'entourage continuent de diminuer depuis 1997. Cette diminution laisse à penser que l'entourage est peut-être de moins en moins mobilisé par la protection de l'enfance, en tout cas est de moins en moins enclin à utiliser le 119.

Les professionnels appellent dans une proportion quasi invariable depuis 6 ans. Ils représentent environ 6%.

Tableau 5

Répartition par catégorie(*)	Nombre	2002	2001	2000	1999	1998	1997
Enfant-Adulte concerné	4 075	15,8%	15,7%	18,0%	19,0%	19,0%	16,0%
Famille proche	9 364	36,2%	36,3%	35,0%	33,0%	32,0%	26,0%
Entourage	6 408	24,8%	25,3%	26,0%	28,0%	30,0%	39,0%
Professionnels	1 574	6,1%	6,7%	6,5%	6,0%	6,0%	6,0%
Autres et non désignés	4 415	17,1%	16,0%	14,5%	14,0%	13,0%	13,0%
Total	25 836	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

(*) Nomenclature :

Famille proche = frère, sœur, mère, père, belle mère concubine, beau père concubin, grand parent maternel, grand parent paternel.

Entourage = membre de la famille, ami de la famille, camarade, parent d'un camarade, voisin, Petit(e) ami(e), étudiant.

Professionnels = médecin de famille, psychiatre - psychologue, personnel scolaire, professionnel service départemental, travailleur social non départemental, famille d'accueil, professionnel centre de loisirs, professionnels hôpital, gardien, magistrat-police-gendarmerie, membre association, élu.

Les mères sont les interlocuteurs qui nous contactent le plus souvent pour une demande d'aide par rapport à l'ensemble des appelants (19,9%). Cette donnée est stable depuis 2000.

Les enfants arrivent en second rang parmi les appelants (hormis les non désignés). Ils ont été un peu plus nombreux que l'année précédente à contacter le 119 pour une demande d'aide.

Cette augmentation signifie peut-être que le 119 est mieux connu des jeunes et que ceux-ci confient plus volontiers les difficultés auxquelles ils sont confrontés dans leur milieu familial.

Tableau 6

Répartition des appelants	Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%
Enfant concerné	2991	11,6%	2610	11,4%
Frère- sœur	335	1,3%	259	1,1%
Camarade	446	1,7%	452	2,0%
Mère	5137	19,9%	4528	19,8%
Père	2068	8,0%	1825	8,0%
Belle-mère / concubine	265	1,0%	222	1,0%
Beau-père / Concubin	116	0,4%	95	0,4%
Grand parent maternel	958	3,7%	842	3,7%
Grand parent paternel	485	1,9%	509	2,2%
Membre de la famille	1687	6,5%	1485	6,5%
Ami de la famille	899	3,5%	818	3,6%
Parent d'un camarade	731	2,8%	606	2,7%
Voisin	2535	9,8%	2300	10,1%
Petit(e) ami(e)	91	0,4%	85	0,4%
Médecin de famille	43	0,2%	39	0,2%
Psychiatre/psychologue	74	0,3%	91	0,4%
Personnel scolaire	669	2,6%	661	2,9%
Professionnel service départemental	141	0,5%	133	0,6%
Travailleur social non départ.	93	0,4%	95	0,4%
Famille d'accueil	107	0,4%	86	0,4%
Professionnel centre de loisirs	206	0,8%	190	0,8%
Professionnel hôpital	59	0,2%	38	0,2%
Gardien	11	0,0%	15	0,1%
Magistrat-Police-Gendarmerie	29	0,1%	26	0,1%
Membre association	123	0,5%	127	0,6%
Elu	19	0,1%	17	0,1%
Adulte concerné	1084	4,2%	974	4,8%
Étudiant	19	0,1%	22	0,1%
Autre	1390	5,4%	1198	5,2%
Non désignés	3025	11,7%	2477	10,9%
Total	25836	100,0%	22 825	100,0%

Sexe des appelants

Le 119 est sollicité majoritairement par les femmes. En revanche les hommes recourent au numéro vert 3 fois moins que ces dernières.

Tableau 7

Sexe des appelants	Année 2002		Année 2002		Année 2000	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	15 446	59,8%	13 076	57,3%	16 488	61,4%
Masculin	5 359	20,7%	4 565	20,0%	5 414	20,2%
Non renseigné	5 031	19,5%	5 184	22,7%	4 966	18,5%
Total	25 836	100,0%	22 825	100,0%	26 868	100,0%

Catégories des appelants par type de mauvais traitements

L'enfant concerné révèle des mauvais traitements autant physiques que psychologiques. Il reste par ailleurs très discret quand il s'agit de violences sexuelles dont il est victime (8,2 % des cas).

La mère occupe le premier rang des appelants, quel que soit le type de mauvais traitement. Elle appelle majoritairement pour évoquer des mauvais traitements à caractère sexuel (29,8%).

Les mauvais traitements psychologiques sont relatés prioritairement par les mères, suivies des membres du voisinage (2nd rang).

Tableau 8

Répartition des appelants par MT 2002	MT Physique		MT Psychologique		MT Sexuel	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Enfant concerné	1218	14,4%	941	11,8%	452	8,2%
Frère- sœur	111	1,3%	113	1,4%	88	1,6%
Camarade	249	2,9%	109	1,4%	81	1,5%
Mère	941	11,1%	1221	15,3%	1636	29,8%
Père	492	5,9%	507	6,4%	356	6,5%
Belle-mère / concubine	72	0,8%	92	1,2%	47	0,9%
Beau-père / Concubin	23	0,3%	34	0,4%	29	0,5%
Grand parent maternel	242	2,9%	261	3,3%	236	4,3%
Grand parent paternel	142	1,7%	153	1,9%	73	1,3%
Membre de la famille	501	5,9%	554	6,9%	425	7,7%
Ami de la famille	262	3,1%	274	3,4%	220	4,0%
Parent d'un camarade	351	4,1%	228	2,9%	171	3,1%
Voisin	979	11,6%	1034	13,0%	149	2,7%
Petit(e) ami(e)	26	0,3%	21	0,3%	37	0,7%
Médecin de la famille	10	0,1%	7	0,1%	17	0,3%
Psychiatre - psychologue	18	0,2%	16	0,2%	22	0,4%
Personnel scolaire	241	2,9%	169	2,1%	186	3,4%
Professionnel service départemental	38	0,4%	29	0,4%	35	0,6%
Travailleur social non départ.	20	0,2%	23	0,3%	27	0,5%
Famille d'accueil	21	0,2%	27	0,3%	32	0,6%
Professionnel centre de loisirs	87	1,0%	36	0,5%	54	1,0%
Professionnel hôpital	16	0,2%	12	0,2%	25	0,5%
Gardien	6	0,1%	2	0,0%	0	0,0%
Magistrat-Police-Gendarmerie	10	0,1%	9	0,1%	1	0,0%
Membre association	38	0,4%	32	0,4%	34	0,6%
Elu	5	0,1%	6	0,1%	4	0,1%
Etudiant	6	0,1%	3	0,0%	0	0,0%
Adulte concerné	131	1,5%	131	1,5%	455	8,3%
Autre	552	6,5%	434	5,4%	270	4,9%
Non désignés	1668	19,7%	1497	18,8%	332	6,0%
Total	8476	100,0%	7975	100,0%	5494	100,0%

Objet de l'appel

Les premières préoccupations des appelants concernent les violences familiales, les souffrances psychiques et les problèmes éducatifs.

Les violences familiales ne cessent de croître (+8,3 % entre 2000 et 2002).

La souffrance psychique est en légère baisse (-2,8 % en 3 ans), bien qu'elle soit le deuxième motif d'appel au 119.

Tableau 9

Thématiques abordées par les appelants ^(*)	Année 2002		Année 2001		Année 2000	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Souffrance psychique	10 816	41,9%	9 615	42,1%	12 003	44,7%
Violence familiale	11 012	42,6%	8 911	39,0%	9 206	34,3%
Violence extra familiale	1 802	7,0%	1 384	6,1%	1 119	4,9%
Problèmes éducatifs	7 890	30,5%	6 730	29,5%	6 451	24,0%
Difficultés relationnelles	3 479	13,5%	3 147	13,8%	4 070	15,1%
Divorce/séparation	2 571	10,0%	2 026	8,9%	2 014	7,5%
Sexualité	1 818	7,0%	1 569	6,9%	1 665	6,2%
Solitude	1 176	4,6%	700	3,1%	987	3,7%
Scolarité	1 135	4,4%	734	3,2%	806	3,0%
Fugue	807	3,1%	681	3,0%	774	2,9%
Suicide	442	1,7%	329	1,4%	403	1,5%
Délinquance	322	1,2%	266	1,2%	323	1,2%
Drogue	282	1,1%	215	0,9%	281	1,0%
Grossesse/I.V.G	145	0,6%	111	0,5%	124	0,5%
Racket	25	0,1%	23	0,1%	44	0,2%
Questions juridiques	4 461	17,3%	3 701	16,2%	4 197	15,6%
Secte	52	0,2%	53	0,2%	48	0,2%

(*) Ces valeurs et pourcentages sont à rapporter au nombre de demandes d'aide : soit 25 836 en 2002 (22 825 en 2001 et 26 868 en 2000). Par ailleurs, plusieurs problématiques peuvent être abordées dans une même demande d'aide.

Les mauvais traitements

Lieu des mauvais traitements

Les mauvais traitements sont principalement commis par la famille proche (1^{er} rang avec 84,4% en 2002). La mère et le père restent les auteurs principaux des mauvais traitements.

L'entourage arrive en deuxième position avec 10,2 %. On peut noter à cet égard une légère augmentation des mauvais traitements au sein de l'entourage (+1,4 % par rapport à l'année précédente).

Parmi les professionnels mis en cause (5,4%), le personnel scolaire (1,7 %) et les familles d'accueil (1,1 %) sont essentiellement désignés comme auteurs de violences.

Tableau 10

Répartition des auteurs ^(*) Répartition par catégorie	Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%
Famille proche	15 874	84,4%	14 114	85,3%
Entourage	1 926	10,2%	1 456	8,8%
Professionnels	1 007	5,4%	975	5,9%
Total	18 807	100,0%	16 545	100,0%

(*) Nomenclature :

Famille proche = frère, sœur, mère, père, belle mère concubine, beau père concubin, grand parent maternel, grand parent paternel.

Entourage = membre de la famille, ami de la famille, camarade, parent d'un camarade, voisin, Petit(e) ami(e), étudiant.

Professionnels = médecin de famille, psychiatre - psychologue, personnel scolaire, professionnel service départemental, travailleur social non départemental, famille d'accueil, professionnel centre de loisirs, professionnels hôpital, gardien, magistrat-police-gendarmerie, membre association, élu.

Par ailleurs, ces données calculées sans les "non désignés" et "autres" qui représentent en 2002 : 27,2 % soit 7029 et en 2001 : 27,5 % soit 6280.

Forme des mauvais traitements

Les violences constituent traditionnellement la principale forme de mauvais traitements. Elles restent relativement stables en proportion depuis 1999, avec une moyenne sur 4 ans de 67,9%.

Ce même constat est fait pour les privations, avec une moyenne de 9,9 % sur 4 ans. Tandis que les négligences sont davantage représentées depuis 2 ans, avec une progression de 2 points par rapport à l'année dernière.

Tableau 11

Forme des mauvais traitements (tous MT confondus) ^(*)	2002	2001	2000	1999
	%	%	%	%
Violence	68,3%	66,9%	69,5%	67,2%
Privation	8,6%	10,0%	9,6%	11,4%
Négligence	23,1%	23,1%	20,9%	21,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

(*) Ces données sont basées sur le total des demandes d'aide où la forme des MT est renseignée soit :18 034 en 2002 (15 853 en 2001 et 17 524 en 2000).

Nature des mauvais traitements

Les mauvais traitements sexuels ont enregistré en 2002 une augmentation de 1,1 % par rapport à l'an dernier, contrairement aux mauvais traitements physiques et psychologiques qui indiquent une légère baisse (respectivement – 1,5 % et – 1 %).

Ce constat résulte très probablement de l'influence de la campagne nationale d'information et de prévention des abus sexuels qui a eu lieu en janvier et février 2002.

Tableau 12

Nature du mauvais traitement ^(*)	Année 2002		Année 2001		Année 2000	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Physique	8 456	32,7%	7 805	34,2%	9 140	34,0%
Psychologique	7 956	30,8%	7 267	31,8%	8 362	31,0%
Sexuel	5 473	21,2%	4 587	20,1%	5 280	19,7%

(*) Sur les fiches où le mauvais traitement est renseigné.

Les mauvais traitements sexuels

Après une forte progression des climats équivoques en 2001 (+2%), la répartition des mauvais traitements sexuels est analogue à celle de l'année 2000.

Cependant, il convient de noter une augmentation des viols (+2% par rapport à 2001 et 0,9% par rapport à 2000). Cette augmentation est à observer, afin de déterminer si il s'agit d'une tendance régulière, ou si il s'agit de la répercussion de la campagne nationale contre les «abus sexuels».

Tableau 13

Forme des mauvais traitements sexuels ^(*)	Année 2002		Année 2001		Année 2000	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Climat équivoque	1 309	23,5%	1 260	25,4%	1 306	23,6%
Attouchement	2 748	49,5%	2 464	49,6%	2 787	50,3%
Viol	1 498	27,0%	1 240	25,0%	1 444	26,1%
Total	5 555	100,0%	4 964	100,0%	5 537	100,0%

(*) Une même maltraitance sexuelle peut prendre plusieurs formes en même temps, ce qui explique que le total observé en 2002 (soit 5 555) est supérieur au nombre de MT recensés. Pour 2001 ce total était de 5 473.

Les enfants victimes

En 2002, 31 913 enfants sont concernés par une demande d'aide (contre 28 155 enfants concernés en 2001) :

Tableau 14

Répartition par tranche d'âge d'enfants victimes ^(*)	Année 2002		Année 2001		2000	1999	1998
	Nombre	%	Nombre	%	%	%	%
0 à 3 ans	3 203	14,1%	2 803	14,0%	12,7%	16,0%	15,0%
3 à 6 ans	3 914	17,3%	3 245	16,2%	16,3%	18,0%	18,0%
6 à 9 ans	3 466	15,3%	3 264	16,3%	15,9%	17,0%	18,0%
9 à 12 ans	3 873	17,1%	3 516	17,6%	18,5%	18,0%	18,0%
12 à 15 ans	4 291	18,9%	3 884	19,4%	19,9%	18,0%	17,0%
15 à 18 ans	3 173	14,0%	2 595	13,0%	12,8%	11,0%	11,0%
Plus de 18 ans	752	3,3%	634	3,5%	3,9%	2,0%	3,0%
Total	22 672	100,0%	19 941	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

(*) Calcul effectué à partir des fiches où l'âge du 1^{er} enfant concerné est connu.

Sexe des enfants victimes

La répartition selon le sexe des enfants victimes reste stable, année après année. Les filles sont invariablement et majoritairement les plus touchées.

Tableau 15

Sexe des enfants victimes ^(*)	% Année 2002	% Année 2001	% Année 2000
Féminin	55,4%	54,6%	55,4%
Masculin	42,6%	43,3%	42,7%
Non connu	2,0%	2,1%	1,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

(*) Calcul effectué à partir des données concernant "l'enfant de rang 1"

Nature des mauvais traitements : répartition par tranche d'âge

Les mauvais traitements physiques et psychologiques concernent principalement les mineurs de 9 à 15 ans. En revanche, les violences sexuelles concernent plutôt les enfants âgés de 3 à 6 ans (23%). Cette répartition n'a pas évolué par rapport à l'année précédente. Il semble donc que la campagne nationale contre les abus sexuels n'ait pas modifié la répartition par tranche d'âge des appels relatifs à des violences sexuelles.

Tableau 16

Nature des MT par Tranche d'âge ^(*)	Année 2002			Année 2001		
	Physique	Psycholog.	Sexuel	Physique	Psycholog.	Sexuel
0 à 3 ans	13,2%	13,3%	8,6%	13,5%	13,6%	8,7%
3 à 6 ans	15,8%	16,3%	23,1%	14,3%	14,3%	23,4%
6 à 9 ans	16,1%	16,0%	15,7%	17,6%	17,3%	16,1%
9 à 12 ans	19,1%	18,8%	15,3%	19,2%	19,2%	14,7%
12 à 15 ans	20,8%	19,4%	17,1%	20,7%	20,0%	16,9%
15 à 18 ans	13,4%	14,5%	13,3%	12,8%	13,4%	12,2%
Plus de 18 ans	1,6%	1,7%	7,1%	1,9%	2,2%	8,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

(*) Les % sont à rapporter au nombre total de demandes d'aide où le type de mauvais traitement concerné est coché pour l'enfant de rang 1.
En 2002 : le total des Mauvais Traitements physiques est de 7 914, le total des Mauvais Traitements psychologiques est de 7 403, le total des Mauvais Traitements sexuels est de 4 769.

Forme des mauvais traitements : répartition par tranche d'âge

Si les négligences diminuent proportionnellement avec l'avancée en âge des enfants, toutefois nous retrouvons quelques indicateurs clés au fil des années :

- les privations concernent principalement 2 tranches d'âge (0 à 3 ans et 9 à 15 ans), même si les formes diffèrent (privation de soins pour les plus jeunes et privation de relations sociales pour les adolescents) ;
- les violences sont décelées essentiellement chez les enfants de 9 à 15 ans.

Tableau 17

Forme des MT par Tranche d'âge ^(*)	Année 2002			Année 2001		
	Négligence	Privation	Violence	Négligence	Privation	Violence
0 à 3 ans	25,9%	17,8%	12,6%	27,7%	20,5%	12,9%
3 à 6 ans	19,1%	13,4%	16,6%	17,3%	14,4%	15,1%
6 à 9 ans	17,9%	15,4%	15,7%	17,9%	16,3%	17,6%
9 à 12 ans	16,4%	18,0%	18,5%	15,8%	15,9%	19,0%
12 à 15 ans	12,9%	18,8%	20,3%	13,1%	17,0%	20,4%
15 à 18 ans	7,2%	14,9%	14,1%	7,3%	14,2%	12,5%
Plus de 18 ans	0,6%	1,7%	2,2%	0,9%	1,7%	2,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

(*) Les % sont à rapporter au nombre total de demandes d'aide où la forme des mauvais traitements concernée est cochée pour l'enfant.
En 2002, le total des négligences est de 3 897, le total des privations est de 1 459, le total des violences est de 11 446.

L'environnement familial de l'enfant

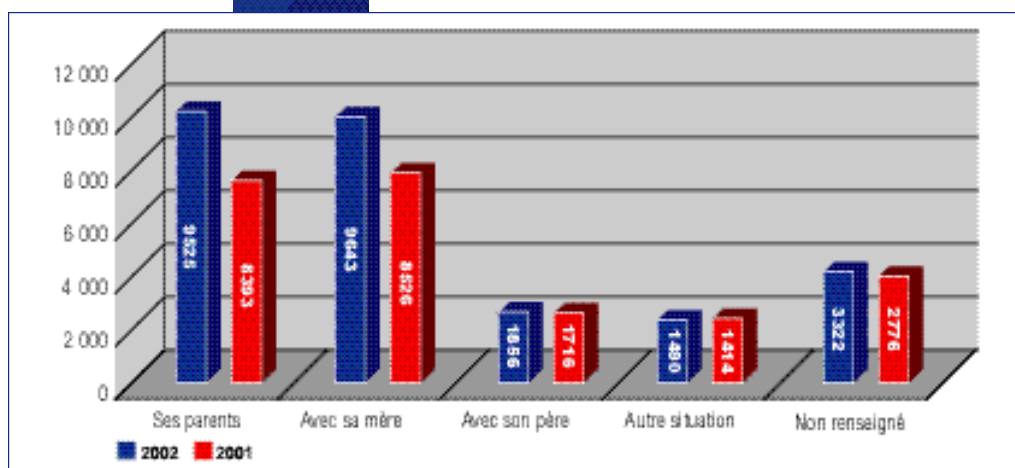
L'environnement familial de l'enfant n'a guère évolué par rapport à l'année 2001. L'enfant réside principalement chez sa mère. Le service semble davantage contacté pour des enfants vivant dans une famille de type monoparental ou recomposé.

La catégorie «autre situation», en très légère diminution. Rappelons qu'elle regroupe les hébergements chez des tiers : famille proche, famille d'accueil, foyers de l'aide sociale à l'enfance, internat scolaire...

Tableau 18

L'enfant vit avec :	Nombre	Nombre	%	%
	2002	2001	2002	2001
Ses parents	9 525	8 393	36,9%	36,8%
Avec sa mère	9 643	8 526	37,3%	37,4%
Avec son père	1 856	1 716	7,2%	7,5%
Autre situation	1 490	1 414	5,8%	6,2%
Non renseigné	3 322	2 776	12,9%	12,2%
Total	25 836	22 825	100,0%	100,0%

Tableau 19



L'auteur des mauvais traitements

Sexe de l'auteur des mauvais traitements

Les auteurs sont principalement masculins. La répartition reste stable au regard de l'année 2001.

Tableau 20

Sexe des auteurs	Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	7 765	30,1%	6 829	29,9%
Masculin	10 204	39,5%	8 896	39,0%
Non renseigné	7 867	30,4%	7 100	31,1%
Total	25 836	100,0%	22 825	100,0%

Qualité de l'auteur des mauvais traitements

La mère est principalement désignée comme auteur de mauvais traitements physiques et psychologiques.

Le père occupe le 2nd rang avec 35,7% pour les mauvais traitements physiques et 33,3% pour les violences psychologiques. Il est majoritairement mis en cause pour les mauvais traitements sexuels soit 30,8 %.

Notons, que 11,4 % des auteurs de mauvais traitements sexuels concernent des membres de la famille autres que les proches parents.

Parmi les professionnels, les familles d'accueil sont plutôt désignées comme auteurs de mauvais traitements sexuels alors que le personnel scolaire est plutôt mis en cause pour des violences psychologiques.

Tableau 21

Répartition des Auteurs tous MT confondus	Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%
Enfant concerné	74	0,3%	62	0,3%
Frère- sœur	462	1,8%	367	1,6%
Camarade	506	2,0%	390	1,7%
Mère	6 847	26,5%	6 009	26,3%
Père	6 306	24,4%	5 660	24,8%
Belle-mère / concubine	267	1,0%	264	1,2%
Beau-père / Concubin	1 436	5,6%	1 337	5,9%
Grand parent maternel	252	1,0%	232	1,0%
Grand parent paternel	218	0,8%	177	0,8%
Membre de la famille	802	3,1%	646	2,8%
Ami de la famille	306	1,2%	241	1,1%
Parent d'un camarade	42	0,2%	23	0,1%
Voisin	210	0,8%	122	0,5%
Petit(e) ami(e)	57	0,2%	29	0,1%
Médecin de famille	5	0,0%	2	0,0%
Psychiatre - Psychologue	6	0,0%	4	0,0%
Personnel scolaire	428	1,7%	428	1,9%
Professionnel service départemental	120	0,5%	98	0,4%
Travailleur social non départ.	45	0,2%	33	0,1%
Famille d'accueil	274	1,1%	264	1,2%
Professionnel centre de loisirs	57	0,2%	60	0,3%
Professionnel hôpital	14	0,1%	20	0,1%
Gardien	6	0,0%	10	0,0%
Magistrat-Police-Gendarmerie	19	0,1%	17	0,1%
Membre association	32	0,1%	38	0,2%
Élu	1	0,0%	1	0,0%
Adulte concerné	12	0,0%	6	0,0%
Étudiant	3	0,0%	5	0,0%
Autre	387	1,5%	339	1,5%
Non désignés	6 642	25,6%	5941	26%
Total	25 836	100,0%	22 825	100,0%

Répartition des auteurs par type de mauvais traitements

Tableau 22

Répartition des auteurs par MT ^(*)	MT Physique		MT Psychologique		MT Sexuel	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Enfant concerné	39	0,5%	36	0,5%	17	0,3%
Frère- sœur	198	2,3%	94	1,2%	250	4,6%
Camarade	157	1,9%	123	1,6%	310	5,7%
Mère	3210	38,0%	3438	43,2%	235	4,3%
Père	3022	35,7%	2583	32,5%	1687	30,8%
Belle-mère / concubine	155	1,8%	165	2,1%	15	0,3%
Beau-père / Concubin	768	9,1%	534	6,7%	466	8,5%
Grand parent maternel	50	0,6%	77	1,0%	147	2,7%
Grand parent paternel	38	0,4%	58	0,7%	144	2,6%
Membre de la famille	124	1,5%	115	1,4%	626	11,4%
Ami de la famille	16	0,2%	26	0,3%	282	5,2%
Parent d'un camarade	3	0,0%	6	0,1%	32	0,6%
Voisin	30	0,4%	39	0,5%	151	2,8%
Petit(e) ami(e)	26	0,3%	13	0,2%	26	0,5%
Médecin de la famille	0	0,0%	1	0,0%	5	0,1%
Psychiatre - psychologue	1	0,0%	2	0,0%	4	0,1%
Personnel scolaire	167	2,0%	212	2,7%	112	2,0%
Professionnel service départemental	56	0,7%	48	0,6%	23	0,4%
Travailleur social non départ.	23	0,3%	13	0,2%	15	0,3%
Famille d'accueil	105	1,2%	89	1,1%	91	1,7%
Professionnel centre de loisirs	6	0,1%	10	0,1%	39	0,7%
Professionnel hôpital	4	0,0%	6	0,1%	6	0,1%
Gardien	0	0,0%	0	0,0%	6	0,1%
Magistrat-Police-Gendarmerie	6	0,1%	10	0,1%	2	0,0%
Membre association	7	0,1%	5	0,1%	20	0,4%
Elu	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
Etudiant	0	0,0%	1	0,0%	2	0,0%
Adulte concerné	3	0,0%	4	0,1%	7	0,1%
Autre	63	0,7%	63	0,8%	292	5,3%
Non désignés	179	2,1%	185	2,3%	460	8,4%
Total*	8456	100,0%	7771	100,0%	5473	100,0%

(*) Les totaux correspondent au nombre total de demandes d'aide où le type de mauvais traitement concerné est coché (voir tableau "type de mauvais traitements").

1 ou plusieurs type de mauvais traitement peuvent être cochés sur une même fiche d'entretien..

Analyse des demandes d'aides internationales

Le Service traite depuis 1998 des situations internationales de mauvais traitements à enfants. Ces demandes d'aides parviennent par le biais du 119, du fax, ou d'e-mail. Ces sollicitations sont en augmentation régulière chaque année.

Il est important de souligner que le choix des usagers de contacter le 119 pour des situations qui font appel aux rouages internationaux procède d'une démarche spontanée du public.

L'émergence progressive de cette nouvelle demande témoigne indéniablement d'une attente des usagers aux fins de soutien, d'aide, de conseil et d'orientation voire de saisine des autorités compétentes pour des situations complexes de par leur dimension internationale.

En effet, le citoyen ne connaît pas les circuits internationaux de coopération administrative, judiciaire ou associative pouvant aider à la résolution des cas et à la protection des mineurs concernés.

Cette méconnaissance des circuits institutionnels et des attributions des organismes compétents, pousse le citoyen à rechercher naturellement un interlocuteur visible, facilement accessible et offrant des réponses professionnelles adaptées aux problèmes auxquels il est confronté.

Le 119 permet de mieux comprendre le rôle du ministère des affaires étrangères dans le traitement des enlèvements internationaux de mineurs par exemple, ou encore du rôle des autorités consulaires étrangères pour la prise en compte de signalements concernant leurs ressortissants (mineurs victimes), ou encore le rôle et la participation des services téléphoniques européens analogues au 119, en matière de protection de l'enfance.

A cet effet, le SNATEM dispose d'un carnet d'adresses informatisé dans lequel sont incluses les coordonnées des services téléphoniques européens tels que Telefono Azzurro (Italie), NSPCC & Childline (Grande Bretagne), la Fondation ANAR (Espagne), SOS Criança (Portugal), Childfocus & Télé Accueil (Belgique), BAG (Allemagne), Help O Phone (Suisse) etc..

Depuis plusieurs années, le SNATEM s'attache à mieux connaître ces services téléphoniques partenaires. Les échanges internationaux organisés notamment dans le cadre de programmes européens financés par la Commission de Bruxelles ont aidé à cette compréhension..

Aujourd'hui, ces échanges ont permis l'émergence d'une réelle volonté de nombreux services téléphoniques européens de travailler ensemble sur la base d'un contrat de partenariat.

Typologie des situations

Les situations internationales ont concerné aussi bien l'Europe que d'autres continents (Afrique, Amérique & Asie).

Situations internationales 2002

Tableau 23

Pays concernés	Aides immédiates	Transmissions	Total
Allemagne	3	1	4
Arabie Saoudite	1	0	1
Autriche	1	0	1
Belgique	1	2	3
Cambodge	1	0	1
Cameroun	1	0	1
Canada	2	0	2
Espagne	0	3	3
Etats-Unis	2	0	2
Grande-Bretagne	4	1	5
Guinée	1	0	1
Irlande	1	0	1
Italie	2	1	3
Luxembourg	2	0	2
Maroc	0	1	1
Mexique	1	0	1
Monaco	1	0	1
Niger	4	0	4
Portugal	2	1	3
Roumanie	1	0	1
Sénégal	0	1	1
Suisse	1	1	2
Thaïlande	1	0	1
Viet Nam	1	0	1
TOTAL	34	12	46

Tableau 24

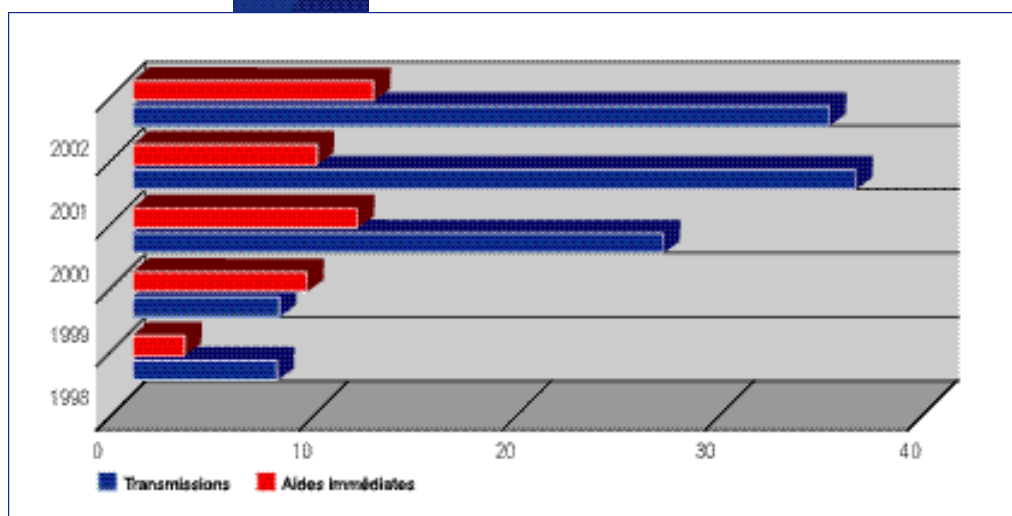


Tableau 25

On note en 2002 une légère augmentation du nombre total de situations traitées.

Nombre de situations ^(*)	1998	1999	2000	2001	2002
Aides immédiates	6	6	26	36	34
Transmissions	2	7	11	8	12
Total	8	13	37	44	46

(*) Reçues par appels téléphoniques au 119, par fax, courriers et e-mail.

On peut observer pour 2002 un changement radical quant au pourcentage des diverses typologies de maltraitance.

Qualité, sexe et anonymat de l'appelant

Les appelants sont majoritairement des femmes (8 fois sur 10). Ce sont surtout les membres de la famille (2 fois sur 10) et les grands-parents maternels (2 fois sur 10) qui contactent le 119 pour une demande d'aide. Les appelants ont souhaité rester en grande partie anonyme (7 fois sur 10).

Objet de l'appel

Les appels relatifs aux situations internationales portent principalement sur des violences familiales (6 fois sur 10). Les souffrances psychiques sont évoquées 3 fois sur 10. Les situations concernent souvent un contexte de divorce/séparation des parents (2 fois sur 10) dans lequel vient s'inscrire une maltraitance. Les problèmes éducatifs sont évoqués à même hauteur.

Les auteurs de mauvais traitements

Les auteurs de mauvais traitements sont principalement dans la famille proche. Le père est mis en cause en premier rang (4 fois sur 10). Viennent ensuite la mère et les autres membres de la famille (1 fois sur 10).

Les mauvais traitements

Les mauvais traitements sont majoritairement affirmés (près de 7 fois sur 10).

Ils sont commis en milieu familial (7 fois sur 10) et dans l'entourage (2 fois sur 10). Aucun mauvais traitement institutionnel n'est rapporté dans le cadre de situations internationales.

Les négligences et les privations (2 cas sur 10), sont sous représentées par rapport aux violences (8 cas sur 10).

Lorsqu'il s'agit des violences, les mauvais traitements physiques (2 cas sur 10) viennent en troisième rang après les violences sexuelles (6 cas sur 10) et les violences psychologiques (près de 3 cas sur 10). Notons là une contradiction avec ce qui est traditionnellement constaté dans les situations signalées au sein de l'hexagone où les violences psychologiques viennent habituellement au premier rang.

S'agissant des violences sexuelles, on constate une augmentation des situations par rapport à 2001. En effet, le Service a été contacté pour cette typologie de maltraitance 6 fois sur 10 en 2002 alors qu'elle n'a concerné que 3 cas sur 10 en 2001.

Les violences sexuelles concernent principalement des faits d'attouchements (6 cas sur 10). Les viols sont évoqués à égalité avec les climats équivoques.

Notons, par ailleurs, un renversement de tendances s'agissant des violences physiques par rapport à l'année dernière. En effet, en 2001, la maltraitance physique était plus représentative (3 fois sur 10) alors qu'en 2002, elle ne concerne plus que 2 situations sur 10.

On relève également une baisse notable pour les violences psychologiques (2 cas sur 10 en 2002 contre 4 cas sur 10 en 2001).

Environnement familial

L'enfant concerné vit 4 fois sur 10 avec la mère seule, contre 1 fois sur 10 avec le père.

Les demandes d'aides acheminées par d'autres modes de saisine

Si le principal mode de saisine du SNATEM reste le téléphone, depuis plusieurs années des situations d'enfant en danger sont portées à la connaissance du service par différents médias (courrier, télécopie, message e-mail).

Ces documents informent, en règle générale, soit d'une situation de maltraitance à enfants, soit d'une demande d'avis sur une situation connue et suivie par les services départementaux ou judiciaires.

Dans le premier cas, le SNATEM fait suivre l'information aux services départementaux de protection de l'enfance, pour qu'une évaluation puisse être réalisée auprès de la famille.

Cependant, le service se heurte fréquemment à la difficulté de localiser précisément la famille concernée, l'expéditeur du courrier, du fax ou du mail ne livrant pas suffisamment d'informations identifiantes, permettant de la retrouver facilement.

Ainsi, une bénévole d'une association de protection de l'enfance a reçu dans sa boîte aux lettres un message comportant les coordonnées téléphoniques d'une personne anonyme disant qu'elle a «trouvé un document qui prouve que sa fille a eu des violences».

Certains usagers nous adressent un ensemble de pièces relatives à une situation déjà suivie. Le SNATEM est alors interrogé sur la pertinence du suivi ou sur les démarches qui pourraient être entreprises en vue de résoudre définitivement la situation.

Analyse des réponses

Les demandes de renseignements

Données générales

Tableau 1

Années	2000	2001	2002
Demande de renseignements	9427	8133	7346

Nous assistons à une diminution progressive des demandes de renseignements depuis l'année 2000.

En 2002, malgré la campagne «Abus sexuels», on relève une diminution de 787 demandes. Cependant nous assistons parallèlement à une augmentation du nombre de demandes d'aide.

Nous pouvons donc émettre l'hypothèse d'une meilleure connaissance du service, davantage repéré comme lieu de transmission de situation d'enfant en danger.

Répartition Mensuelle

Lors de la campagne nationale contre les abus sexuels, beaucoup de débats radiophoniques, télévisuels ou journalistiques se sont déroulés, entraînant une diffusion importante de notre numéro. Ainsi les appels vers le 119 sont en hausse pour les mois de janvier (+280) et février (+130).

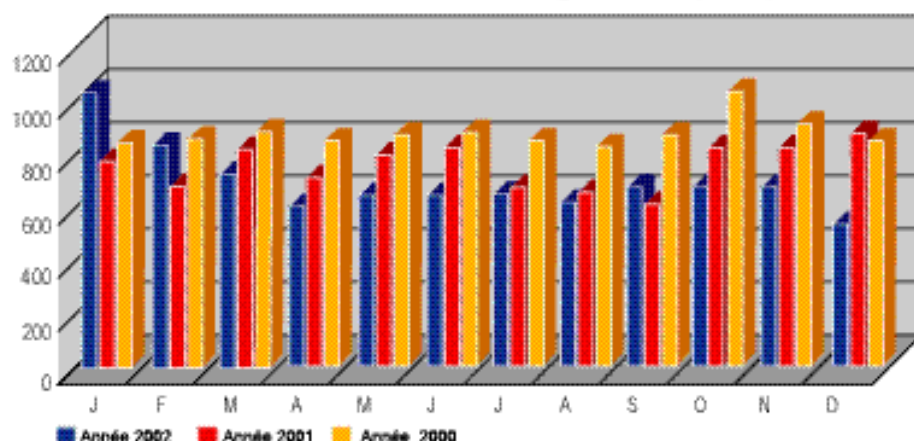
Au niveau du plateau d'écoute

Tableau 2

Années	2002	2001	2000
Janvier	1001	721	761
Février	720	590	739
Mars	644	742	808
Avril	519	655	757
Mai	576	723	791
Juin	546	747	805
Juillet	547	607	750
Août	491	555	700
Septembre	594	525	792
Octobre	610	745	926
Novembre	597	726	835
Décembre	501	797	763
Total Année	7346	8133	9427

Tableau 3

Répartition mensuelle des demandes de renseignements (2000, 2001 et 2002)



Les appelants

Les données relatives aux appelants apparaissent plus précises qu'en 2001.

Ainsi, la rubrique «non désigné» est en diminution au profit d'une meilleure répartition concernant la qualité et le sexe des appelants.

L'enfant téléphone de moins en moins pour obtenir des renseignements. Les parents nous appellent toujours dans les mêmes proportions.

Le personnel scolaire quant à lui demande beaucoup moins de renseignements comparé à l'année 2001.

La catégorie «autre» est en augmentation par rapport à l'année 2001 (+33).

Tableau 4

Répartition des Renseignements par appelants	Année 2002	Année 2001	Année 2000
Enfant concerné	733	924	1303
Frère- sœur	63	39	70
Camarade	131	163	229
Mère	904	904	1041
Père	399	423	399
Belle-mère / concubine	44	34	38
Beau-père / Concubin	24	24	24
Grand parent maternel	139	135	134
Grand parent paternel	61	62	56
Membre de la famille	292	312	330
Ami de la famille	249	226	241
Parent d'un camarade	86	94	80
Voisin	462	489	485
Petit(e) ami(e)	23	18	32
Médecin de famille	20	25	34
Psychiatre/psychologue	28	39	37
Personnel scolaire	143	215	188
Professionnel service départemental	74	88	104
Travailleur social non départ.	40	53	47
Famille d'accueil	10	6	10

Professionnel centre de loisirs	54	53	66
Professionnel hôpital	27	31	42
Gardien	1	3	1
Magistrat-Police-Gendarmerie	25	25	25
Membre association	74	78	86
Adulte concerné	804	818	840
Elu	12	9	8
Etudiant	146	188	273
Autre	307	274	327
Non désignés	1971	2381	2877
Total	7346	8133	9427

Sexe et âge des appelants

Comme pour les autres types d'appels, l'appelant est une femme.

Si l'enfant appelle pour une demande d'aide dans 11,6% des cas, il interroge le service pour un renseignement dans 32,5%.

Tableau 5

Sexe des appelants ^(*)	Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	4143	56,4%	4323	53%
Masculin	1844	25,1%	1988	25%
Non renseigné	1359	18,5%	1822	22%
Total	7346	100%	8133	100%

(*) En 2002, 98,5% des appelants restent anonymes (98,4 % en 2001). En 2002, dans 67,5 % des cas, l'appelant est un adulte.

Répartition départementale des renseignements

Les hausses d'appels proviennent essentiellement des grands départements comme la Seine Saint Denis, le Val de Marne, l'Essonne, la Seine et Marne mais aussi du Loiret, de la Gironde, de la Moselle, de l'Ain, de l'Aisne ou des Ardennes.

L'existence des numéros départementaux ne fait pas automatiquement baisser le nombre d'appels qui proviennent de ces départements (les Bouches-du-Rhône, les Landes, le Tarn, la Vendée ou le Var).

Par contre, pour d'autres départements possédant ces lignes départementales, les appels sont en baisse. Par exemple les Hauts-de-Seine, le Tarn et Garonne, le Puy de Dôme, la Meurthe et Moselle, l'Ille et Vilaine, la Haute-Garonne, ou le Cantal.

Tableau 6

Départements	Renseignements 2000	Renseignements 2001	Renseignements 2002
AIN	52	27	38
AISNE	60	32	22
ALLIER	22	20	19
ALPES DE HTE-PROVENCE	26	20	23
HAUTES-ALPES	21	8	11
ALPES-MARITIMES	140	130	116
ARDÈCHE	15	17	20
ARDENNES	28	17	12
ARIÈGE	7	14	5
AUBE	27	14	13
AUDE	22	34	25
AVEYRON	37	23	13
BOUCHES-DU-RHÔNE	304	258	279
CALVADOS	62	70	65
CANTAL	5	8	11
CHARENTE	15	8	13
CHARENTE-MARITIME	45	51	41
CHER	17	18	16
CORRÈZE	19	9	16
CORSE	21	22	25
COTE-D'OR	39	30	26
COTES-D'ARMOR	43	48	39
CREUSE	6	4	7
DORDOGNE	16	28	14
DOUBS	44	29	38
DROME	39	29	27
EURE	63	44	34
EURE-ET-LOIRE	36	31	25
FINISTERRE	78	58	40
GARD	56	60	53
HAUTE-GARONNE	115	122	118
GERS	14	11	7
GIRONDE	128	92	107
HÉRAULT	86	76	68
ILLE-ET-VILAINE	64	72	59
INDRE	14	22	14
INDRE-ET-LOIRE	43	49	36
ISÈRE	104	80	68
JURA	15	17	10
LANDES	28	20	19
LOIR-ET-CHER	43	26	31
LOIRE	50	47	39
HAUTE-LOIRE	11	9	6
LOIRE-ATLANTIQUE	137	118	91
LOIRET	113	90	67
LOT	13	12	7
LOT-ET-GARONNE	27	15	23
LOZÈRE	6	1	8
MAINE-ET-LOIRE	48	49	32
MANCHE	25	32	21
MARNE	57	43	28

HAUTE-MARNE	15	17	10
MAYENNE	17	13	13
MEURTHE-ET-MOSELLE	120	102	93
MEUSE	6	14	13
MORBIHAN	51	46	35
MOSELLE	107	88	95
NIÈVRE	9	12	15
NORD	278	269	265
OISE	11	86	79
ORNE	29	21	25
PAS-DE-CALAIS	117	103	95
PUY-DE-DOME	35	46	31
PYRÉNÉES-ATLANTIQUE	49	31	43
HAUTES-PYRÉNÉES	13	14	16
PYRÉNÉES-ORIENTALES	33	34	35
BAS-RHIN	72	56	72
HAUT-RHIN	48	41	54
RHÔNE	149	143	149
HAUTE-SAÔNE	13	14	14
SAÔNE-ET-LOIRE	39	39	37
SARTHE	26	26	28
SAVOIE	32	29	23
HAUTE-SAVOIE	49	58	65
PARIS	705	564	623
SEINE-MARITIME	106	81	91
SEINE-ET-MARNE	145	126	113
YVELINES	189	178	152
DEUX-SÈVRES	14	16	14
SOMME	65	48	58
TARN	29	23	24
TARN-ET-GARONNE	9	16	17
VAR	163	138	104
VAUCLUSE	56	55	54
VENDÉE	32	29	37
Vienne	20	25	21
HAUTE-VIENNE	12	14	14
VOSGES	22	16	34
YONNE	37	40	38
TERRITOIRE DE BELFORT	13	7	14
ESSONNE	135	123	122
HAUTS-DE-SEINE	189	190	176
SEINE-SAINT-DENIS	289	242	196
VAL-DE-MARNE	153	131	125
VAL-D'OISE	134	108	113
SITES INTERNET- autres	0	3	9
DOM-TOM	5	6	7
ÉTRANGER	6	67	22
NON RENSEIGNÉ	3075	2421	388
TOTAL	9427	8133	7346

Typologie des demandes de renseignement

Les principales demandes concernent les coordonnées d'institutions et des explications sur leur fonctionnement.

Il convient de noter une diminution de demande d'information concernant le 119 (4,1%). On peut émettre l'hypothèse d'une notoriété plus grande du service.

Enfin nous observons un report des demandes de documentation qui s'effectue au profit d'une plus grande fréquentation du site Internet.

Tableau 7

Répartition par type de de demandes*	Année 2001		Année 2002	
	Nombre	%	Nombre	%
Information sur le service	2362	29,0%	1830	24,9%
Coordonnées d'institutions	4571	56,2%	4157	56,6%
Demande de documentation	237	2,9%	123	1,7%
Demande de poste d'un écoutant	1215	14,9%	887	12,1%
Autres demandes**	2153	26,5%	2504	34,1%

*Le pourcentage est calculé sur la base du nombre de total de renseignements pour l'année concernée.

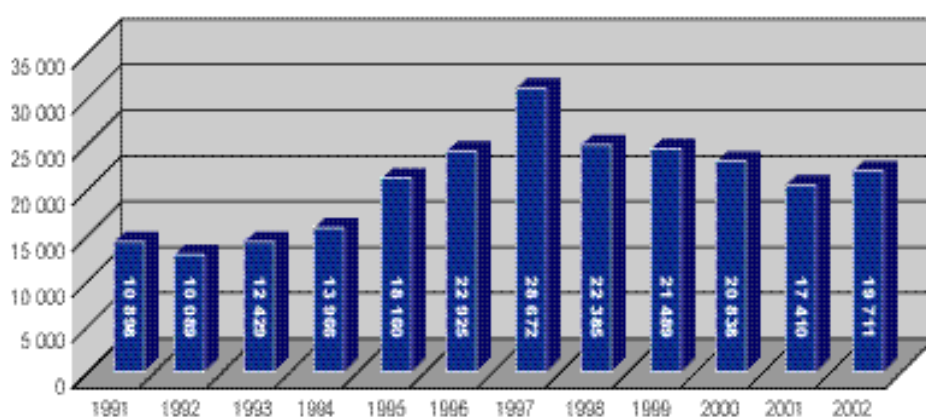
**Dans "autres demandes", nous comprenons les :
 Demandes de définitions de termes relatifs à la maltraitance
 Demandes d'explications du fonctionnement de certaines institutions
 Demandes d'informations concernant une émission où le 119 a été cité ou invité
 Demandes d'aide pour un exposé
 Erreurs téléphoniques (ex. le 119 est le n° de téléphone des renseignements italiens. Des touristes italiens se trompent souvent...)
 Demandes de l'adresse de notre site internet

Les réponses immédiates (aides immédiates)

L'année 2002 est marquée par une hausse de 2 301 aides immédiates supplémentaires, soit 6,2% d'augmentation en comparaison à 2001.

Tableau 8

Évolution du nombre d'aides immédiates de 1991 à 2002



L'évolution mensuelle des aides immédiates

Comparativement aux 2 années précédentes, l'année 2002 enregistre une hausse des aides immédiates sur l'ensemble des mois de l'année, à l'exception des mois d'octobre et de novembre.

On peut noter que les hausses les plus significatives concernent les mois de janvier (+404) et février (+766). Ce résultat est étroitement lié à l'impact de la campagne nationale d'information et de prévention des abus sexuels sur mineurs, qui a été accompagnée d'un renforcement de la capacité d'accueil des appels au 119.

Répartition mensuelle durant les trois dernières années

Tableau 9

	Année 2002	Année 2001	Année 2000
Janvier	2013	1609	1731
Février	2167	1401	1664
Mars	1839	1738	2267
Avril	1602	1397	1586
Mai	1592	1492	2104
Juin	1557	1524	1889
Juillet	1465	1165	1412
Août	1282	1132	1269
Septembre	1456	1435	1521
Octobre	1481	1632	1786
Novembre	1609	1633	1919
Décembre	1648	1252	1690
Total	19711	17410	20838

La répartition départementale des aides immédiates

Tableau 10

Répartition Départementale	Aides Immédiates 2002		Aides Immédiates 2001	
	Nombre	%	Nombre	%
AIN	84	0,4%	80	0,5%
AISNE	134	0,7%	117	0,7%
ALLIER	113	0,6%	79	0,5%
ALPES DE HTE PROVENCE	83	0,4%	50	0,3%
HAUTES ALPES	45	0,2%	30	0,2%
ALPES MARITIMES	348	1,8%	306	1,8%
ARDÈCHE	102	0,5%	61	0,4%
ARDENNES	63	0,3%	40	0,2%
ARIÈGE	28	0,1%	30	0,2%
AUBE	52	0,3%	32	0,2%
AUDE	77	0,4%	74	0,4%
AVEYRON	37	0,2%	28	0,2%
BOUCHES DU RHÔNE	522	2,6%	459	2,6%
CALVADOS	166	0,8%	140	0,8%
CANTAL	23	0,1%	17	0,1%
CHARENTE	49	0,2%	51	0,3%
CHARENTE MARITIME	181	0,9%	129	0,7%
CHER	84	0,4%	56	0,3%
CORRÈZE	85	0,4%	83	0,5%
CORSE	39	0,2%	44	0,3%
COTE D'OR	94	0,5%	72	0,4%
COTES D'ARMOR	145	0,7%	109	0,6%
CREUSE	15	0,1%	20	0,1%
DORDOGNE	85	0,4%	63	0,4%

DOUBS	112	0,6%	102	0,6%
DROME	127	0,6%	116	0,7%
EURE	132	0,7%	125	0,7%
EURE ET LOIR	90	0,5%	88	0,5%
FINISTERE	199	1,0%	189	1,1%
GARD	204	1,0%	130	0,7%
HAUTE GARONNE	273	1,4%	237	1,4%
GERS	28	0,1%	23	0,1%
GIRONDE	400	2,0%	305	1,8%
HÉRAULT	256	1,3%	260	1,5%
ILLE ET VILAINE	217	1,1%	184	1,1%
INDRE	45	0,2%	24	0,1%
INDRE ET LOIRE	141	0,7%	114	0,7%
ISÈRE	311	1,6%	292	1,7%
JURA	45	0,2%	32	0,2%
LANDES	65	0,3%	56	0,3%
LOIR ET CHER	84	0,4%	76	0,4%
LOIRE	149	0,8%	128	0,7%
HAUTE LOIRE	32	0,2%	27	0,2%
LOIRE ATLANTIQUE	295	1,5%	275	1,6%
LOIRET	218	1,1%	237	1,4%
LOT	21	0,1%	43	0,2%
LOT ET GARONNE	65	0,3%	46	0,3%
LOZÈRE	25	0,1%	11	0,1%
MAINE ET LOIRE	139	0,7%	133	0,8%
MANCHE	85	0,4%	80	0,5%
MARNE	164	0,8%	154	0,9%
HAUTE MARNE	51	0,3%	39	0,2%
MAYENNE	32	0,2%	44	0,3%
MEURTHE ET MOSELLE	230	1,2%	197	1,1%
MEUSE	56	0,3%	34	0,2%
MORBIHAN	156	0,8%	103	0,6%
MOSELLE	212	1,1%	244	1,4%
NIÈVRE	52	0,3%	52	0,3%
NORD	878	4,5%	743	4,3%
OISE	264	1,3%	263	1,5%
ORNE	79	0,4%	48	0,3%
PAS DE CALAIS	352	1,8%	291	1,7%
PUY DE DÔME	119	0,6%	121	0,7%
PYRÉNÉES ATLANTIQUE	105	0,5%	107	0,6%
HAUTES PYRÉNÉES	43	0,2%	40	0,2%
PYRÉNÉES ORIENTALES	117	0,6%	78	0,4%
BAS RHIN	237	1,2%	199	1,1%
HAUT RHIN	134	0,7%	103	0,6%
RHÔNE	514	2,6%	373	2,1%
HAUTE SAÔNE	46	0,2%	35	0,2%
SAÔNE ET LOIRE	98	0,5%	70	0,4%
SARTHE	111	0,6%	90	0,5%
SAVOIE	96	0,5%	82	0,5%
HAUTE SAVOIE	183	0,9%	162	0,9%
PARIS	1176	6,0%	1078	6,2%
SEINE MARITIME	344	1,7%	284	1,6%
SEINE ET MARNE	459	2,3%	418	2,4%
YVELINES	441	2,2%	467	2,7%
DEUX SÈVRES	68	0,3%	54	0,3%
SOMME	171	0,9%	157	0,9%

TARN	64	0,3%	52	0,3%
TARN ET GARONNE	53	0,3%	32	0,2%
VAR	266	1,3%	223	1,3%
VAUCLUSE	174	0,9%	141	0,8%
VENDÉE	131	0,7%	94	0,5%
VIENNE	70	0,4%	37	0,2%
HAUTE VIENNE	57	0,3%	48	0,3%
VOSGES	89	0,5%	81	0,5%
YONNE	115	0,6%	94	0,5%
TERRITOIRE DE BELFORT	35	0,2%	34	0,2%
ESSONNE	399	2,0%	392	2,3%
HAUTS DE SEINE	418	2,1%	379	2,2%
SEINE SAINT DENIS	736	3,7%	696	4,0%
VAL DE MARNE	478	2,4%	422	2,4%
VAL D'OISE	408	2,1%	364	2,1%
AUTRES (sites internet...)	10	0,1%	10	0,1%
DOM TOM	31	0,2%	13	0,1%
ÉTRANGER	28	0,1%	25	0,1%
NON RENSEIGNÉ	2749	13,9%	2640	15,2%
TOTAL	19711	100,0%	17410	100,0%

Les appelants

Les appelants sont toujours principalement issus de la famille de l'enfant.

Tableau 11

Répartition des appelants par catégorie(*)	Nombre année 2002	% année 2002	% année 2001	% année 2000	% année 1999	% année 1998
Enfant-Adulte concerné	3 694	20,0%	20,1%	23,0%	24,0%	24,0%
Famille proche	8 721	47,2%	46,9%	45,0%	42,0%	39,0%
Entourage	4 775	25,8%	25,2%	25,0%	27,0%	31,0%
Professionnels	1 293	7,0%	7,8%	7,0%	7,0%	6,0%
Total	18 483	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

(*) Données calculées sans les «non désignés et autres» qui représentent 6,1 % en 2002 soit 1228 cas (en 2001 : 5,7%).

Nomenclature :

Famille proche = frère, sœur, mère, père, belle mère concubine, beau père concubin, grand parent maternel, grand parent paternel.

Entourage = membre de la famille, ami de la famille, camarade, parent d'un camarade, voisin, Petit(e) ami(e), étudiant.

Professionnels = médecin de famille, psychiatre - psychologue, personnel scolaire, professionnel service départemental, travailleur social non départemental, famille d'accueil, professionnel centre de loisirs, professionnels hôpital, gardien, magistrat-police-gendarmerie, membre association, élu.

La mère reste notre interlocutrice principale, suivie de l'enfant puis du père. Les chiffres restent assez stables entre 2001 et 2002.

Tableau 12

Répartition des appelants	Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%
Enfant concerné	2633	13,4%	2338	13,3%
Frère- sœur	286	1,5%	212	1,1%
Camarade	430	2,2%	427	2,4%
Mère	4869	24,7%	4317	24,7%
Père	1898	9,6%	1645	9,4%
Belle-mère / concubine	239	1,2%	207	1,1%
Beau-père / Concubin	107	0,5%	88	0,4%
Grand parent maternel	880	4,5%	772	4,3%
Grand parent paternel	442	2,2%	459	2,5%
Membre de la famille	1432	7,3%	1262	7,2%
Ami de la famille	800	4,1%	686	3,8%
Parent d'un camarade	578	2,9%	481	2,7%
Voisin	1428	7,2%	1167	6,6%
Petit(e) ami(e)	89	0,5%	84	0,4%
Médecin de famille	31	0,2%	30	0,1%
Psychiatre/psychologue	66	0,3%	87	0,4%
Personnel scolaire	562	2,9%	567	3,2%
Professionnel service départemental	124	0,6%	107	0,5%
Travailleur social non départ.	74	0,4%	79	0,4%
Famille d'accueil	97	0,5%	81	0,4%
Professionnel centre de loisirs	164	0,7%	160	0,8%
Professionnel hôpital	42	0,2%	27	0,1%
Gardien	2	0,0%	9	0,1%
Magistrat-Police-Gendarmerie	23	0,1%	23	0,1%
Membre association	96	0,5%	101	0,6%
Adulte concerné	1061	5,4%	959	5,5%
Elu	12	0,1%	7	0,0%
Etudiant	18	0,1%	22	2,2%
Autre	791	4,0%	586	3,4%
Non désignés	437	2,2%	406	2,3%
Total	19 711	100,0%	17 396	100,0%

Sexe des appelants

En 2002, les appels provenant de femmes ont augmenté de 3,7% contre 1,3% pour les hommes. Ces chiffres sont à corréler avec une baisse des appels dit «non renseignés».

Comme pour l'ensemble des demandes d'aides les hommes nous contactent trois fois moins que les femmes.

Tableau 13

Sexe des appelants (*)	Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	12 931	65,6%	10776	61,9%
Masculin	4 368	22,2%	3 628	20,9%
Non renseigné	2 412	12,2%	2 992	17,2%
Total	19 711	100,0%	17 396	100,0%

(*) En 2002, 95,2% des appelants restent anonymes (94,7% en 2001).

Les auteurs de mauvais traitements

Qualité

Les auteurs de mauvais traitement restent principalement la mère et le père. Les chiffres ont peu évolué entre 2001 et 2002, s'agissant des parents. Le père occupant le 1^{er} rang.

L'entourage de l'enfant a été plus souvent mis en cause que l'année précédente (13,2% en 2002, soit une augmentation de +2%).

Parmi les professionnels, le personnel scolaire est majoritairement désigné comme auteur de mauvais traitements.

Une baisse des mauvais traitements institutionnels apparaît concernant les professionnels des centres de loisirs.

Tableau 14

Les auteurs Répartition par catégorie (*)	Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%
Enfant-Adulte concerné	73	0,6%	61	0,5%
Famille proche	10 499	80,3%	9399	81,7%
Entourage	1 728	13,2%	1287	11,2%
Professionnels	768	5,9%	760	6,6%
Total	13 068	100,0%	11507	100,0%

(*) Données calculées sans les "non désignés" et "autres" qui représentent en 2002 :33,7 % (soit 6 643) et en 2001 33,9 % (soit 5903)

Répartition des auteurs, tous mauvais traitements confondus

Tableau 15

Répartition des auteurs Tout MT confondus	Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%
Enfant concerné	62	0,3%	55	0,3%
Frère- sœur	379	1,9%	299	1,7%
Camarade	474	2,4%	357	2,1%
Mère	3 859	19,6%	3 403	19,5%
Père	4 627	23,5%	4 178	24,0%
Belle-mère / concubine	197	1,0%	207	1,2%
Beau-père / Concubin	1 052	5,3%	961	5,5%
Grand parent maternel	190	1,0%	187	1,1%
Grand parent paternel	195	1,0%	164	0,9%
Membre de la famille	699	3,5%	562	3,2%
Ami de la famille	274	1,4%	208	1,2%
Parent d'un camarade	37	0,2%	19	0,1%
Voisin	190	1,0%	109	0,6%
Petit(e) ami(e)	51	0,3%	27	0,2%
Médecin de famille	4	0,0%	2	0,0%
Psychiatre/psychologue	6	0,0%	4	0,0%
Personnel scolaire	348	1,8%	358	2,1%
Professionnel service départemental	83	0,4%	65	0,4%
Travailleur social non départ.	33	0,2%	22	0,1%
Famille d'accueil	202	1,0%	193	1,1%
Professionnel centre de loisirs	42	0,2%	51	0,3%
Professionnel hôpital	10	0,1%	15	0,1%
Gardien	3	0,0%	7	0,0%
Magistrat-Police-Gendarmerie	14	0,1%	13	0,1%
Membre association	22	0,1%	30	0,2%
Adulte concerné	11	0,1%	6	0,0%
Etudiant	3	0,0%	5	0,0%
Autre	342	1,6%	275	1,6%
Non désignés	6 302	32,0%	5 628	32,4%
Total	19 711	100,0%	17 410	100,0%

Sexe des auteurs

Tableau 16

Sexe des auteurs	Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	4 528	23,0%	3995	22,9%
Masculin	7 752	39,3%	6708	38,6%
Non renseigné	7 431	37,7%	6707	38,5%
Total	19 711	100,0%	17410	100,0%

Les auteurs sont en majorité des hommes. Toutefois le nombre de «non renseigné» reste assez important (37,7%), ce qui est susceptible de renverser les proportions par rapport aux femmes.

Lieu des mauvais traitements

Les mauvais traitements se déroulent principalement dans la famille. Les situations de mauvais traitements en institution ont très légèrement baissé (– 0,3% en 2002).

Tableau 17

Lieu des Mauvais Traitements ^(*)	Année 2002		Année 2001
	Nombre	%	%
Famille	10 916	55,4%	54,7%
Entourage	1 184	6,0%	5,3%
Institution	819	4,2%	4,5%

(*) Ces données sont calculées à partir de la totalité des aides immédiates (19 711 en 2002 et 17 410 en 2001).

Forme des mauvais traitements

Comme précédemment, la violence apparaît être la forme la plus commune des mauvais traitements. Elle est en hausse de 1,1 % entre 2001 et 2002. Les autres formes sont en baisse par rapport à 2001.

Tableau 18

Forme des mauvais traitements (tous MT confondus) ^(*)	Année 2002	Année 2001
	%	%
Violence	75,3%	74,2%
Privation	6,5%	7,2%
Négligence	18,2%	18,6%
Total	100,0%	100,0%

(*) Ces données sont basées sur le total des aides immédiates où la forme des MT est renseignée soit :10 772 en 2002.

Nature des mauvais traitements

Les mauvais traitements physiques et psychologiques sont en recul. Les violences sexuelles ont pour leur part augmenté de +1,2%.

Tableau 19

Type de Mauvais Traitements ^(*)	Année 2002		Année 2001
	Nombre	%	%
Physique	5 091	25,8%	27,2%
Psychologique	4 918	25,0%	26,0%
Sexuel	4 779	24,2%	23,0%

(*) Ces données sont calculées à partir de la totalité des aides immédiates (19 711 en 2002 et 17 410 en 2001)

La répartition des auteurs par type de mauvais traitements

Tableau 20

Répartition des auteurs par MT ⁽¹⁹⁾	MT Physique		MT Psychologique		MT Sexuel	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Enfant concerné	31	0,6%	30	0,6%	12	0,3%
Frère- sœur	144	2,9%	65	1,3%	223	4,7%
Camarade	144	2,8%	112	2,3%	288	6,0%
Mère	1616	31,7%	1810	36,8%	154	3,2%
Père	1932	37,9%	1724	35,1%	1448	30,3%
Belle-mère / concubine	104	2,1%	119	2,4%	14	0,3%
Beau-père / Concubin	489	9,6%	345	7,0%	381	8,0%
Grand parent maternel	24	0,5%	47	1,0%	129	2,7%
Grand parent paternel	27	0,5%	42	0,9%	136	2,8%
Membre de la famille	83	1,6%	75	1,5%	573	12,0%
Ami de la famille	10	0,2%	15	0,3%	258	5,4%
Parent d'un camarade	2	0,0%	6	0,1%	27	0,6%
Voisin	24	0,5%	33	0,7%	136	2,8%
Petit(e) ami(e)	20	0,4%	9	0,2%	24	0,5%
Médecin de famille	0	0,0%	1	0,0%	4	0,1%
Psychiatre/psychologue	1	0,0%	2	0,0%	4	0,1%
Personnel scolaire	124	2,4%	163	3,2%	98	2,1%
Professionnel service départemental	35	0,7%	29	0,6%	17	0,4%
Travailleur social non départ.	16	0,3%	8	0,2%	12	0,3%
Famille d'accueil	60	1,2%	45	0,9%	86	1,8%
Professionnel centre de loisirs	4	0,1%	4	0,1%	31	0,6%
Professionnel hôpital	3	0,1%	3	0,1%	6	0,1%
Gardien	0	0,0%	0	0,0%	3	0,1%
Magistrat-Police-Gendarmerie	2	0,0%	7	0,1%	2	0,0%
Membre association	3	0,1%	3	0,1%	15	0,3%
Adulte concerné	3	0,1%	4	0,1%	7	0,1%
Etudiant	0	0,0%	1	0,0%	2	0,0%
Autre	41	0,8%	49	1,0%	269	5,6%
Non désignés	149	2,9%	167	3,4%	420	8,8%
Total	5091	100,0%	4918	100,0%	4779	100,0%

(*) Les totaux correspondent au nombre total d'aides immédiates où le type de mauvais traitement concerné est codé (voir tableau "type de mauvais traitements").

La mère apparaît comme l'auteur principal des violences psychologiques avec 36,8%.

Le père apparaît comme auteur principal de mauvais traitements physiques avec 37,9 %.

Il vient en 2nd rang après la mère s'agissant des mauvais traitements psychologiques.

Le père occupe la première place en ce qui concerne les mauvais traitements sexuels avec 30,3%.

Sont concernés de manière importante par les mauvais traitements sexuels :
le beau-père (8%), le camarade (6%), les membres de la famille (12 %).

Les mauvais traitements sexuels concernent le plus souvent les membres de la famille (50,3%).

Les enfants victimes

En 2002, 22 063 enfants sont concernés par une aide immédiate.

Tranche d'âge

Tableau 21

Répartition par tranche d'âge d'enfants victimes (*)	Année 2002	
	Nombre	%
0 à 3 ans	2 021	12,0%
3 à 6 ans	2 840	16,8%
6 à 9 ans	2 446	14,5%
9 à 12 ans	2 834	16,8%
12 à 15 ans	3 372	20,0%
15 à 18 ans	2 654	15,7%
Plus de 18 ans	712	4,2%
Total	16 879	100,0%

(*) Les statistiques ne sont pas effectuées sur la totalité des enfants concernés. Elles correspondent à l'âge des mineurs inscrits en rang 1 dans les fiches de recueil d'information (soit en 2002, 16 879).

La tranche d'âge 12-15 ans des préadolescents est la plus touchée par les mauvais traitements. Pour les autres tranches d'âge la répartition est à peu près homogène.

Les petits enfants âgés de 0 à 3 ans semblent être les moins impliqués.

Sexe

Les filles restent comme précédemment les plus concernées par les mauvais traitements.

Tableau 22

Sexe des enfants victimes (*)	% Année 2002
Féminin	57,3%
Masculin	40,8%
Non connu	1,9%
Total	100,0%

(*) Calcul effectué à partir des données concernant «l'enfant».

Les orientations

Les orientations proposées, lors des appels donnant lieu à l'établissement des aides immédiates sont souvent en direction des services de police.

Les orientations vers les autorités judiciaires sont également en augmentation + 0,8%.

Mais les orientations se font d'abord vers des lieux d'écoute ou vers des services départementaux.

Tableau 23

Type d'orientations proposées ⁽²⁾	Année 2002		Année 2001		Année 2000	
	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre
Service d'urgence	1,9%	377	1,9%	336	1,6%	335
Service de police gend.	14,3%	2825	12,2%	2 216	11,5%	2 403
Service social scolaire	9,4%	1861	8,0%	1 398	8,3%	1 724
Service médical	6,5%	1284	5,8%	1 013	4,8%	994
Lieu d'écoute	24,9%	4913	23,9%	4 162	24,5%	5 111
Service départemental	21,9%	4315	20,0%	3 486	20,5%	4 262
Autorité judiciaire	30,3%	5979	29,5%	5 135	29,5%	6 142

(*) Total sur le nombre d'aides immédiates pour chaque année.

Les réclamations des usagers

Les droits des usagers

Le Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée est un service public à la disposition des citoyens concernés ou confrontés à une situation de mauvais traitements à enfant.

A ce titre, il doit veiller à l'accessibilité du 119, à la qualité de l'accueil, et au bon traitement des demandes d'aides.

Le rapport du SNATEM avec les usagers repose sur des règles professionnelles et déontologiques liées au respect de la personne, de sa vie privée, de sa dignité et plus particulièrement à l'intérêt des mineurs.

Les usagers du 119, qu'ils soient « signalants » ou « signalés » ont à ce titre un droit de réclamation pour toute prestation qu'ils estiment contraire à leurs attentes voire préjudiciable à la tranquillité de leur vie privée.

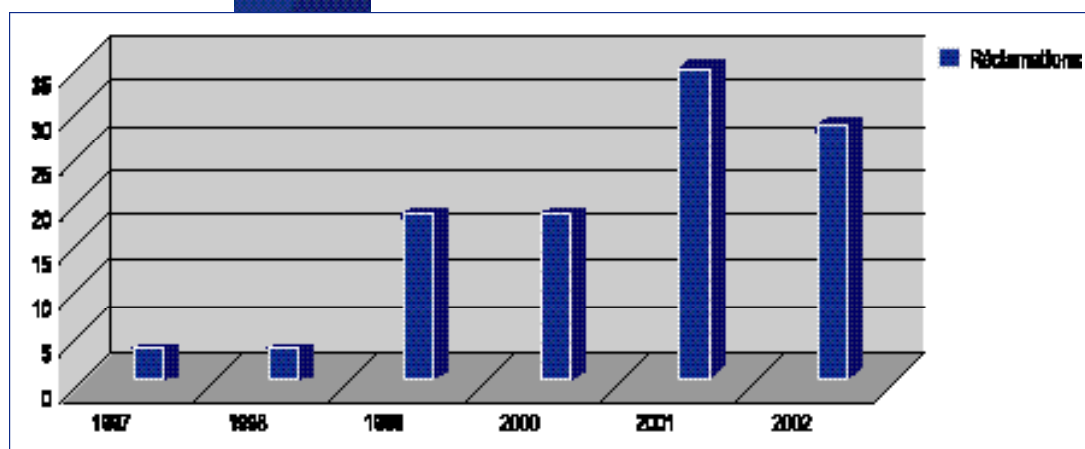
Dans certains cas, ils peuvent légitimement saisir la justice pour diffamation, dénonciation calomnieuse ou non respect du secret professionnel.

En 2002, le SNATEM a géré 25 dossiers relatifs aux droits des usagers.

Les réclamations

Depuis la Loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, on note un accroissement d'appels des familles qui, suite à une transmission du 119 et une visite des services sociaux, s'enquêtent aussitôt de l'origine de l'appel, de l'identité de l'appelant ainsi que des propos tenus à leur sujet.

Tableau 1



Souvent, indignées d'avoir fait l'objet d'un appel, les familles réagissent auprès du 119 pour contester le bien fondé de l'appel et faire valoir leurs droits. En ce cas, le SNATEM les informe, leur recommande d'attendre les conclusions de l'évaluation sociale et leur indique la procédure à suivre en cas de préjudice réel (plainte contre X).

Les usagers plaignants sont majoritairement des personnes qui ont été désignées au cours de l'appel téléphonique au 119, comme auteurs de mauvais traitements.

Ce sont principalement les mères, désignées comme maltraitantes, qui contactent le 119 pour contester le bien fondé de l'appel. Les pères se manifestent moins et viennent en second rang, bien avant les autres membres de la famille qui peuvent avoir été désignés comme maltraitants.

Dans certains cas, les plaignants sont les «signalants» eux-mêmes. Ils reprennent contact avec le 119, pour se plaindre du non-respect de la confidentialité, parfois commis sur le terrain à l'occasion des évaluations sociales.

Face à de telles réclamations, le SNATEM a coutume d'apaiser les ressentiments de l'usager, de l'informer sur les missions légales du 119, voire l'orienter vers les services départementaux compétents aux fins de traitement de sa réclamation.

Les demandes d'accès aux Comptes Rendus d'Appels Téléphoniques

Le SNATEM est parfois destinataire de demande d'accès et de copie des Comptes Rendus d'Appels Téléphoniques par les personnes désignées comme auteurs de mauvais traitements.

Ces demandes d'accès et de copie des Comptes Rendus d'Appels Téléphoniques sont souvent motivées par le fait que les intéressés désirent porter plainte pour diffamation ou dénonciation calomnieuse, « preuve matérielle à la main ».

Certains usagers souhaitent pouvoir accéder à leur dossier sans pour autant préciser la suite qu'ils donneront à cette démarche. D'autres s'interrogent simplement et souhaitent connaître leurs droits avant d'entamer une action.

Le SNATEM est saisi à tout moment de l'enquête sociale ou judiciaire.

Certains usagers contactent le service après avoir reçu un courrier de convocation par le Service de l'Aide Sociale à l'Enfance. D'autres se manifestent auprès du 119 pendant le déroulement (après une visite à domicile d'un travailleur social) voire après clôture de l'enquête sociale.

Notons également, quelques appels de professionnels départementaux qui sollicitent un avis du SNATEM s'agissant du droit d'accès et de rectifications du Compte Rendu d'Appel Téléphonique transmis à leur service.



Chapitre III

Inform et travailler avec les départements et l'autorité judiciaire

Les transmissions aux départements

Évolution des transmissions	p 62
La répartition départementale des transmissions	p 64
Les appelants	p 66
L'objet de l'appel	p 67
Les auteurs de mauvais traitements	p 68
Les mauvais traitements	p 70
Les enfants victimes	p 71
Types de mauvais traitements par auteur	p 72

Les retours d'information des départements

Taux de retours	p 73
Services ayant effectué l'évaluation des situations transmises	p 73
Situations des familles et enfants ayant fait l'objet d'une transmission	p 74
Mesures préexistant à la transmission d'information	p 74
Mesures prises après la transmission d'informations	p 75
Taux de sans suite	p 75

Collaboration avec l'autorité judiciaire

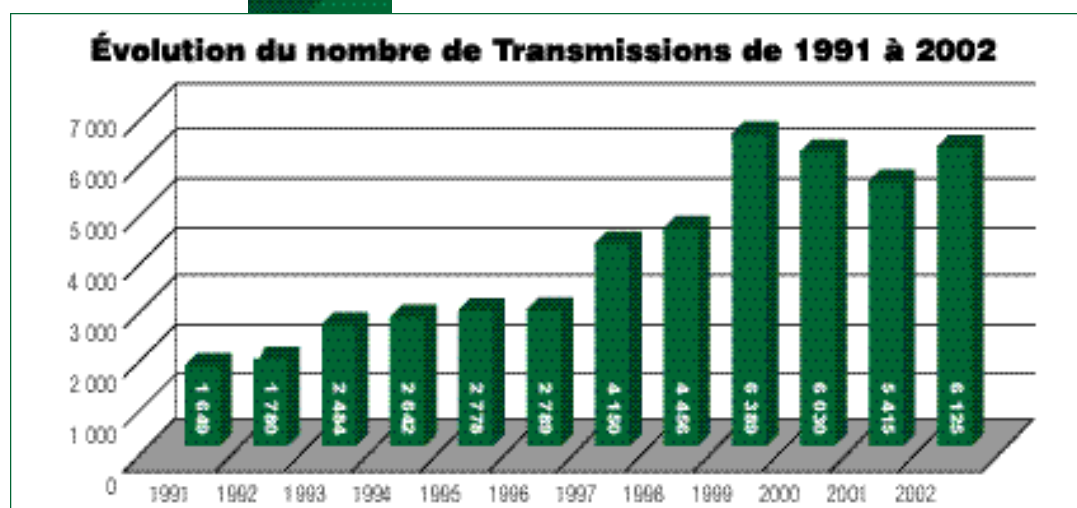
Les interpellations de l'autorité judiciaire	p 76
Les réquisitions	p 77
Les demandes de conseils, de renseignements et d'orientations	p 79

Les Transmissions aux départements

Évolution des transmissions

Après une baisse des transmissions sur l'année 2001, l'année 2002 inverse la tendance avec une hausse de 710 transmissions en direction des départements. Les transmissions de l'année 2002 sont également supérieures à celles de l'année 2000 (+95).

Tableau 1

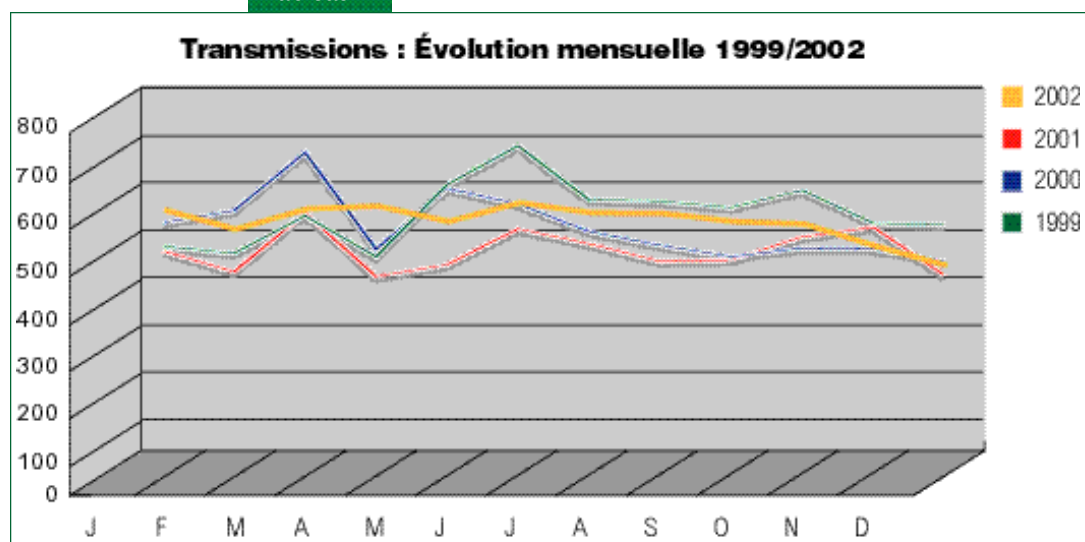


5 990 transmissions ont été en moyenne effectuées chaque année depuis quatre ans.

Répartition Mensuelle des transmissions

	2002	2001	2000	1999
Janvier	535	451	511	461
Février	495	407	536	446
Mars	537	531	659	525
Avril	543	397	455	439
Mai	511	422	583	591
Juin	550	498	550	673
Juillet	529	466	492	559
Août	528	429	463	556
Septembre	511	432	439	543
Octobre	506	481	457	579
Novembre	460	501	455	510
Décembre	420	400	430	506

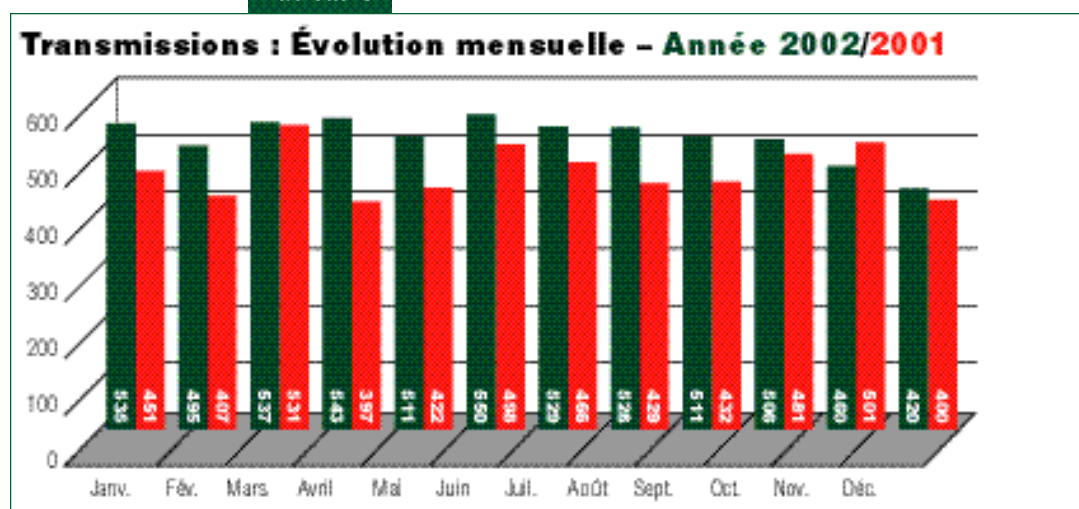
Tableau 2



En comparaison à l'année 1999, l'activité a connu un pic de transmissions durant les mois de janvier et avril 2002 (mois pendant lesquels habituellement les transmissions sont plus faibles).

Concernant les transmissions des mois de juin à octobre, celles-ci ont été supérieures à celles de la même période des années 2001 et 2000 mais inférieures à l'année 1999.

Tableau 3



L'augmentation des transmissions vers les départements s'est répartie en proportion à peu près égale sur toute l'année.

Répartition départementale des transmissions

Les départements les plus fréquemment destinataires de transmissions d'informations sont : le Nord (402 transmissions), la Seine Saint-Denis (317 transmissions) et le Pas de Calais (209 transmissions).

Tableau 4

Répartition Départementale			
	Année 2002		Année 2002
	Nombre		%
AIN	28		0,5%
AISNE	68		1,1%
ALLIER	39		0,6%
ALPES DE HTE-PROVENCE	30		0,5%
HAUTES-ALPES	13		0,2%
ALPES-MARITIMES	112		1,8%
ARDECHE	37		0,6%
ARDENNES	29		0,5%
ARIÈGE	11		0,2%
AUBE	20		0,3%
AUDE	31		0,5%
AVEYRON	11		0,2%
BOUCHES-DU-RHÔNE	144		2,4%
CALVADOS	69		1,1%
CANTAL	5		0,1%
CHARENTE	27		0,4%
CHARENTE-MARITIME	77		1,3%
CHER	27		0,4%
CORRÈZE	23		0,4%
CORSE	16		0,3%
COTE-D'OR	30		0,5%
COTES-D'ARMOR	37		0,6%
CREUSE	7		0,1%
DORDOGNE	36		0,6%
DOUBS	55		0,9%
DROME	44		0,7%
EURE	53		0,9%
EURE-ET-LOIR	40		0,7%
FINISTERE	45		0,7%
GARD	89		1,5%
HAUTE-GARONNE	69		1,1%
GERS	18		0,3%
GIRONDE	101		1,6%
HÉRAULT	81		1,3%
ILLE-ET-VILAINE	57		0,9%
INDRE	24		0,4%
INDRE-ET-LOIRE	46		0,8%
ISÈRE	80		1,3%
JURA	15		0,2%
LANDES	20		0,3%
LOIR-ET-CHER	35		0,6%
LOIRE	48		0,8%
HAUTE-LOIRE	6		0,1%
LOIRE-ATLANTIQUE	99		1,6%

Répartition Départementale

	Année 2002	Année 2002
	Nombre	%
LOIRET	82	1,3%
LOT	4	0,1%
LOT-ET-GARONNE	19	0,3%
LOZÈRE	10	0,2%
MAINE-ET-LOIRE	40	0,7%
MANCHE	31	0,5%
MARNE	63	1,0%
HAUTE-MARNE	40	0,7%
MAYENNE	10	0,2%
MEURTHE-ET-MOSELLE	83	1,4%
MEUSE	23	0,4%
MORBIHAN	58	0,9%
MOSELLE	105	1,7%
NIÈVRE	16	0,3%
NORD	402	6,6%
OISE	111	1,8%
ORNE	38	0,6%
PAS-DE-CALAIS	209	3,4%
PUY-DE-DÔME	38	0,6%
PYRÉNÉES-ATLANTIQUE	35	0,6%
HAUTES-PYRÉNÉES	19	0,3%
PYRÉNÉES-ORIENTALES	41	0,7%
BAS-RHIN	82	1,3%
HAUT-RHIN	55	0,9%
RHÔNE	131	2,1%
HAUTE-SAÔNE	14	0,2%
SAÔNE-ET-LOIRE	47	0,8%
SARTHE	54	0,9%
SAVOIE	28	0,5%
HAUTE-SAVOIE	36	0,6%
PARIS	343	5,6%
SEINE-MARITIME	177	2,9%
SEINE-ET-MARNE	181	3,0%
YVELINES	158	2,6%
DEUX-SÈVRES	33	0,5%
SOMME	77	1,3%
TARN	16	0,3%
TARN-ET-GARONNE	16	0,3%
VAR	93	1,5%
VAUCLUSE	61	1,0%
VENDÉE	39	0,6%
Vienne	25	0,4%
HAUTE-VIENNE	26	0,4%
VOSGES	38	0,6%
YONNE	58	0,9%
TERRITOIRE DE BELFORT	12	0,2%
ESSONNE	119	1,9%
HAUTS-DE-SEINE	94	1,5%
SEINE-SAINT-DENIS	317	5,1%
VAL-DE-MARNE	158	2,6%
VAL-D'OISE	142	2,3%
AUTRES (sites internet...)	17	0,3%
DOM-TOM	7	0,1%
ÉTRANGER	9	0,1%
NON RENSEIGNÉ	33	0,5%
TOTAL	6125	100%

Les appelants

Qualité

Les appelants appartiennent principalement à la famille proche qui représente 36,2 % de l'ensemble des catégories concernées. Cette population d'appelants est en hausse constante depuis 1997.

Tableau 5

Répartition des appelants par catégorie*	Nbre 2002	% 2002	% 2001	% 2000	% 1999	% 1998
Enfant-Adulte concerné	381	13,0%	10,5%	10,1%	9,0%	9,0%
Famille proche	643	21,9%	21,1%	18,3%	19,0%	17,0%
Entourage	1 633	55,5%	59,7%	62,9%	63,0%	65,0%
Professionnels	281	9,6%	8,7%	8,7%	9,0%	9,0%
Total	2 938	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%

(*) Données calculées sans les «non désignés et autres» qui représentent 6,1 % en 2002 soit 1228 cas (en 2001 : 5,7%).

Nomenclature :

Famille proche = frère, sœur, mère, père, belle mère concubine, beau père concubin, grand parent maternel, grand parent paternel.

Entourage = membre de la famille, ami de la famille, camarade, parent d'un camarade, voisin, Petit(e) ami(e), étudiant.

Professionnels = médecin de famille, psychiatre - psychologue, personnel scolaire, professionnel service départemental, travailleur social non départemental, famille d'accueil, professionnel centre de loisirs, professionnels hôpital, gardien, magistrat-police-gendarmerie, membre association, élu.

Tableau 6

Répartition des appelants	Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%
Enfant concerné	358	5,8%	272	5,0%
Frère- sœur	49	0,8%	47	0,9%
Camarade	16	0,3%	25	0,5%
Mère	268	4,4%	211	3,8%
Père	170	2,8%	180	3,3%
Belle-mère / concubine	26	0,4%	15	0,3%
Beau-père / Concubin	9	0,1%	7	0,1%
Grand parent maternel	78	1,3%	70	1,3%
Grand parent paternel	43	0,7%	50	0,9%
Membre de la famille	255	4,2%	223	4,1%
Ami de la famille	99	1,6%	132	2,4%
Parent d'un camarade	153	2,5%	125	2,3%
Voisin	1 107	18,1%	1 133	20,9%
Petit(e) ami(e)	2	0,0%	1	0,0%
Médecin de famille	12	0,2%	9	0,2%
Psychiatre/psychologue	8	0,1%	4	0,1%
Personnel scolaire	107	1,7%	94	1,7%
Professionnel service départemental	17	0,3%	26	0,5%
Travailleur social non départ.	19	0,3%	16	0,3%
Famille d'accueil	10	0,2%	5	0,1%
Professionnel centre de loisirs	42	0,7%	30	0,6%
Professionnel hôpital	17	0,3%	11	0,2%
Gardien	9	0,1%	6	0,1%
Magistrat-Police-Gendarmerie	6	0,1%	3	0,1%
Membre association	27	0,4%	26	0,5%
Adulte concerné	7	0,1%	15	0,3%
Elu	23	0,4%	10	0,2%
Autre	600	9,8%	612	11,3%
Non désignés	2 588	42,3%	2 057	38,0%
Total	6 125	100,0%	5 415	100%

Dans le cadre des transmissions, une forte proportion (42,3%) d'appelants a souhaité rester anonyme.

Pour de nombreuses personnes, nous observons une difficulté à révéler leur identité au 119. Ce phénomène repose sur des motifs liés au risque de représailles, au souhait de maintenir des liens avec l'enfant, à la forte proximité du lien de parenté, ou encore au risque d'exacerbation des conflits familiaux.

Le voisinage se mobilise beaucoup plus que les autres appelants pour entreprendre une démarche de signalement (18,6% en 2002).

Les enfants concernés par les mauvais traitements ont été plus nombreux à appeler que l'année dernière (5,8% soit 86 enfants de plus qu'en 2001).

Sexe de l'appelant

Le 119 est principalement sollicité par des femmes dans le cadre d'une démarche de signalement.

Tableau 7

Sexe des appelants*	Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	2515	41,1%	2300	42,5%
Masculin	991	16,2%	937	17,3%
Non renseigné	2619	42,7%	2178	40,2%
Total	6125	100,0%	5415	100%

* En 2002, l'appelant est anonyme dans 69,5 % des Comptes Rendus d'Appels Téléphoniques (72,5 % en 2001).

L'objet de l'appel

La préoccupation principale des appelants est la violence familiale, suivie des problèmes éducatifs. Il est à noter une forte augmentation des appels concernant les problèmes éducatifs (+ 5,9 %). La violence familiale est également en hausse (+ 2,9%) alors que les souffrances psychiques sont stables.

La scolarité apparaît cette année comme un des thèmes souvent abordé. Ces appels ont pratiquement doublé.

Tableau 8

Thématiques abordées par les appelants*	Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%
Souffrance psychique	2 764	45,1%	2 446	45,2%
Violence familiale	3810	62,2%	3213	59,3%
Violence extra familiale	326	5,3%	290	5,4%
Problèmes éducatifs	3100	50,6%	2422	44,7%
Difficultés relationnelles	757	12,4%	652	12,0%
Divorce/séparation	429	7,0%	316	5,8%
Sexualité	270	4,4%	279	5,2%
Solitude	390	6,4%	255	4,7%
Scolarité	456	7,4%	232	4,3%
Fugue	263	4,3%	204	3,8%
Suicide	156	2,5%	93	1,7%
Délinquance	129	2,1%	103	1,9%
Drogue	133	2,2%	90	1,7%
Grossesse/I.V.G	43	0,7%	21	0,4%
Racket	3	0,0%	8	0,1%
Questions juridiques	316	5,2%	225	4,2%
Secte	18	0,3%	13	0,2%

* Plusieurs problématiques peuvent être abordées dans une même transmission. Ces valeurs et pourcentages sont à rapporter au nombre total de transmission soit 6 125 pour 2002 et 5 415 pour 2001.

Les auteurs de mauvais traitements

Qualité

Dans l'ensemble, les catégories d'auteurs ont peu évolué depuis 2001.

Les membres de la famille proche sont les premiers impliqués dans les mauvais traitements, avec plus de 9 cas de mauvais traitements sur 10. Ce chiffre est strictement identique à celui de l'an passé.

Les professionnels représentent 4,2 % des auteurs de mauvais traitements.

Tableau 9

Répartition par catégorie	Nombre 2002	% 2002	Nombre 2001	% 2000
Enfant-Adulte concerné	13	0,2%	7	0,1%
Famille proche	5289	92,1%	4647	92,2%
Entourage	198	3,5%	169	3,4%
Professionnels	239	4,2%	215	4,3%
Total	5739	100%	5038	100%

(*) Données calculées sans les «non désignés et autres» qui représentent 6,1 % en 2002 soit 1228 cas (en 2001 : 5,7%).

Nomenclature :

Famille proche = frère, sœur, mère, père, belle mère concubine, beau père concubin, grand parent maternel, grand parent paternel.

Entourage = membre de la famille, ami de la famille, camarade, parent d'un camarade, voisin, Petit(e) ami(e), étudiant.

Professionnels = médecin de famille, psychiatre - psychologue, personnel scolaire, professionnel service départemental, travailleur social non départemental, famille d'accueil, professionnel centre de loisirs, professionnels hôpital, gardien, magistrat-police-gendarmerie, membre association, élu.

Répartition des auteurs, tous mauvais traitements confondus

Tableau 10

Répartition des auteurs tous MT confondus	Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%
Enfant concerné	12	0,2%	7	0,1%
Frère- sœur	83	1,4%	68	1,3%
Camarade	32	0,5%	33	0,6%
Mère	2988	48,7%	2606	48,1%
Père	1679	27,4%	1482	27,4%
Belle-mère / concubine	70	1,1%	57	1,1%
Beau-père / Concubin	384	6,3%	376	6,9%
Grand parent maternel	62	1,0%	45	0,8%
Grand parent paternel	23	0,4%	13	0,2%
Membre de la famille	103	1,7%	84	1,6%
Ami de la famille	32	0,5%	33	0,6%
Parent d'un camarade	5	0,1%	4	0,1%
Voisin	20	0,3%	13	0,2%
Petit(e) ami(e)	6	0,1%	2	0,0%
Personnel scolaire	80	1,3%	70	1,3%
Professionnel service départemental	37	0,6%	33	0,6%

Répartition des auteurs tous MT confondus	Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%
Travailleur social non départ.	12	0,2%	11	0,2%
Famille d'accueil	72	1,2%	71	1,3%
Professionnel centre de loisirs	15	0,2%	9	0,2%
Professionnel hôpital	4	0,1%	5	0,1%
Gardien	3	0,0%	3	0,1%
Magistrat-Police- Gendarmerie	5	0,1%	4	0,1%
Membre association	10	0,2%	8	0,1%
Médecin de famille	1	0,0%	0	0,0%
Adulte concerné	1	0,0%	0	0,0%
Elu	0	0,0%	1	0,0%
Autre	46	0,8%	64	1,2%
Non désignés	340	5,6%	313	5,8%
Total	6125	100%	5415	100%

Dans le cadre des transmissions, les parents sont à 76,2% auteurs de mauvais traitements sur leurs enfants.

La mère est désignée comme l'auteur principal des mauvais traitements (48,8%).

Elle se place loin devant le père, qui reste quant à lui en deuxième position (27,4%).

Le beau-père est mis en cause à hauteur de 6,3 %.

L'entourage occupe le 3^e rang avec 3,5 %. On peut noter que ce chiffre est constant depuis 2001 (3,4 %).

Au regard des professionnels, le personnel scolaire (1,3%) et la famille d'accueil (1,2%) figurent au premier rang des professionnels auteurs de mauvais traitements.

Sexe des auteurs

Tableau 11

Sexe des auteurs	Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	3 237	52,8%	2834	52,3%
Masculin	2 452	40,0%	2188	40,4%
Non renseigné	436	7,2%	393	7,3%
Total	6 125	100%	5415	100%

L'auteur de mauvais traitement est principalement une femme et ce, de manière constante.

Notons qu'à l'inverse, dans le cadre des appels pour une "aide immédiate", ce sont plutôt les hommes qui sont mis en cause.

Les mauvais traitements

Lieu des mauvais traitements

Tableau 12

Lieu des mauvais traitements	% année 2002	% année 2001
Famille	86,6%	85,7%
Entourage	2,7%	2,9%
Institution	4,4%	4,6%

* Le pourcentage est calculé à partir du total des transmissions : en 2002, 6 125 transmissions (5 415 en 2001)

La famille est toujours le premier lieu des mauvais traitements avec 86,6 % des cas en 2002, soit +0,9% par rapport à l'an passé.

Les mauvais traitements institutionnels sont quant à eux en régression (-0,2%).

Forme des mauvais traitements

Tableau 13

Forme des mauvais traitements*	% année 2002	% année 2001
Violence	58,1%	56,6%
Privation	11,6%	14,0%
Négligence	30,3%	29,4%
Total	100%	100%

* Le pourcentage est calculé à partir du total des transmissions où la forme des mauvais traitements est renseignée

La violence, comme forme de mauvais traitement, reste la plus souvent évoquée avec 58,1% des cas. Elle est en légère augmentation (+1,5 %). Les privations ont été moins signalées que l'année précédente (-2,4%). Les négligences sont, quant à elles, assez stables (+0,9 %).

Nature des mauvais traitements

Tableau 14

Type de mauvais traitements*	2002		2001	
	Nombre	%	Nombre	%
Physique	3365	54,9%	3 074	56,8%
Psychologique	3038	49,6%	2 740	50,6%
Sexuel	694	11,3%	591	10,9%

* Le pourcentage est calculé à partir du total des transmissions : en 2002, 6 125 transmissions (5 415 en 2001).

Le total est supérieur à 100% car il peut exister plusieurs types de MT dans un même CRAT.

Comme les années précédentes, les mauvais traitements physiques sont majoritaires. Les catégories de mauvais traitements "psychologiques" et "physiques" sont en baisse bien qu'étant toujours sur représentées.

Cependant, les mauvais traitements pour "violences sexuelles" sont en hausse sensible par rapport à l'an dernier. Cette augmentation est sans doute liée à la campagne nationale contre les abus sexuels. Ils représentent plus d'un appel sur 10 et sont en augmentation de 0,4 %.

Les mauvais traitements sexuels

Tableau 15

Forme des mauvais traitements sexuel*	% 2002
Attouchements	41,4%
Climat équivoque	35,8%
Viol	22,8%
Total	100%

*Le pourcentage est calculé à partir du total des transmissions où la forme des mauvais traitements sexuels est renseignée (en 2002,740 fois)

Les mauvais traitements sexuels sont en augmentation cette année. La forme principale est comme pour les années précédentes, l'attouchement. Le viol représente près d'1 cas sur 4.

Les enfants victimes

L'âge des enfants victimes

En 2002, 9 850 enfants ont fait l'objet de transmissions d'informations en direction des départements (8 654 en 2001).

Les enfants les plus concernés par la maltraitance sont les plus jeunes (0-3 ans) Un enfant maltraité sur cinq a entre 0 et 3 ans. Nous observons également que les enfants de moins de 12 ans sont d'une manière générale, plus souvent concernés par la maltraitance que leurs aînés. Plus l'enfant grandit moins il est concerné par les mauvais traitements.

Tableau 16

Répartition par tranche d'âge d'enfants victimes*	Année 2002		Année 2001	
	Nbre	%	Nbre	%
0 à 3 ans	1 182	20,4%	1057	20,8%
3 à 6 ans	1 074	18,5%	897	17,7%
6 à 9 ans	1 020	17,6%	920	18,1%
9 à 12 ans	1 039	17,9%	891	17,5%
12 à 15 ans	919	15,9%	865	17,0%
15 à 18 ans	519	9,0%	412	8,1%
Plus de 18 ans	40	0,7%	35	0,8%
Total *	5 793	100%	5077	100%

* Les statistiques de ce tableau ne sont pas effectuées sur la totalité des enfants concernés.Elles concernent l'âge des enfants inscrits en rang 1 sur les fiches de recueil d'information où l'âge a été renseigné : soit, en 2002,5 793 fiches (5077 en 2001).

Sexe de l'enfant victime

Tableau 17

Sexe des enfants victimes*	% 2002
Féminin	50,0%
Masculin	48,0%
Non connu	2,0%
Total	100%

*Calcul effectué à partir des données concernant "l'enfant de rang 1" (soit 5 793 enfants)

On constate une proportion à peu près égale de filles et de garçons concernant les transmissions d'informations. Néanmoins, les filles sont sensiblement plus exposées.

Types de mauvais traitements par auteur

Les auteurs membres de la famille sont en hausse de 2% depuis l'année dernière.

La mère apparaît très nettement comme l'auteur principal des mauvais traitements physiques (47,4%) et psychologiques (53,6%).

Le père quant à lui, est l'auteur principal des mauvais traitements sexuels (34,4%).

Alors que ce chiffre est en baisse, la mère comme auteur de mauvais traitement sexuel enregistre une hausse de 2,4 % avec un total de 11,7 %.

Le beau-père arrive au troisième rang avec 12,2 % des cas. La catégorie des voisins est également en nette progression (+ 0,8 %).

Alors que la mère est plus souvent citée que le père, la belle-mère quant à elle n'apparaît que très peu comme auteur de mauvais traitement physique.

Tableau 18

Les types de Mauvais traitements par auteurs

Répartition des auteurs par MT (transmissions)	MT Physique				MT Psychologique				MT sexuel			
	2002		2001		2002		2001		2002		2001	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Enfant concerné	8	0,2%	5	0,2%	6	0,2%	6	0,2%	5	0,7%	1	0,2%
Frère- sœur	54	1,6%	42	1,4%	29	1,0%	26	0,9%	27	3,9%	21	3,6%
Camarade	13	0,4%	20	0,7%	11	0,4%	15	0,5%	22	3,2%	16	2,7%
Mère	1 594	47,4%	1 460	47,6%	1 628	53,6%	1 487	54,3%	81	11,7%	55	9,3%
Père	1 090	32,4%	982	31,9%	859	28,3%	754	27,5%	239	34,4%	215	36,3%
Belle-mère / concubine	51	1,5%	37	1,2%	46	1,5%	40	1,5%	1	0,1%	4	0,7%
Beau-père / Concubin	279	8,3%	279	9,1%	189	6,1%	194	7,1%	85	12,2%	75	12,7%
Grand parent maternel	26	0,8%	16	0,5%	30	1,0%	21	0,8%	18	2,6%	15	2,5%
Grand parent paternel	11	0,3%	5	0,2%	16	0,5%	3	0,1%	8	1,2%	6	1,0%
Membre de la famille	41	1,2%	44	1,4%	40	1,3%	30	1,1%	53	7,6%	33	5,6%
Ami de la famille	6	0,2%	3	0,1%	11	0,4%	7	0,4%	24	3,5%	27	4,6%
Parent d'un camarade	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%	5	0,7%	2	0,3%
Voisin	6	0,2%	4	0,1%	6	0,2%	1	0,0%	15	2,2%	8	1,3%
Petit(e) ami(e)	6	0,2%	1	0,0%	4	0,1%	0	0,0%	2	0,3%	1	0,2%
Personnel scolaire	43	1,3%	38	1,2%	49	1,6%	45	1,6%	14	2,0%	11	1,9%
Professionnel service départemental	21	0,6%	22	0,7%	19	0,6%	14	0,5%	6	0,9%	5	0,8%
Travailleur social non départ.	7	0,2%	6	0,2%	5	0,2%	5	0,2%	3	0,4%	3	0,5%
Famille d'accueil	45	1,3%	43	1,4%	44	1,4%	33	1,2%	5	0,7%	11	1,9%
Professionnel centre de loisirs	2	0,1%	4	0,1%	6	0,2%	3	0,1%	8	1,2%	4	0,7%
Professionnel hôpital	1	0,0%	5	0,2%	3	0,1%	4	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Gardien	0	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	2	0,1%	3	0,4%	1	0,2%
Magistrat-Police-Gendarmerie	4	0,1%	4	0,1%	3	0,1%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Membre association	4	0,1%	3	0,1%	2	0,1%	2	0,1%	5	0,7%	5	0,8%
Elu	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Autre	22	0,7%	16	0,5%	14	0,5%	23	0,8%	25	3,6%	34	5,8%
Non désignés	30	0,9%	34	1,1%	18	0,6%	22	0,8%	40	5,8%	38	6,4%
Total*	3 365	100,0%	3 074	100,0%	3 038	100,0%	2 740	100,0%	694	100,0%	591	100,0%

Les Retours d'informations

Conformément aux dispositions de la convention constitutive du Groupement d'Intérêt Public, le département renvoie au SNATEM, dans un délai de 3 mois, un retour d'informations, suite à la transmission du compte-rendu d'appel téléphonique. Le département informe le SNATEM des suites données à la transmission notamment des mesures prises pour la protection des mineurs concernés.

Taux de retours

Le taux de retours sur l'ensemble des départements est en nette hausse (+ 6 %).

Tableau 1

Taux des retours	%
2002*	82%
2001	76%
2000	79%
1999	80%
1998	78%
1997	85%
1996	86%

* au 11 juin 2003.

Services ayant effectué l'évaluation des situations transmises

Dans 53,3% des cas, ce sont les services sociaux qui effectuent les évaluations des situations transmises.

La PMI évalue 18% des transmissions faites par le 119, ce qui paraît assez peu au regard du nombre d'enfants en bas âge touchés par la maltraitance.

Ainsi, cette fonction d'évaluation est en baisse de 0,2% pour la PMI, alors que les transmissions concernant les enfants maltraités entre 0 et 6 ans sont en hausse de 0,4 % pour atteindre 38,9% en 2002.

Les services judiciaires semblent avoir effectué moins d'évaluations cette année (– 1,8%).

Tableau 2

En %	2002	2001	2000	1999
Service Social	53,3%	53,5%	55,0%	57,0%
PMI	18,0%	18,2%	18,0%	17,0%
ASE	14,5%	13,7%	11,0%	10,0%
Justice	6,2%	8,0%	8,5%	7,0%
Autre	8,0%	6,6%	7,5%	9,0%
Total	100%	100%	100%	100%

Situations des familles et enfants ayant fait l'objet d'une transmission

Le pourcentage des familles qui étaient inconnues avant la transmission est en augmentation constante depuis 1997. Entre 1997 et 2002, on enregistre + 5,3% de familles inconnues du département et qui ont fait l'objet d'une transmission. Ce constat semble nous conforter dans l'idée que le 119 est de plus en plus utilisé en premier chef.

Situation des familles

Tableau 3

en %	2002	2001	2000	1999	1998	1997
Inconnues	43,3%	43%	40%	38%	39%	38%
Connues						
autres problèmes	48,8%	49%	50%	53%	49%	49%
Connues pour M.T	7,9%	8%	10%	9%	12%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Situation des enfants

Tableau 4

en %	2002	2001	2000	1999	1998	1997
Inconnus	45,4%	46%	46%	42%	43%	43%
Connus						
autres problèmes	45,5%	44%	43%	49%	45%	42%
Connus pour M.T	9,1%	10%	11%	9%	12%	15%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Mesures préexistant à la transmission d'information

On observe une inversion des tendances entre les mesures sociales et les mesures judiciaires prises en amont des transmissions d'informations.

Alors qu'en 2001 les mesures sociales étaient en hausse de 7,3 % en comparaison à 2000, elles sont en 2002 en baisse de 2,9 % par rapport à 2001. Les mesures sociales semblent subir un tassement.

En ce qui concerne les mesures judiciaires, elles sont quant à elles en hausse de 3,2 % en comparaison à 2001 pour atteindre de nouveau leur niveau de 2000.

Tableau 5

en %	2002	2001	2000
Mesures sociales	50,8%	53,7%	46,0%
Suivi service social	35,0%	36,6%	31,0%
AEMO/IEAD	7,5%	7,1%	8,0%
Suivi PMI	8,3%	10,0%	7,0%
Mesures judiciaires	34,6%	31,4%	34,0%
Transmission Parquet	8,1%	7,6%	6,0%
AEMO Judiciaire	21,0%	17,6%	24,0%
ASE	5,0%	5,6%	3,5%
Placement direct	0,5%	0,6%	0,5%
Autres*	14,6%	14,9%	20,0%
Total	100%	100%	100%

* Par "autres", on entend : service social scolaire, hospitalisation, etc.

Mesures prises après la transmission d'informations

Bien que les proportions restent relativement les mêmes depuis 3 ans, les mesures judiciaires sont toujours en premier rang par rapport aux mesures sociales.

Tableau 6

en %	2002	2001	2000
Mesures sociales	41,5%	41,6%	38,0%
Suivi service social	30,3%	31,1%	30,0%
AEMO/IEAD	6,9%	6,0%	5,0%
Suivi PMI	4,3%	4,5%	3,0%
Mesures judiciaires	44,6%	43,7%	46,0%
Transmission Parquet	32,0%	33,3%	32,0%
AEMO Judiciaire	7,4%	6,3%	8,0%
ASE	4,8%	3,8%	5,0%
Placement direct	0,4%	0,3%	1,0%
Autres*	13,9%	14,7%	16,0%
Total	100%	100%	100%

* Par "autres", on entend : service social scolaire, hospitalisation, etc.

Taux de sans suite

Le nombre de transmissions sans suite reste stable par rapport à l'année passée. Ce chiffre reste très inférieur aux années antérieures à 2001.

Tableau 7

Taux de sans suite	en %
2002	16,9%
2001	17%
2000	20%
1999	23%

Collaboration avec l'autorité judiciaire

Les interpellations de l'autorité judiciaire

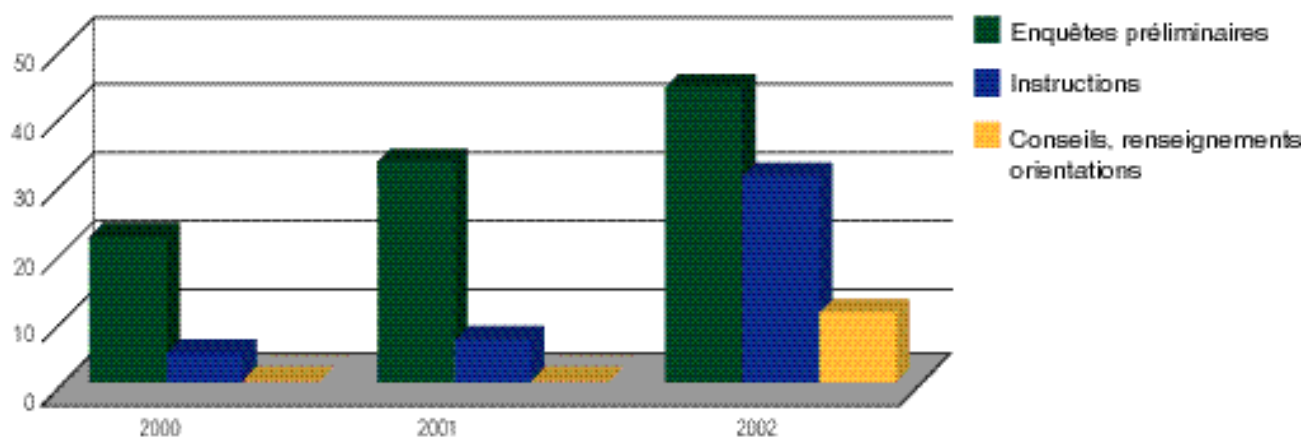
Les sollicitations des officiers de police judiciaire continuent leur progression. Les réquisitions au stade des enquêtes préliminaires ou des instructions ont augmenté notablement par rapport aux années précédentes.

Traditionnellement les OPJ contactent le SNATEM pour des compléments d'informations par rapport aux faits relatés dans les comptes rendus d'appels téléphoniques ou aux fins d'identification de l'auteur de l'appel.

L'année 2002 a vu émerger une nouvelle forme de demande de la part des OPJ. En effet, ceux-ci ont contacté le SNATEM pour des conseils, des renseignements ou des orientations.

Tableau 1

Enquêtes préliminaires & instructions - Année 2000-2002



	2002	2001	2000
ENQUÊTES PRÉLIMINAIRES	43	32	21
INSTRUCTIONS	30	6	4
CONSEILS, RENSEIGNEMENTS, ORIENTATIONS	10	0	0

Les réquisitions

Il est intéressant de constater que le recours au 119, devient une démarche plus fréquemment usitée par les services de police judiciaire dans le cadre des protocoles d'investigations mis en œuvre par les forces de police ou de gendarmerie, sur ordre du Procureur de la République ou à leur propre initiative.

Progressivement, le 119 devient un partenaire des services judiciaires dans le traitement des affaires menées dans l'intérêt des mineurs. La majorité des réquisitions en 2002 a porté sur les chefs d'inculpation suivants : viols sur mineurs de 15 ans commis par ascendant ou par un tiers, violences physiques ou psychologiques sur mineur, non assistance à mineur en danger.

Notons par ailleurs que les réquisitions pour dénonciations calomnieuses (10 plaintes pour dénonciations calomnieuses en 2000) ont chuté quelque peu en 2002 (7 plaintes).

Enquêtes préliminaires & Instructions

Tableau 2

	2002	2001	2000
Viol sur mineur	28	11	5
Violence physique, psychologique sur mineur & non assistance à mineur en danger	35	14	7
Dénonciation calomnieuse	7	12	10
Autres*	3	1	3
TOTAL	73	38	25

* Autres : demandes d'informations techniques sur le dispositif de traitement des appels, sur les conditions de la levée du secret professionnel, ou encore du mode de transmission des informations signalantes.

Enquêtes préliminaires (réquisitions du Procureur de la République)

Tableau 3

	2002	2001	2000
Viol sur mineur	19	9	3
Violences physiques ou psychologique sur mineur	19	13	5
Dénonciation calomnieuse	4	9	10
Autres	1	1	3
TOTAL	43	32	21

Instructions

(réquisitions du Juge d'Instruction sur commissions rogatoires)

Tableau 4

	2002	2001	2000
Viol sur mineur	9	2	2
Non assistance à personne en danger & Violences physiques ou psychologique sur mineur	16	1	2
Dénonciation calomnieuse	3	3	0
Autres	2	0	0
TOTAL	30	6	4

Auteurs de mauvais traitements concernés par les enquêtes

Les réquisitions, quel que soit le stade de l'enquête pénale, ont concerné principalement des auteurs de mauvais traitements au sein de la famille.

Tableau 5

	2002	Nombre	%
Famille		64	82 %
• frère/sœur		3	
• mère		25	
• père		28	
• beau-père/concubin		6	
• grand-père		1	
• autre membre de la famille		1	
Entourage		3	3,9 %
• camarade		2	
• parent d'un camarade		1	
Professionnels		9	11,5 %
• prof. Serv. Depart.		6	
• famille d'accueil		1	
• personnel scolaire		1	
• personnel centre de loisir		1	
Non désigné		2	2,6 %
Total		78	100 %

Les demandes de conseils, de renseignements et d'orientations

Les types de demande d'information et de conseil se sont diversifiées.

Ainsi le 119 a été destinataire d'une demande de conseil de la part d'un officier, afin de prévenir les tentatives de suicide d'un mineur victime de violences sexuelles par ascendant.

D'autres OPJ ont souhaité des informations afin d'actualiser leur répertoire des services d'urgence, de vérifier si le 119 a bien été destinataire d'un appel concernant une situation donnée, ou encore savoir si le 119 procède à l'identification systématique des appelants.

Les coordonnées d'associations ont été également demandées par des OPJ. Ils souhaitaient à leur tour orienter des parents venus, au commissariat ou à la gendarmerie, déclarer la fugue ou la disparition de leur enfant et dans un autre cas déposer une plainte pour violences physiques ou sexuelles commises par un tiers sur leur enfant (orientation vers des associations d'aide aux victimes d'infractions).

Autre type de demande, un officier au sein d'une brigade des mineurs, confronté à une situation internationale, souhaitait connaître les circuits possibles afin de signaler le cas d'un enfant roumain maltraité.

Chapitre IV

Développer les partenariats institutionnels et associatifs

Les Services de l'Etat

Les mauvais traitements institutionnels	p 82
La campagne nationale contre les «Abus Sexuels»	p 83
L'étude «Violences Conjugales»	p 84
Le référentiel des Services d'Accueil Téléphonique	p 84

p 82

Les Départements

L'information et la Formation des Professionnels départementaux	p 85
Le projet de Chanteloup-Les-Vignes	p 86
L'extension du 119 à la Réunion et la formation des écoutants	p 86

p 85

Les Autorités Administratives Indépendantes

Le CSA	p 87
Le Défenseur des Enfants	p 87
La CNIL	p 88
La CADA	p 88
L'ART	p 89

p 87

Les Associations

Les différents types de partenariat	p 90
Les différentes modalités de partenariat	p 92

p 90

Les Services de l'Etat

La composition collégiale (Etat, Départements, Associations) du GIP conduit celui-ci à des activités multi-partenariales nécessaires pour une meilleure protection de l'enfance. Chaque année le SNATEM est engagé dans des projets tant avec les services de l'Etat, qu'avec les Départements et les Associations.

L'année 2002 a été l'occasion d'une riche collaboration entre les services de l'Etat et le GIP «Allô Enfance Maltraitée». Le Ministère de l'Enfance et de la Famille a étroitement associé le 119 à des actions de prévention, de sensibilisation et de réflexion autour de la protection des mineurs et du dépistage des mauvais traitements.

C'est ainsi que le Service National d'Accueil Téléphonique a été sollicité pour la Campagne nationale contre les Abus sexuels, le dépistage des violences en Institution et la compréhension de l'impact des violences conjugales sur les enfants.

A l'initiative de la Direction Générale de la Santé, le SNATEM a également été associé à des réunions de travail regroupant tous les services d'accueil téléphonique oeuvrant dans le secteur sanitaire (SIDAINFO SERVICE, DATIS...) autour d'un projet de Référentiel Qualité.

Enfin, l'Inspection Générale de l'Action Sociale a également sollicité en juin 2002 le concours du SNATEM dans le cadre d'une procédure d'inspection concernant les circuits, l'organisation et les dispositifs d'articulation d'un département avec le 119.

Les Mauvais traitements institutionnels

Depuis la mise en place en 2001 de la «Cellule spécialisée pour les violences institutionnelle», à la demande du Ministre de l'Enfance et de la Famille, le SNATEM s'est attaché en 2002 à suivre cette problématique en relation avec les Conseils Généraux et la MASVI (Mission d'Appui et de Suivi des Violences Institutionnelles) placée auprès du Cabinet du Ministre.

Rappelons qu'en mai 2002, les attributions de la MASVI ont été transférées à la Direction générale de l'Action Sociale. Ainsi, dans le but de réfléchir à une pérennisation de cette Mission d'Appui, plusieurs réunions associant le SNATEM ont été organisées au sein du GPIEM.

A l'issue de ces réunions et s'agissant de violences institutionnelles commises au sein des structures relevant des compétences de l'Etat, le système de transmissions des informations en direction de la MASVI (circuit exceptionnel) a été abandonné au profit d'un circuit unique de transmission, en direction des Présidents des Conseils Généraux.

Il appartient désormais aux Présidents des Conseil généraux de coordonner leur action, dans le cadre des protocoles locaux, avec les services déconcentrés de l'Etat pour le traitement des violences institutionnelles signalées par le 119.

L'activité du service s'est poursuivie en 2002 et les résultats de cette observation sont restitués au chapitre V du présent Rapport.

La Campagne d'information et de prévention des «abus Sexuels» sur mineurs

En prévision du flux important d'appels attendu à l'occasion de la campagne, le SNATEM a adapté son dispositif interne. Il a renforcé les effectifs du Pré-accueil, de la salle d'écoute, ainsi que modifié l'amplitude horaire des permanences des Cadres.

Ce dispositif mis en place pendant toute la durée de la campagne a permis d'améliorer la prise en charge des appels (en moyenne, plus de 90 % des appels acheminés ont été traités par le service : pré accueil, plateau d'écoute ou répondeur).

L'effectif des écoutants a été augmenté de 50 % (embauche de 3 CDD et distribution d'heures complémentaires).

Le pré-accueil a été renforcé par le recrutement de 3 agents d'accueil supplémentaires en interne et par le recours à une plate-forme extérieure gérée par la Société Phone Marketing (4 agents d'accueil pour le traitement en deuxième ligne des débordements d'appels).

Ce renfort a été maintenu de 8h à 2h du matin, durant toute la période (week-end compris) du 21 janvier 2002 au 28 février 2002.

Afin de faire face aux flux importants d'appels, une procédure exceptionnelle a été mise en place, à savoir le rappel des usagers qui le souhaitaient. Ceux-ci étaient rappelés aux heures les moins surchargées : de 7h à 9h.

La préparation de cette campagne lors de réunions de coordination, la formation du pré-accueil et la réalisation de documents spécifiques⁽¹⁾ destinés aux écoutants ont permis de faire face aux demandes complexes dont le 119 a été destinataire.

Durant toute la Campagne, l'équipe d'encadrement (trois coordonnateurs et l'adjoindue aux affaires juridiques) a accompagné en alternance les plateaux (pré-accueil & salle d'écoute) du lundi au vendredi de 9h à 2h du matin, le samedi de 10h à 18h et le dimanche de 16h à 20h, afin de les adapter aux flux d'appels. En dehors de ces horaires, les cadres pouvaient être joints à tout moment sur le portable d'astreinte.

La Campagne a été globalement bien accueillie même si l'on observait des opinions mitigées à l'égard du contenu des spots. Les réactions provenaient en grande majorité d'adultes⁽²⁾ (+de 90%).

(1) «Approche technique des appels au 119, cadre juridique de la répression des infractions sexuelles» ; «Statistiques 2000, étude sur les violences sexuelles entre mineurs» ; «Sélection bibliographique» ; «Procédure de signalement préconisée par le conseil national de l'ordre des médecins sur la maltraitance des enfants» ; «Lieux de diagnostic, soins, prise en charge et écoute des abus sexuels - extrait du carnet d'adresses-».

(2) Plusieurs personnes (surtout des femmes de plus de 50 ans) disaient qu'elles avaient souhaité que cette initiative ait été prise quand elles étaient enfants. D'autres adultes, victimes dans leur enfance, parlaient pour la première fois et témoignaient de leur vécu douloureux. Des adolescents trouvaient que les spots étaient bien faits.

Le spot qui a suscité le plus de réactions (+ de 80 %) est celui de « l'homme dans une voiture avec une petite fille ». D'autres personnes avaient préféré une autre manière de diffuser le message. Enfin des encouragements sont adressés au 119 ainsi que des remerciements au Ministre de l'Enfance et de la Famille.

L'Etude sur les «Violences Conjugales»

Dans le cadre de l'observation du phénomène de la maltraitance, le législateur a inscrit dans les missions du SNATEM la réalisation d'une étude épidémiologique.

Après les études réalisées sur l'approche du téléphone vert par les enfants en 1992 (Etude STRATEM), le mode d'interpellation du service par les appelants en 1994 (Etude EMANENCE) et la comparaison des populations d'enfants ayant fait l'objet d'une transmission et celles pour lesquelles une information signalante a été adressée aux services départementaux*, le SNATEM s'est vu confier par le Ministre de l'Enfance et de la Famille la réalisation d'une nouvelle étude sur «l'impact des violences conjugales sur les mineurs».

Dans le cadre de la compréhension de la problématique des mauvais traitements, le SNATEM a exploré les informations qu'il recueille au 119 à propos des violences conjugales auxquelles les enfants sont exposés (incidences sur le comportement des mineurs concernés, éventuels liens de cause à effet par rapport à la violence des mineurs eux-mêmes).

La réalisation de l'étude a été confiée à Monsieur Albert Crivillé, psychologue clinicien. Un groupe de travail a été constitué au sein du SNATEM composé d'un coordonnateur et de dix écoutants, associant par ailleurs les départements destinataires des transmissions d'informations.

Une restitution de l'étude est prévue en 2003.

Le Référentiel des Services d'Accueil Téléphonique

Suite aux recommandations de l'IGAS en juin 1998 afin d'harmoniser l'organisation, le fonctionnement, le financement et la performance des services téléphoniques, la Direction Générale de la Santé a mis en place en 2002 un groupe de travail pour élaborer un «Référentiel des Services d'Accueil Téléphoniques».

La DGS, membre du GIP «Allô Enfance Maltraitée», a associé le SNATEM à cette réflexion en juin 2002.

Sous la direction d'un Comité de pilotage, un sous-groupe de travail a été organisé. Celui-ci a été missionné pour élaborer un «Référentiel Qualité» ayant pour objet d'explicitier les objectifs à atteindre ainsi que les missions et prestations de services rendus aux usagers des lignes téléphoniques.

Un glossaire des termes utilisés dans le champ de la téléphonie sanitaire et sociale a été parallèlement conçu pour une mise en place d'un langage commun.

Le groupe de travail a présenté un rapport d'étape au Comité de pilotage fin 2002. Celui-ci précise les attentes des citoyens en terme de conseil, d'aide et d'information. Il décline par ailleurs les principes et valeurs sur lesquelles reposent les services téléphoniques (règles déontologiques) ainsi que les exigences et les bonnes pratiques requises pour la satisfaction du public (accessibilité, qualité de l'information délivrée etc...).

* Etude ODAS-SNATEM : « Protection de l'enfance : mieux comprendre les circuits, mieux connaître les dangers. »

Les Départements

Les départements associent régulièrement le 119 aux actions d'information et de prévention des mauvais traitements qui sont organisées localement, tant en direction du grand public que des professionnels.

Au-delà des actions locales de communication et de diffusion du 119, les départements associent également le SNATEM à des projets d'information du public et de formation des professionnels.

Réciproquement, le SNATEM fait appel aux ressources départementales pour explorer des problématiques communes et adapter ses compétences aux spécificités locales.

En 2002, plusieurs initiatives ont été menées en ce sens, notamment avec les départements de l'Isère, des Yvelines, et de l'Île de la Réunion.

L'Information et la formation des professionnels départementaux

Différentes formations à l'écoute ont été organisées pour les départements. Réalisées, soit en interne, soit au sein des conseils généraux, elles ont pour but la transmission du savoir faire de l'équipe du 119, en matière d'écoute et de recueil d'informations sur les situations d'enfants en danger.

Des travailleurs sociaux de la Seine et Marne ont ainsi été accueillis pour une journée de formation, alliant formation théorique et double écoute au pré-accueil et sur le plateau d'écoute. Six professionnels chargés de l'accueil téléphonique dans les circonscriptions ont bénéficié de cette formation.

Le partenariat avec le Conseil Général de l'Isère s'est poursuivi en 2002. Après trois journées d'intervention d'un coordonnateur du SNATEM, auprès de 3 groupes de 20 professionnels, une nouvelle journée a été organisée le 17 janvier 2002. Rassemblant puéricultrices, assistantes sociales et secrétaires médico-sociales, elle a permis une réflexion sur l'écoute et la réception des appels en circonscription, à partir des difficultés et particularités rencontrées par ces professionnels. Ont été notamment abordées, les notions d'émetteur et récepteur, la notion d'interférence dans l'appel (appelant en pleurs; mélanges d'informations autres que les mauvais traitements), ainsi que la synthèse et la transmission des éléments recueillis au cours de l'appel.

Enfin des réunions techniques ont été organisées entre quelques départements et le SNATEM afin de spécifier le travail de partenariat entre les différents services (transmission d'informations, accueil de professionnels, mise en place de ligne téléphonique départementale).

Tableau 1

Dates	Départements rencontrés
17/01/2002	Isère
28/02/2002	Seine et Marne
4/06/2002	Yvelines
8/10/2002	Seine et Marne
10/10/2002	Meurthe et Moselle
13/11/2003	Seine et Marne
28/11/2002	Jura

Le Projet de Chanteloup-Les-Vignes (78)

En 2001, le Centre Communal d'Action Sociale de Chanteloup-Les-Vignes a été confronté au ressenti de nombreuses mères de famille concernant «l'anathème jeté par le 119», service auquel recourraient volontiers leurs enfants en cas de conflits parent/enfant.

Dans le cadre de la politique de soutien à la parentalité et de prévention des risques de maltraitance, une démarche de médiation, d'information et de prévention des violences familiales, a paru opportune afin de «rassurer» ces parents et de les familiariser avec l'outil 119.

En décembre de la même année, le CCAS* a organisé une rencontre à cet effet, entre le 119 et ces mères, sujettes aux chantages de leurs enfants.

Lors de cette rencontre, les mères de famille ont exprimé leur désarroi face au service «Allô Enfance Maltraîtée», percevant le 119 comme une entrave à l'exercice de leur autorité parentale. En effet, lors de désaccord ou de conflits, les enfants menaçaient leurs parents d'appeler le 119, pour arriver à leurs fins et neutraliser les injonctions éducatives de leurs parents. Le 119 apparaissait alors aux yeux des parents comme une instance dotée d'un pouvoir de sanction.

Le SNATEM a présenté sa vocation au cours d'un échange avec les mères de familles et abordé plusieurs questions relatives aux appels d'enfants, aux menaces et pressions que ceux-ci exercent parfois sur leurs parents, le rôle fondamental de ces derniers, l'importance du respect des places entre parents et enfants ainsi que les modes d'évaluation des appels reçus par le 119 afin d'éviter l'écueil du signalement disproportionné.

Rassurées, les familles présentes ont proposé l'élaboration d'un outil de communication plus adaptée aux parents, qui leur permettrait de mieux comprendre les ressources sur lesquelles ils peuvent compter en s'adressant au 119.

En 2002, un partenariat s'est alors constitué entre le CCAS et le SNATEM pour la conception de cette plaquette d'information «personnalisée» et destinée tout particulièrement aux parents.

Un groupe de travail au sein du service a réfléchi aux messages qui pourraient figurer dans cette plaquette. Le projet actuel comporte 5 niveaux d'informations :

- Le 119 à l'usage des parents
- Ce que n'est pas le 119 ?
- Qu'est-ce que la maltraitance ?
- Le circuit d'un appel
- Comment utiliser le 119 ?

Ce document est destiné à être traduit en diverses langues et distribué dans les lieux accueillant habituellement des familles (centre d'action sociale, PMI, CMP, maternité ...).

L'extension du 119 à la Réunion et la formation des écoutants

Dans le cadre de la préparation de l'extension du 119 au département de la Réunion, plusieurs séances d'information ont été organisées à destination des écoutants et des cadres du SNATEM.

Ces réunions ont été menées avec le précieux concours de trois professionnels rattachés à la Direction de la Famille, de l'Enfance et du Développement social du Conseil Général de la Réunion, mis à disposition par M. Jean Luc Poudroux, Président du Conseil Général de l'Île de la Réunion.

Quatre séances d'information ont eu lieu en octobre et décembre 2002 au cours desquelles ont été présentés plusieurs points :

- 1 - les aspects géographiques, historiques ainsi que le contexte socio-culturel de l'Île de la Réunion
- 2 - l'organisation administrative de la protection de l'enfance du Département
- 3 - le fonctionnement et l'activité téléphonique du Numéro vert local
- 4 - une approche psycho-sociologique de la famille et de l'enfant réunionnais

Un dossier complémentaire d'information constitué par les cadres du SNATEM, a été remis aux écoutants et aux agents d'accueil.

* CCAS : Centre Communal d'Action Sociale.

Les Autorités Administratives Indépendantes

Dans son fonctionnement et son organisation quotidienne, le service «Allô Enfance Maltraîtée» collabore avec des autorités administratives indépendantes en vue d'assurer la protection des intérêts des mineurs, de renforcer la protection des données personnelles informatisées, de préserver la vie privée des familles et de garantir les droits des usagers.

Le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel

Interlocuteur privilégié dans le domaine de l'audiovisuel, le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel a été à plusieurs reprises saisi par le SNATEM de 1996 à 2000. Le but était de relayer auprès de cette autorité indépendante, les réactions des téléspectateurs à l'occasion de films ou d'émissions diffusés sur les grandes chaînes publiques et qui portaient atteinte à la protection de l'image de l'enfant, à sa vie privée ainsi qu'à sa dignité.

Bien que le public sollicite peu le 119 sur cette question et que le SNATEM ait eu moins d'occasions de saisir le CSA en 2002, le service demeure vigilant quant aux questions relatives à l'audiovisuel et à la protection des mineurs.

La violence des images audiovisuelles et son impact sur le comportement des mineurs constitue un point de réflexion du SNATEM, récemment partagé avec le Défenseur des enfants.

Le Défenseur des Enfants

Dès son apparition dans le paysage institutionnel de la protection de l'enfance en mars 2000, Claire Brisset, premier Défenseur des enfants, a établi des contacts avec le SNATEM. Un protocole a formalisé la collaboration entre son service et le 119.

Ce protocole, signé le 30 novembre 2000, entérine des liens de complémentarité entre les deux institutions. Il convient notamment d'un système d'échange dans le traitement des appels et des courriers parvenant à l'une ou l'autre institution et susceptibles de relever des champs de compétence respectifs.

Il prévoit par ailleurs une information mutuelle concernant la connaissance des problématiques socio-juridiques émergentes dans le champ social et judiciaire de la protection de l'enfance.

A cet effet, le SNATEM est membre du comité consultatif du Défenseur des enfants. Réciproquement, Le Défenseur des enfants participe en sa qualité d'expert, au Comité technique du GIP «Allô Enfance Maltraîtée».

En 2002, Claire Brisset missionnée par M. Dominique PERBEN, Garde des Sceaux, pour lui faire part de son avis à propos de «l'impact de la violence audiovisuelle sur le comportement des mineurs», a associé le SNATEM à cette réflexion.

Un document a été réalisé par le service et remis à Claire Brisset, apportant un point de vue et des recommandations s'agissant de la protection de l'image de l'enfant, de sa vie privée ainsi que sur les messages violents télédiffusés.

La Commission Nationale Informatique et Liberté

La CNIL représente pour le SNATEM un partenaire incontournable pour l'examen de tout projet impliquant l'exploitation des données personnelles.

Les avis de la CNIL sont d'un précieux concours pour s'assurer de la conformité des logiciels utilisés par rapport à la protection des données personnelles mais également aux droits aux usagers consacrés par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (droit d'accès et de rectification).

Déjà en 2000, le SNATEM avait saisi la Commission pour l'examen du logiciel AGATE exploité pour le recueil, le traitement et la conservation des informations nominatives et qualitatives concernant la vie privée des familles.

Des réunions de travail organisées avec la CNIL ont eu lieu et un acte réglementaire a été établi. Il prend en considération les recommandations de la Commission s'agissant de la mise en œuvre du traitement et de la gestion des appels avec «AGATE».

En 2002, la CNIL a été de nouveau consultée par le SNATEM, dans le cadre de l'étude relative au statut de numéro d'urgence pour le 119.

En effet, l'identification systématique des numéros de téléphone des personnes qui contactent le 119 pour gérer une situation d'urgence touche indéniablement à une donnée personnelle : celle du numéro affiché sur le poste téléphonique et qui est susceptible de permettre l'identification de l'appelant. La question était de savoir si cette procédure d'identification, techniquement accessible aux professionnels du 119, était conforme ou non aux exigences de la CNIL.

La Commission a pu conforter le service à cet égard, précisant que le choix de faire apparaître ou non le numéro de l'appelant relevait de la seule compétence du service d'urgence social concerné.

Le SNATEM poursuit également des échanges avec la CNIL, dans d'autres registres, tels que le Site Internet du 119 (zone enfant et zone adulte) et la protection des données personnelles recueillies sur le site.

La Commission d'Accès aux Documents Administratifs

La Commission d'accès aux documents administratifs (CADA) figure parmi les autorités administratives indépendantes que le SNATEM consulte pour s'assurer de la conformité des procédures administratives mise en œuvre dans le cadre de la loi du 17 juillet 1978, relative à l'accès aux documents administratifs.

C'est ainsi qu'en 2002, à l'occasion d'une demande d'accès et de copie d'un compte-rendu d'appel téléphonique formulé par un usager, le Service a saisi la CADA pour avis, aux fins de savoir si le Compte-rendu d'appel téléphonique constituait ou non un document administratif communicable.

A cette question, la CADA a répondu en novembre 2002, par la négative, précisant que «les documents résultant du SNATEM dans l'exercice de sa mission et notamment les comptes rendus d'appels téléphoniques ne sont pas communicables en application de l'article 6 I de la loi du 17 juillet 1978 modifiée».

L'ART⁽¹⁾

Avec le développement de la téléphonie mobile aux dépens de la téléphonie fixe, les principes d'accessibilité 24h/24 du 119 et de gratuité des appels établis par la loi du 10 juillet 1989, se sont trouvés rapidement mis à mal par l'évolution des moyens de télécommunication.

En effet, beaucoup de titulaires de portables ne parvenaient pas à joindre le Service par le biais du 119, devant composer le 0 800 05 41 41 pour y parvenir. Une étude de ce problème a permis de constater que les titulaires de portables ne bénéficiaient pas de la même égalité d'accès au 119 notamment par rapport à la gratuité des appels. En effet, d'un opérateur téléphonique à l'autre, les conditions d'accès n'étaient pas les mêmes⁽²⁾.

L'accessibilité du 119 par le moyen des téléphones mobiles SFR⁽³⁾ et Orange Itineris⁽⁴⁾ n'étant pas conforme à la loi du 10 juillet 1989, le SNATEM a dès lors saisi l'ART, autorité administrative indépendante chargée de la Régulation des Télécommunications, afin d'harmoniser les pratiques des opérateurs de téléphonie mobile.

A l'issue de plusieurs échanges téléphoniques et d'une réunion de travail avec le service des opérateurs et ressource de l'ART, le Président du SNATEM au nom de son Conseil d'administration a demandé à cette autorité indépendante l'octroi du statut de numéro d'urgence pour le 119.

Afin d'examiner cette demande, l'ART a procédé à la consultation préalable de trois Commissions :

- la Commission consultative de la Numérotation (CCN)
- la Commission consultative des Radiocommunications (CCR)
- la Commission consultative des Réseaux et Services de Télécommunication (CCRST)

En date du 19 décembre 2002, une décision favorable a été rendue par l'Autorité de Régulation des télécommunications et publiée au Journal officiel.

Le 119 figure dorénavant parmi la liste des numéros d'urgence vers lesquels tous les opérateurs téléphoniques ont obligation d'acheminer «gratuitement» tous les appels, «sans exception».

(1) ART : Autorité de régulation des télécommunications

(2) Bouygues Telecom permettait l'accès gratuit au 119, sans facturation, ni à l'utilisateur, ni au SNATEM. Ce qui reste conforme à la loi du 10 juillet 1989.

(3) SFR permet un accès payant au 119, avec seule facturation à l'utilisateur. Ce qui n'est pas conforme à la loi du 10 juillet 1989.

(4) Orange (Itineris) ne permet aucunement l'accès au 119, ce qui évite à cet opérateur d'avoir à considérer des modalités de facturation. Ceci n'est pas conforme à la loi du 10 juillet 1989.

Les Associations

Depuis sa création, le SNATEM est engagé dans une longue tradition partenariale avec le secteur associatif. Cette tradition s'appuie sur différents types de partenariats (statutaires, protocolaires ou occasionnels) mis en œuvre selon des modalités variées et basées sur des liens de réciprocité.

Les différents types de partenariat

Les partenariats statutaires

Le partenariat statutaire est fondé sur l'appartenance au Groupement «Allô Enfance Maltraitée».

Le N° Vert 119 est géré par un Groupement d'intérêt public qui symbolise par sa structure juridique elle-même, un véritable partenariat collégial réunissant 3 composantes (l'Etat, les Départements et les Associations) autour d'une convention constitutive .

Le Ministère de la Famille contribue au financement du GIP à part égale avec l'ensemble des Conseils généraux.

La contribution des membres associatifs se traduit par des mises à disposition de personnels, de locaux, de matériels voire de participation financière sous forme généralement de diffusions gratuites du 119.

Ces 3 collèges consacrent des échanges périodiques menés lors des réunions institutionnelles au sein du SNATEM : les Assemblées générales, les Conseils d'administrations ainsi que les réunions du Comité technique.

S'agissant du collège associatif, celui-ci comporte actuellement six membres :

- Enfance Majuscule,
- La Fondation pour l'Enfance,
- l'Afirem,
- la Fédération Nationale des Ecoles des Parents et des Educateurs,
- la Fondation de France
- ainsi que l'Union Nationale des Associations familiales.

De nombreuses associations manifestent par ailleurs leur souhait d'intégrer le GIP.

Ces contributions associatives enrichissent les réflexions du SNATEM par leurs conseils avisés. En effet, les associations membres du Groupement mettent leur expérience et leur connaissance des besoins de la société civile au service du fonctionnement du 119.

Elles aident indéniablement le service à prendre des orientations adaptées aux besoins des familles et «in fine» à mieux servir l'intérêt de l'enfant.

Le partenariat protocolaire

Depuis 1995, le Service est par ailleurs destinataire de demandes de partenariat direct en provenance d'associations ou d'organismes publics qui ne sont pas membres du Groupement «Allô Enfance Maltraitée».

Ce partenariat répond à une volonté de coordination et de complémentarité des actions menées respectivement par les différents organismes.

A cet effet, des protocoles sont établis de manière personnalisée et définissent le rôle respectif du SNATEM et de l'institution partenaire.

Six protocoles sont actuellement en vigueur et ont été établis avec :

- Fil Santé Jeunes,
- Drogue Alcool Tabac Info Service (DATIS),
- la Fédération Nationale Solidarité Femmes,
- la Défenseur des Enfants,
- l'Unicef,
- et plus récemment Jeunes violence écoute.

D'autres protocoles sont en perspective d'élaboration notamment avec l'INAVEM*.

Ces protocoles portent principalement sur la question du signalement d'enfants en danger et prévoient l'articulation entre le 119 et les associations signataires. En effet, plusieurs d'entre elles sont régulièrement destinataires d'appels ou de courriers faisant état de mauvais traitements à enfant.

Pour leur traitement, elles sollicitent le SNATEM afin qu'il établisse une évaluation experte des informations relatées dans les appels ou les courriers qui ont été reçus par ces associations, et si nécessaire, à la saisine immédiate des autorités administratives ou judiciaires.

La vocation de ces Protocoles est :

1. de valoriser le dispositif d'articulation entre le SNATEM et les départements, édicté par la loi du 10 juillet 89
2. de permettre aux institutions partenaires du SNATEM de se reposer, en cas de besoin, sur un savoir-faire confirmé et spécialisé du 119,
3. de potentialiser les moyens dont disposent les organismes qui œuvrent pour la cause de l'Enfance,
4. d'éviter la duplication des dispositifs pour la diffusion des informations concernant la protection de l'enfance en direction des Conseils Généraux.

Ces protocoles recouvrent par ailleurs des grands principes de collaborations relatifs à la promotion des droits de l'enfant.

Le partenariat ad hoc

La richesse de ce Partenariat est en fait encore plus vaste puisque régulièrement le SNATEM est sollicité pour participer ou s'associer à des initiatives locales, des actions d'informations et de sensibilisations du public.

Ces actions sont menées tout au long de l'année civile et plus particulièrement autour de la Journée nationale des droits de l'enfant (20 novembre).

* INAVEM : Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation

Les différentes modalités de partenariat

Les modalités de ces différents partenariats sont assez variées. Elles couvrent le domaine de l'orientation et de la prise en charge, de la formation, de l'étude et de la recherche, de la communication et de la documentation.

L'orientation et la prise en charge

Dans le cadre de leurs missions, les écoutants du 119 orientent régulièrement les usagers vers les structures locales susceptibles d'apporter un complément d'aide aux citoyens en difficulté.

De nombreuses orientations sont effectuées en direction des associations pour un accompagnement personnalisé, pour des constitutions de partie civile aux côtés des victimes, voire pour du bénévolat.

A cet effet, les professionnels du 119 disposent d'un carnet d'adresses informatisé dans lequel sont intégrées de nombreuses coordonnées du secteur associatif qui concourt :

- à la protection de l'enfance,
- à l'accompagnement des victimes,
- aux soutiens psychologiques des parents, des enfants et des adolescents,
- mais également à d'autres interventions sociales qui ont une incidence sur la condition des mineurs, telles que l'exclusion, la toxicomanie, le SIDA, le racisme, etc...

Réciproquement, le 119 reçoit régulièrement des appels de personnes, adultes ou mineurs qui ont été orientées par des acteurs associatifs. Ces orientations reposent sur différentes motivations : l'expertise du 119, l'anonymat, la permanence 24h/24, ou encore le recours au dispositif national.

La formation

La formation des écoutants du 119 est fondamentale car elle permet à ceux-ci d'être au fait des problématiques sociales, des évolutions législatives, mais aussi de se tenir informé des nouveaux concepts qui naissent comme la «bien-traitance» ou la «résilience».

A cet effet, ils participent à des formations organisées par le milieu associatif sous forme de colloque, de conférence, de table ronde...

A titre d'exemples, des professionnels du 119 ont participé récemment à :

- La Conférence internationale sur les enlèvements parentaux transfrontières, organisée par la Fondation pour l'Enfance en Octobre 2002
- Le Colloque organisé en novembre 2002 par la Fondation de France sur « Les vulnérabilités et les compétences des parents ».

Inversement, le 119 est de plus en plus souvent destinataire de demandes de visites, d'interventions extérieures, et même de formation à l'écoute. Ces demandes proviennent des professionnels départementaux mais de plus en plus souvent du milieu associatif.

L'étude et la recherche

L'étude et la recherche représentent un autre axe de rapprochement entre le 119 et ses partenaires associatifs.

Il est important car il permet de mettre en commun nos connaissances respectives sur la base d'un large éventail de préoccupations sociales.

Ces études et recherches permettent de mettre en relief des observations propres à nos activités, mais aussi de dégager des constats communs.

La finalité de cette collaboration étant par ailleurs de pouvoir offrir aux instances gouvernantes une lisibilité des phénomènes sociaux qui nous préoccupent et de suggérer des mesures qui permettraient de répondre à une meilleure protection des mineurs.

Pour ne citer que quelques exemples, depuis 3 ans une étude est menée sur les sectes à partir des appels reçus au 119 suite à une demande de partenariat de la part de l'UNADFI*.

Une autre étude est également menée sur les fugues et disparitions déclarées au 119 suite à une demande de la Fondation pour l'Enfance.

Enfin, une étude de plus grande dimension, sur la «Téléphonie sociale», a été menée en 2001 avec l'Association Sida Info Service et de nombreuses autres associations. Cette collaboration s'est poursuivie en 2002 autour du projet de création d'un «Référentiel des activités et des compétences de l'écoute».

La communication

Selon une enquête du CREDOC réalisée en 2001, le 119 connaît aujourd'hui un taux de notoriété de 73 % parmi la population française.

Ce résultat, nous le devons sans doute au travail réalisé quotidiennement par les professionnels du 119, mais également à la communication que nos multiples partenaires consacrent au 119. Parmi ceux-là, les associations qui n'ont cessé de s'investir pour faire connaître le 119 au public, qu'il s'agisse de particuliers ou de professionnels.

Elles communiquent régulièrement sur l'existence du 119 «Allô Enfance Maltraitée» et contribuent ainsi à la promotion des missions du SNATEM en utilisant soit les supports du 119 soit leur propre support.

A titre d'exemple, l'association La Mouette dans le département 47 (Lot et Garonne) diffuse le numéro du 119 à partir d'un macaron adhésif représentant une fleur de tournesol au cœur de laquelle est inscrit le N° vert 119.

Autre exemple, le Comité Enfance Majuscule des Pyrénées Orientales a organisé le 18 novembre 2002 un rassemblement de milliers d'enfants qui ont été sensibilisés à l'utilisation du 119.

Par ailleurs nombreuses sont les associations qui communiquent sur notre service par le biais de leurs lettres ou revues mensuelles.

* UNADFI : Union Nationale des Associations pour la Défense des Familles et de l'individu

La documentation

Régulièrement le SNATEM est destinataire de nombreuses demandes de documentation (affiches, plaquette, autocollants, texte de loi sur la protection de l'enfance, rapport d'activité, etc...).

Plus de 2000 demandes ont été enregistrées en 2002. Ces demandes s'inscrivent dans le cadre des programmes d'actions et de sensibilisations locales auxquelles le SNATEM concourt volontiers.

12% de ces demandes proviennent du milieu associatif.

Inversement, le SNATEM est également demandeur de documentation pour les besoins de la formation continue de ses professionnels.

Outres les revues auxquelles il est abonné, le SNATEM est souvent destinataire de documentation que lui adresse le milieu associatif : plaquettes d'information sur l'objet social de l'association, programme d'actions locales, rapports d'activité, lettre mensuelle, revue périodique etc...

Tous ces supports d'information et de communication constituent un fond documentaire précieux pour les écoutants qui au cours des appels sont régulièrement amenés à informer les usagers sur la vocation des associations vers lesquelles ils orientent les usagers.

Ajoutons enfin, que le milieu associatif représente pour le SNATEM un espace riche d'idées et d'initiatives. Il apporte indiscutablement un sérieux concours dans le domaine de la protection de l'enfance, afin d'aider à la cohésion sociale et au bien-être des individus.

Chapitre V

Observer la maltraitance

L'étude épidémiologique : "Les violences conjugales"	p 96
Les sectes	p 98
Les fugues	p 102
Les mauvais traitements institutionnels	p 109
Les mineurs auteurs de violences	p 111

L'étude épidémiologique sur les “violences conjugales”

Rétrospective

Impulsée par le Ministère de l'Enfance et de la Famille, cette étude a été soumise au préalable aux réflexions du Comité technique en décembre 2000 et mai 2001 en vue de discerner l'amplitude de la commande ministérielle et de définir un cahier des charges.

Le Comité technique a notamment recommandé le rapprochement des données du 119 avec les partenaires qui ont vocation à connaître des faits de violences conjugales de manière incidente ou directe dans le cadre de leur mission (Fil Santé Jeunes, Viol femmes infos, violences conjugales...)

Une méthode a été définie pour affiner le recueil d'information au 119 et mieux discerner la genèse des mauvais traitements à enfants dans le cadre des violences conjugales. Un groupe de travail piloté par M. Albert Crivillé, psychologue clinicien, a été constitué en octobre 2001 avec le concours d'un coordonnateur et de plusieurs écoutants, aux fins de préparation des outils nécessaires au recueil d'informations et à l'analyse des données.

Un autre groupe de travail constitué de 5 départements* a également été organisé pour faciliter et objectiver le recueil d'information sur le terrain.

* Essonne, Seine St Denis, Seine et Marne, Nord, Pas de Calais.

Objectif de l'étude

L'étude des différentes formes de violences est souvent parcellaire et, généralement, ne s'attache à les décrire que de façon isolée. C'est pourquoi le projet conçu ne se limite pas à un décompte statistique ou un descriptif plus ou moins affinés des violences conjugales.

Ce projet de recherche suppose la distinction entre la violence au niveau du couple et celle dont l'enfant est l'objet. Une fois que l'on constate l'existence des deux types de violences dans une famille, il s'agit alors d'essayer de comprendre en quoi ils se confondent ou en quoi ils se distinguent, ainsi que de chercher quel lien peut-être fait entre les deux.

Méthodologie

L'année 2002 a été consacrée à la réalisation de ces outils. Des hypothèses de travail ont été dégagées à partir des données statistiques ainsi que du contenu des comptes rendus d'appels téléphoniques. Ces hypothèses reposent notamment sur les schémas d'organisation familiale ou de situations dans lesquelles la violence conjugale est susceptible d'entraîner une maltraitance sur les enfants et réciproquement.

Une grille de recueil d'informations* commune aux écoutants du SNATEM et aux travailleurs sociaux chargés de l'évaluation des situations signalées a été élaborée. L'objectif quantitatif du recueil d'informations a été fixé à 250 dossiers afin de pouvoir travailler sur un échantillonnage significatif.

Le Bilan d'étape

La grille de recueil d'information a été utilisée sur le 1^{er} semestre 2002. Néanmoins sa complexité rendait son exploitation difficile et longue au cours des appels téléphoniques et n'a pas permis de constituer rapidement l'échantillon.

Au 31 décembre 2002, 224 questionnaires ont pu être remplis et transmis aux départements conjointement aux comptes rendus d'appels téléphoniques correspondants. Cependant, seuls 15 questionnaires ont été renseignés.

Malgré un travail de sensibilisation auprès des professionnels de terrain, le recueil d'information reste difficile dans un contexte d'évaluation "Enfance en danger".

Perspectives 2003

Une fois l'ensemble des questionnaires rassemblés, une analyse des différents éléments recueillis sera effectuée par le groupe de travail, sous la direction de Monsieur Crivillé, au cours du premier semestre 2003.

* Cette grille est remplie par les écoutants dès qu'apparaît au cours de l'entretien téléphonique la double notion de violences conjugales et de mauvais traitements sur mineurs. Le même questionnaire a été adressé aux départements quand la situation faisait l'objet d'une transmission.

Les Sectes⁽¹⁾

Le SNATEM est régulièrement destinataire de demandes d'aides concernant des enfants exposés aux influences sectaires. Depuis 3 ans, le 119 reçoit chaque année une cinquantaine d'appels.

Les appelants

Les appelants font majoritairement partie de la famille⁽²⁾. Depuis 3 ans, les enfants concernés ou victimes d'un mouvement sectaire se mobilisent moins en direction du 119. Ceci conduit à penser que des actions d'information et de prévention ciblant particulièrement les mineurs seraient opportunes afin de les préserver du risque d'endoctrinement.

L'entourage, pour sa part, s'implique de plus en plus pour signaler au 119 des situations de danger liées à une secte.

Les professionnels se manifestent modestement auprès du 119 pour évoquer ces situations. Toutefois par rapport aux 2 années précédentes ils sont en progression.

Ce sont surtout les femmes qui se mobilisent auprès du 119 pour rechercher aide et conseil voire souhaiter un signalement.

Dans 8 cas sur 10, les appelants ont souhaité rester anonymes.

Les départements concernés

Les départements qui ont été les plus concernés par un mouvement sectaire, ces trois dernières années, sont Paris, la Haute Savoie, le Nord et la Moselle.

Objet de l'appel

En 2002, les appelants ont contacté le 119 pour évoquer principalement :

- des souffrances psychiques (près de 6 cas sur 10)
- des problèmes éducatifs (4 cas sur 10)
- des violences familiales (4 cas sur 10)

Les divorces/séparations occupent un rang important dans la préoccupation des appelants. Cette réalité est liée à l'appartenance de l'un ou l'autre des conjoints à une secte; appartenance qui est citée comme l'une des causes des divorces/séparations voire des litiges de garde.

Dans 9 cas sur 10, les appelants ont fait état de mauvais traitements.

(1) L'intégralité de cette étude est disponible auprès du service documentation du SNATEM.

(2) Les pères viennent en premier rang pour exprimer leurs inquiétudes, suivis des membres de la famille (2nd rang) puis de la mère (3^e rang).

Les mauvais traitements

Lieu des mauvais traitements

Les mauvais traitements se produisent majoritairement en milieu familial (9 fois sur 10 en 2002). Ils sont suivis des mauvais traitements commis en milieu institutionnel (2nd rang).

Dans le milieu familial, il peut s'agir de familles nucléaires, de familles recomposées ou de familles monoparentales.

Le milieu institutionnel mis en cause, correspond soit à un mouvement sectaire qui tente d'influencer le mineur (exemple d'un mineur victime d'un embrigadement dans un internat par des surveillants ou encore d'un groupe amical qui se livre à des pratiques satanistes), soit à une association soupçonnée d'activité sectaire et au sein de laquelle l'enfant est accueilli, ou encore à une secte notoire au sein de laquelle parents et enfants sont enrôlés.

L'entourage faiblement mis en cause en 2000 et 2001, n'a pas fait l'objet d'appels en 2002. Dans l'entourage, le mineur peut être par exemple sous l'influence d'un magnétiseur, ami de la famille, et dont les agissements sont apparentés à des pratiques sectaires.

Nature des mauvais traitements

Les violences sont en augmentation par rapport à l'année précédente et occupent toujours le premier rang (6 cas sur 10). Elles correspondent à des atteintes à l'intégrité corporelle de l'enfant. Ces atteintes peuvent être directes (coups, gifles ou usage de martinet par exemple si l'enfant ne se plie pas aux préceptes de la secte et refuse de faire ses prières) ou indirectes assorties d'un risque vital (refus de soins et d'hospitalisation entraînant des séquelles physiques graves telles que perte de l'audition et déformation d'un membre).

Les négligences et privations représentent une grande part des situations évoquées au 119 à propos des régimes sectaires. Elles se traduisent par un défaut de soin médical, des carences alimentaires, une absence d'hygiène, un désintérêt voire un délaissement de l'enfant ou encore une déscolarisation totale ou partielle du mineur.

Forme des mauvais traitements

Les violences psychologiques sont dénoncées majoritairement et constituent la première forme des mauvais traitements évoqués (5 fois sur 10).

Les violences psychologiques sont exercées sous forme de contraintes imposées aux enfants : obligations de participer aux cérémonies religieuses tous les dimanches, de visionner des cassettes vidéo élaborées par la secte, de se rendre dans des camps de prière ou de prier jusqu'à 2h du matin, ou encore de confesser ses fautes pour expier le démon.

Elles sont également exercées sous la forme de l'isolement voire de l'enfermement : rupture avec le reste de la famille imposée par les parents et/ou la secte, aucun contact avec l'extérieur.

Enfin, elles peuvent avoir des incidences sur la scolarité de l'enfant : difficulté d'accomplir les devoirs scolaires en raison des contraintes imposées, double scolarité avec obligation de lire les livres publiés par la secte.

S'agissant des **violences sexuelles**, celles-ci ont été dénoncées sensiblement plus que l'année précédente et occupent toujours le 3^e rang.

Les violences sexuelles sont commises, par exemple, au sein d'une secte soupçonnée de constituer un réseau de pédophilie ou encore commises par un parent ou un proche, membre d'une secte qui prône par exemple "l'amour libre" et enseigne la résolution des problèmes par le sexe (secte des raéliens).

Les auteurs de mauvais traitements

Sexe de l'auteur des mauvais traitements

Les femmes sont plus souvent impliquées que les hommes.

Qualité de l'auteur

Dans la **famille proche**, ce sont les mères qui sont principalement désignées comme auteur de mauvais traitements (4 fois sur 10), suivies des pères (3 fois sur 10).

Lorsque l'enfant vit dans la **famille nucléaire**, les deux parents sont généralement désignés comme étant tous les deux membres d'une secte et auteurs de mauvais traitements, avec prévalence de la violence du père.

Lorsqu'il s'agit d'une **famille recomposée**, la mère et le beau-père sont désignés comme maltraitants avec une prédominance de la mère. Le père en nouvelle union est également mis en cause en premier rang par rapport à la concubine ou la belle-mère.

Enfin, lorsque l'appel au 119 concerne une **famille monoparentale**, l'enfant vit plutôt avec sa mère. Celle-ci est par conséquent principalement mise en cause, notamment en tant que membre d'une secte. Accessoirement le père peut être auteur de mauvais traitement dans le cadre des droits de visite et d'hébergement par exemple.

Environnement & contexte familial

Les enfants qui ont été concernés par des appels au 119 vivaient plutôt seuls avec leur mère (près de 4 fois sur 10). Ils vivent avec leurs deux parents 3 fois sur 10.

Les contextes familiaux qui prédominent dans les appels relatifs aux sectes sont le divorce ou la séparation des parents, les litiges de garde et des problèmes psychologiques affectant parfois le parent mis en cause.

Réponses du SNATEM

En 2002, 34 aides immédiates ont été proposées aux appelants (conseil, informations, orientations) et 18 transmissions d'informations ont été adressées aux Départements.

Les Orientations

La majorité des situations ont fait l'objet d'une proposition à l'appelant de re-contacter le service en cas de besoin.

De nombreuses orientations sont faites en direction des lieux d'écoute et de soutien psychologique (association, Unadfi etc...)

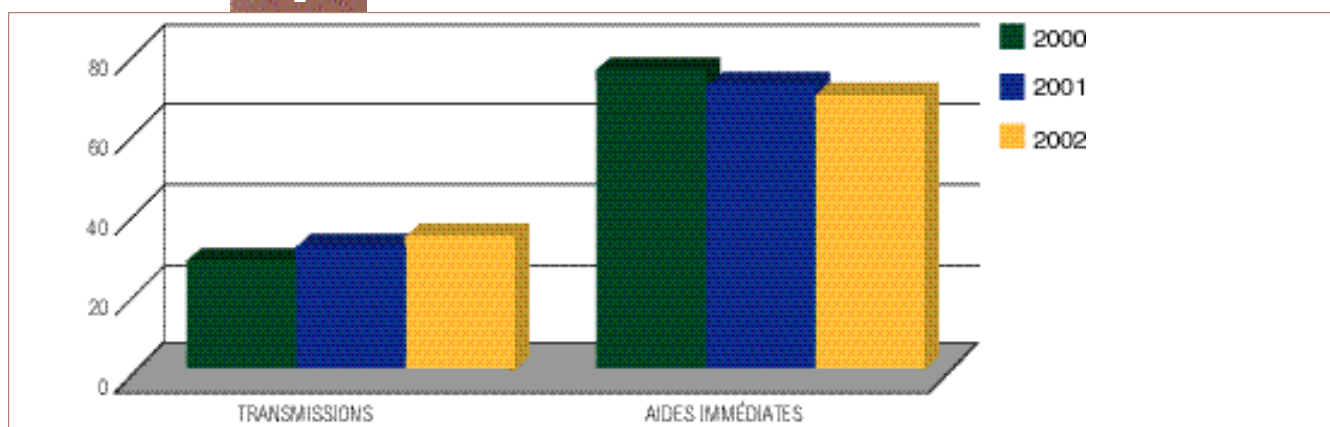
Les orientations vers la justice (Juge des enfants, Juge aux affaires familiales, Parquet, Avocat) occupent le 3^e rang. Elles sont opérées pour des situations connues ou non des services judiciaires.

Les Fugues⁽¹⁾

Évolution des appels

Le SNATEM a reçu 807 appels relatifs à une fugue en 2002, contre 681 en 2001 et 774 appels en l'an 2000. La progression de ce type d'appel depuis 3 ans souligne la part importante que le 119 prend dans l'aide et l'accompagnement des mineurs en fugue.

Graphique
1



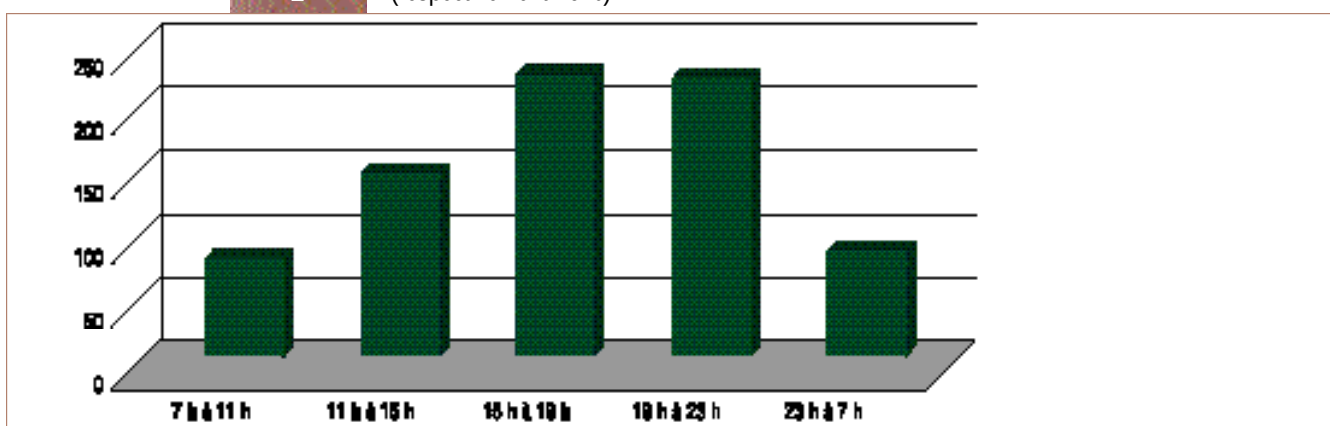
67,4% de ces appels ont fait l'objet de soutien, de conseils et d'orientations. Depuis 3 ans, on note une baisse légère au profit des transmissions qui sont passées de 26,4% en 2000 à 32,6%.

Créneaux horaires des appels

"80% des appels⁽²⁾ arrivent sur le 119 entre 11 heures du matin et 23 heures, quelle que soit la durée de la fugue"

On constate un pic d'appels concernant ces situations entre 15 heures et 23 heures. Les appels de nuit et les appels de la matinée sont en proportion semblable (respectivement 10%).

Graphique
2



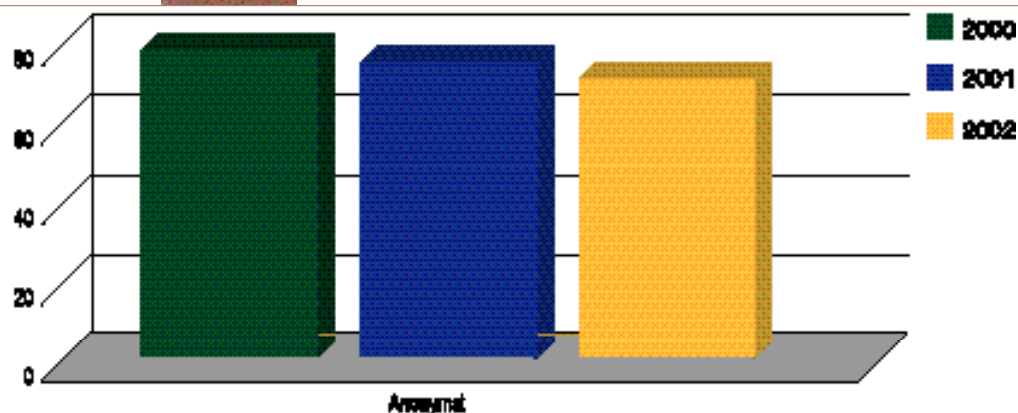
(1) L'intégralité de cette étude est disponible auprès du service documentation du SNATEM.

(2) Selon l'étude réalisée sur l'échantillon des appels reçus en 2000.

Anonymat

Graphique
3

Les appelants sont majoritairement anonymes. Toutefois cet anonymat tend à diminuer notablement. De 78 % en 2000, ce taux est passé à 71 % en 2002.



La Répartition départementale des demandes d'aides

Les départements qui ont enregistré en 2002 le plus grand nombre de fugues sont par ordre de priorité :

Tableau 1

Seine St Denis	68
Paris	54
Nord	40
Val d'oise	26
Yvelines	25
Val de Marne	21
Seine & Marne	21
Rhône	20
Essonne	19
Somme	19
Bouches du Rhône	18
Haut de Seine	18
Marne	16
Pas de Calais	15
Seine Maritime	15
Var	15
Alpes Maritimes	15

Tous les autres départements ont enregistré moins de 15 appels relatifs à une fugue ou disparition.

Notons que deux départements, la Creuse et la Lozère, n'ont été concernés durant ces trois dernières années par aucun appel au 119 portant sur une fugue ou une disparition.

De 2000 à 2002, 3 cas relèvent d'une problématique internationale.

Objet de l'appel

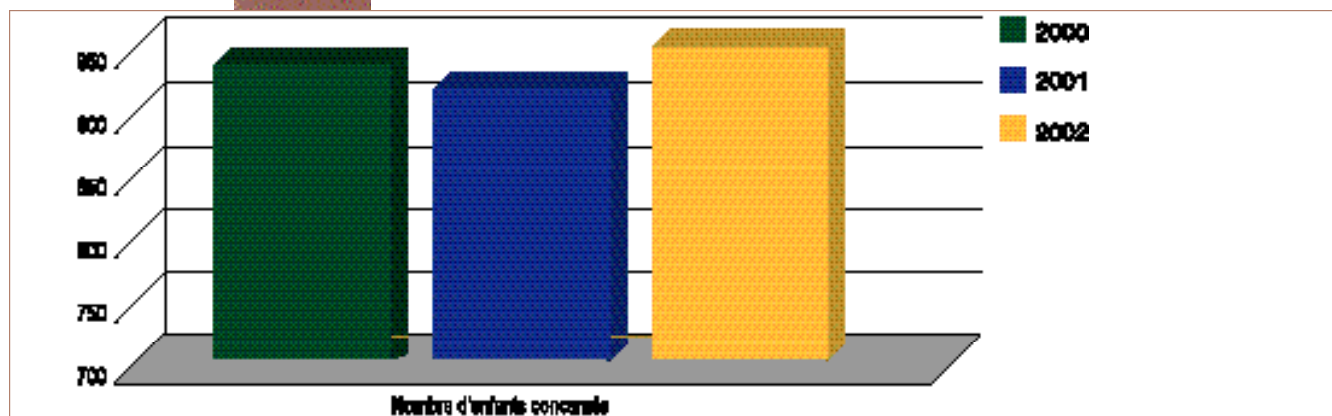
Les appelants ont principalement sollicité le 119 pour évoquer :

- > des souffrances psychiques (55,9 % des cas)
- > des violences familiales (55,5 % des cas)
- > des difficultés relationnelles (31,1 % des cas)

Nombre d'enfants concernés par les appels

Graphique
4

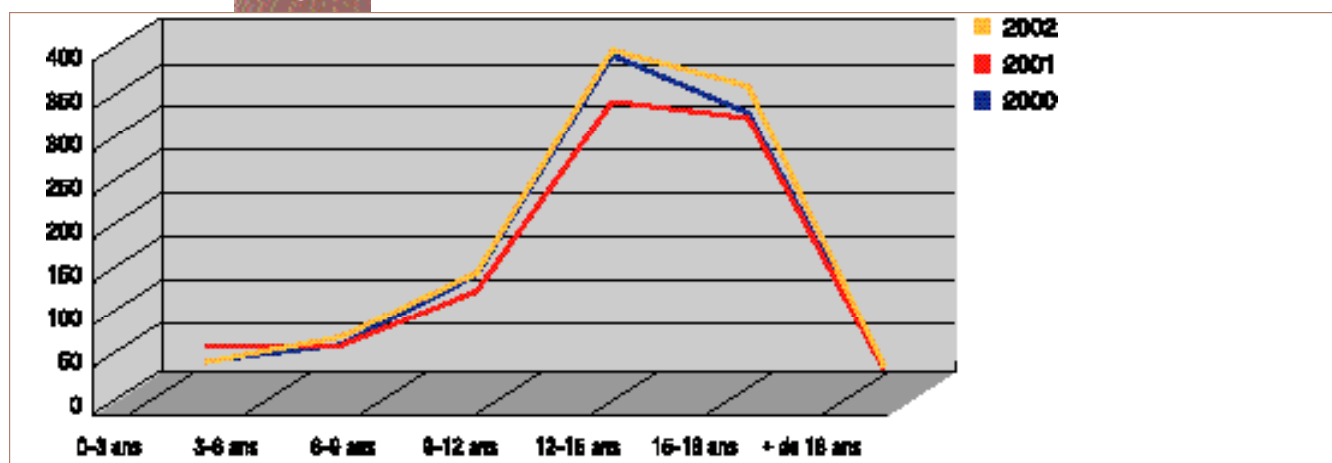
920 mineurs* ont été concernés par les 807 appels reçus en 2002.



Age des enfants concernés par la fugue / disparition

Graphique
5

“Les fugues, toutes durées confondues, concernent majoritairement les adolescents de 12-15 ans.”



Le nombre de fugues/disparitions augmente significativement à partir de l'âge de 9 ans. La tranche d'âge 12-15 ans apparaît en effet la plus représentée et atteint une proportion 3 fois plus élevée que les 9-12 ans.

* Chaque appel reçu peut concerner un ou plusieurs enfants en difficultés. La fugue ou disparition peut impliquer un ou plusieurs enfants d'une fratrie ou d'un foyer de placement.

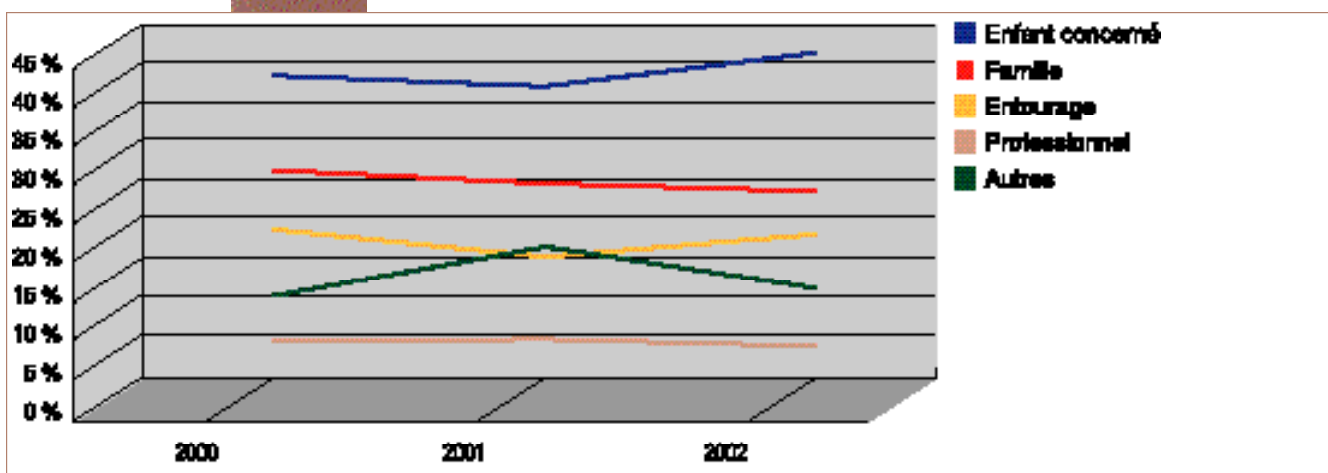
Graphique
6

Les adolescents de 12-15 ans s'inscrivent plutôt dans la catégorie des "fugues envisagées", des fugues de "24 heures" ou des fugues "à répétition".

Les grands adolescents (16-18 ans) sont pour leur part plus déterminés dans leur démarche d'éloignement et sont plus fréquemment représentés dans la catégorie des fugues de longue durée (1 semaine à plus d'un mois).

Les appelants

Quelle que soit la durée de la fugue, et comparativement aux appels des membres de la famille, de l'entourage ou du milieu professionnel, ce sont le plus souvent les enfants concernés qui appellent le 119.



Les enfants qui appellent

"En 2002, 42 % des appels émanent des mineurs en fugue ou sur le point de l'être"

La majorité de ces appels concerne des fugues dont la durée va de 1H à 24H.

Durée de la fugue	2000		2001		2002	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Fugue envisagée	21	7%	31	12,11%	35	10,5%
Fugue de 1 à 24h	82	27%	114	44,5%	148	44%
Fugue de 48h	15	5%	21	8,2%	23	7%
Fugue de 72h	5	2%	10	4%	11	3%
Fugue de 4 jours	3	1%	1	0,4%	7	2%
Fugue/disparition de 1 semaine à 1 mois	19	6%	15	5,86%	17	5%
Fugue/disparition de plus d'1 mois	9	3%	2	0,8%	5	2%
Fugues répétitives	25	8%	35	13,7%	37	11%
Fugue sans durée précisée	124	41%	27	10,5%	52	15,5%
TOTAL	303	100%	256	100%	335	100%

Les membres de la famille

(mère, père, belle-mère, beau-père, grands-parents, autres membres proches)

"24 % des appels en 2002 émanent des membres de la famille"

Les parents appellent le 119, soit spontanément, soit après suggestion et orientation de la Police ou la Gendarmerie à la suite d'une déclaration de fugue ou de disparition.

Les parents contactent alors le 119 pour vérifier si leur enfant a déjà appelé le 119 ou pour une demande d'aide.

Les parents appellent majoritairement pour les fugues à répétition (20%)⁽¹⁾. Dans ce cas, ce sont plutôt les mères qui contactent le 119. Elle représentent 50 % des appels provenant de la famille.

Les fugues qui ont atteint la durée de 24 heures occupent le second rang parmi les appels des membres de la famille (22 appels, soit 12%). Nous observons que les familles appellent pratiquement autant, lorsque la fugue est simplement envisagée par l'enfant (20 appels, soit 11%).

En revanche, les membres de la famille appellent beaucoup moins lorsque les fugues sont de plus longue durée (au delà de 24 heures) :

- 5 appels pour les fugues de 48 heures,
- 4 appels pour les fugues de 72 heures,
- 3 appels pour les fugues de 4 jours
- 13 appels pour les fugues/disparitions allant d'une semaine à 1 mois
- 2 appels pour les fugues/disparitions de plus d'un mois. Cette situation peut s'expliquer par le fait que le 119 n'est pas identifié par les adultes comme le service référent pour les cas de disparitions.

L'entourage

(ami de la famille, camarade, parent de camarade, voisin, petit ami etc...)

"18,5 % des appels en 2002 proviennent de l'entourage"

L'entourage appelle principalement pour les fugues de 24 heures (soit 25%)⁽²⁾.

Les camarades et les parents de camarades s'inscrivent au premier rang (23 appels sur 29). Ceci s'explique d'une part, par le fait que les camarades sont généralement les premiers confidents du mineur en difficulté et d'autre part, par le fait que les parents de camarades sont souvent sollicités par le mineur en fugue pour être hébergé chez eux durant les premières heures de son éloignement.

Lorsque le mineur concerné projette une fugue, il se confie dans 50 % des cas à des camarades ou parents de camarades.

(1) Chaque appel peut concerner un ou plusieurs enfants en difficulté. La fugue ou disparition peut impliquer un ou plusieurs enfants d'une fratrie ou d'un foyer de placement.

(10) Selon l'étude réalisée sur l'échantillon des appels reçus en 2000.

Les professionnels

“4 % des appels en 2002 proviennent des professionnels”

Les professionnels appellent autant pour les fugues de 24 heures que pour des fugues un peu plus longues de 4 jours*.

Le personnel scolaire et les travailleurs sociaux contactent le 119 plutôt dans le laps de temps de 24 heures.

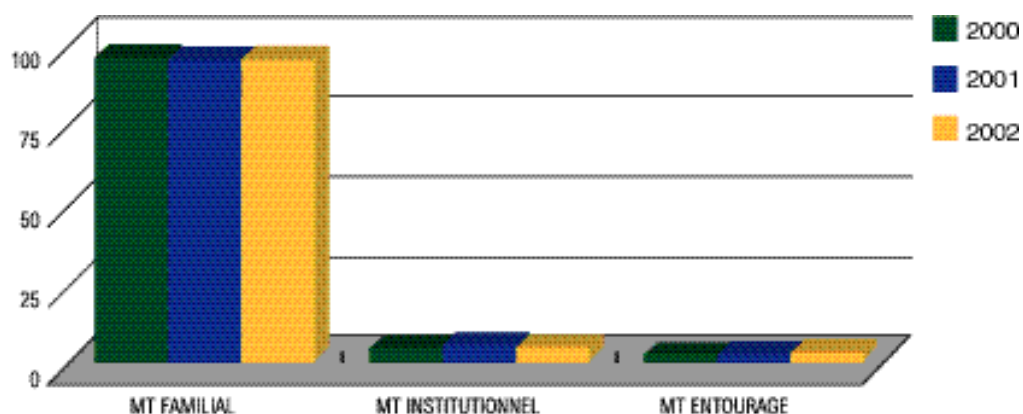
Le même constat peut être fait pour les familles d'accueil et les membres d'associations.

Les professionnels de la Police/Gendarmerie contactent rarement eux-mêmes le 119 pour vérification de l'existence ou non d'un appel ayant pu concerner un enfant fugueur. Généralement ceux-ci n'échangent avec le 119 que si le service a fait appel à eux pour une prise en charge du mineur en urgence (si le mineur en est d'accord).

Lieux des mauvais traitements

“Les fugues/disparitions sont majoritairement liées à des mauvais traitements intra-familiaux” 9 cas sur 10

Graphique
7

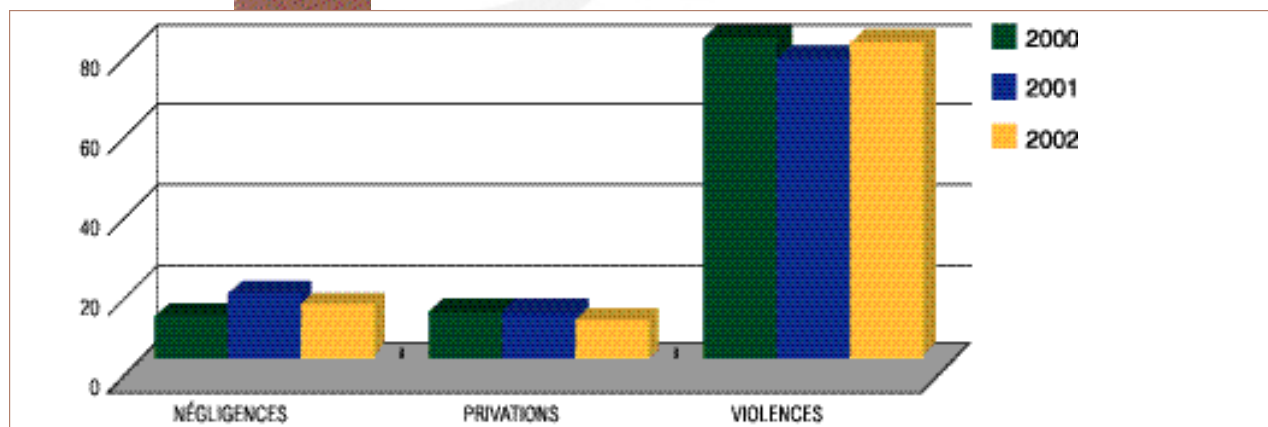


* Selon l'étude réalisée sur l'échantillon des appels reçus en 2000.

Nature des mauvais traitements

Graphique
8

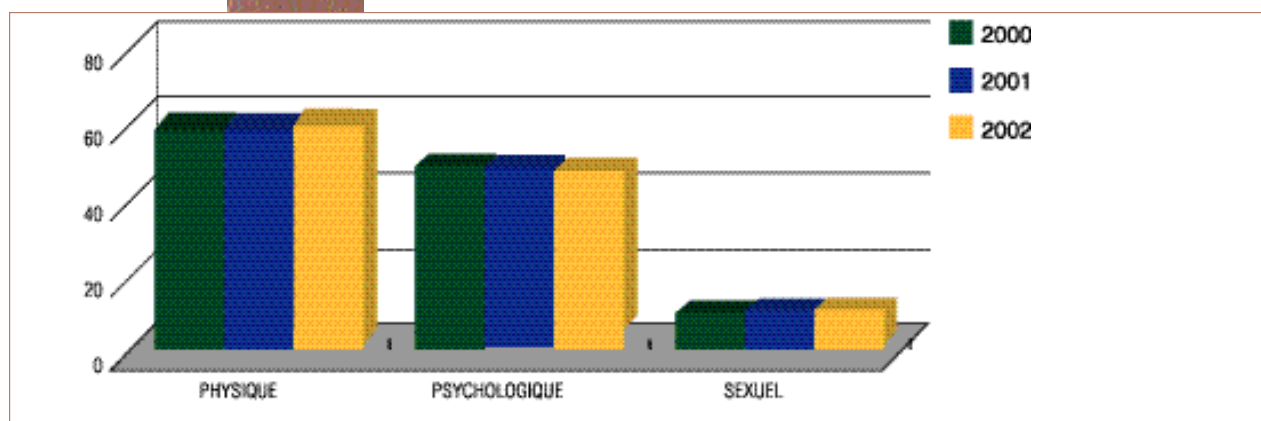
“Les violences prennent une très grande part dans les situations de fugue”
8 cas sur 10



Forme des mauvais traitements

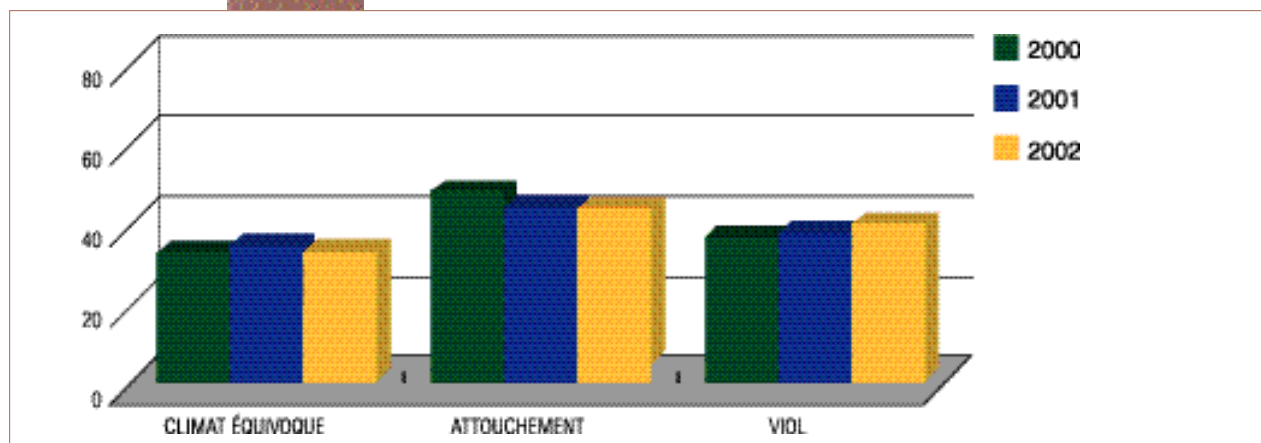
Graphique
9

“Les mauvais traitements physiques arrivent en premier rang”
5 cas sur 10



Graphique
10

Lorsque les situations de fugues évoquées au 119 sont liées à des mauvais traitements sexuels, 36 % font état de viol sur mineur.



Les Mauvais Traitements Institutionnels

Le 12 octobre 2000 est mise en place une Mission d'Appui et de Suivi en matière de Violence en Institution (MASVI). Un dispositif de fonctionnement et d'articulation avec le SNATEM est arrêté.

Par le biais d'une cellule spécialisée sur les mauvais traitements institutionnels, le SNATEM est chargé d'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 à quelque titre que ce soit".

En fonction des institutions, les transmissions ont été faites soit vers le Conseil Général correspondant au lieu de résidence de l'enfant ou vers la MASVI si l'institution dans laquelle se sont exercés les mauvais traitements est une structure d'Etat.

En cas d'urgence, le SNATEM comme la MASVI devait saisir sans délai le Procureur de la République compétent.

En 2002, 78 dossiers ont été transmis à la Mission interministérielle (soit 35%). Les transmissions en direction du Président du Conseil général sont au nombre de 145 soit 65% des transmissions relatives aux violences institutionnelles.

Tableau 1

Dossiers transmis :	Nombre	%
Conseil général	145	65%
Mission Interministérielle	78	35%
TOTAL	223	100%

La forme des mauvais traitements institutionnels

Les privations sont évoquées à hauteur de 6,3%. Les négligences représentent 17%, tandis que les violences sont au premier rang avec 76,7%.

Tableau 2

Forme des M.T repérés	Nombre*	%
Négligence	43	17%
Privation	16	6,3%
Violence	194	76,7%
TOTAL	253	100%

La nature des mauvais traitements

Pour un grand nombre d'appels, les mauvais traitements sexuels sont caractérisés par des attouchements et des climats équivoques.

Tableau 3

Nature des M.T repérés	Nombre	%
Physique	117	41,3%
Psychologique	113	40%
Sexuel	53	18,7%
TOTAL	283	100%

Les lieux de mauvais traitements (hors pondération)

Tableau 4

Les principaux lieux de mauvais traitements (par type d'institutions)	Nombre	%
Ecole maternelle	20	9%
Ecole primaire	46	20,6%
Collège	20	9%
Lycée	4	2%
Ass° sport/Loisirs	9	4%
Assistantes maternelles	57	25,5%
C.A.T	5	2,2%
I.M.E	9	4%
ASEM (municipal)	18	8%
MECS	18	8%
Crèche	4	2%
Hôpital	5	2,2%
Police	3	1,3%
Autres	5	2,2%
TOTAL	223	100%

Le milieu scolaire (maternelle, primaire, collège et lycée) a été majoritairement mis en cause (41%) dans les mauvais traitements institutionnels en 2002. Dans ce contexte, l'école primaire semble être un terrain privilégié pour les violences institutionnelles avec 20,6% des situations.

Les assistantes maternelles agréées et employées par les Conseils généraux arrivent en 2° position avec 25,5% des cas.

L'âge des enfants victimes.

31,5 % des enfants âgés de 0 à 6 ans ont été exposés à des situations de mauvais traitements institutionnels. Les enfants de 6 à 12 ans représentent 43,1% des victimes et les adolescents 25%.

Tableau 5

Age	Nombre	%
0 à 3 ans	28	12,5%
3 à 6 ans	42	19%
6 à 9 ans	45	20,1%
9 à 12 ans	52	23%
12 à 15 ans	35	16%
15 à 18 ans	20	9%
Plus de 18 ans	1	0,4%
TOTAL	223	100%

Les Mineurs auteurs de violences⁽¹⁾

Le 119 reçoit de manière régulière des demandes d'aides d'enfants auteurs de mauvais traitements sur d'autres enfants. Si ce type de demande pouvait être marginale voici quelques années, force est de constater une progression sensible de ce phénomène depuis 3 ans.

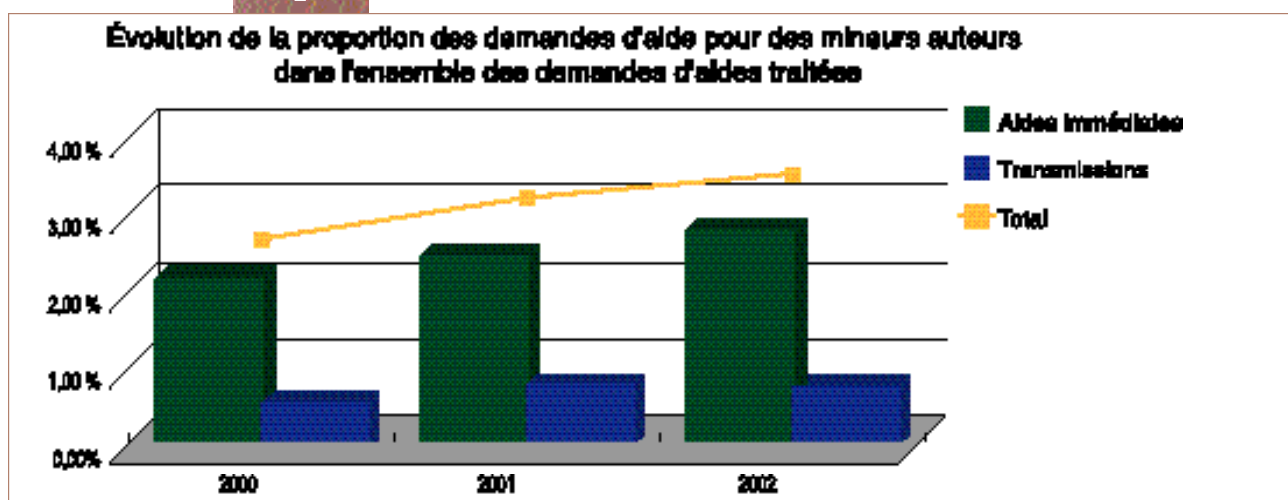
Au cours des années 2000 et 2001, une attention particulière avait été portée dans un premier temps, aux appels faisant état de violences sexuelles entre mineurs en milieu scolaire⁽²⁾. Le Comité Technique, en juin 2002, souligna l'intérêt de cette problématique et proposa d'élargir l'échantillon à l'ensemble des mineurs auteurs de mauvais traitements, quel que soit leur nature (physique, psychologique ou sexuel) et quel que soit le lieu (famille, entourage et institution).

Un échantillon de 580 demandes d'aide a été, dès lors, sélectionné, incluant l'ensemble des mauvais traitements où l'auteur est soit l'enfant concerné par l'appel soit un camarade. La méthodologie retenue pour cette étude consiste à étudier les écarts statistiques entre l'échantillon des mineurs auteurs et l'ensemble des données révélées par les demandes d'aides 2002⁽³⁾.

Quelques données

Graphique
1

Le nombre d'appels relatifs à des violences commises par un mineur (enfant concerné par l'appel ou camarade) s'élève à 580 en 2002.



(1) L'intégralité de l'étude est disponible au service documentation du SNATEM.

(2) Étude restituée dans le rapport d'activité 2001.

(3) Ces données sont issues des seuls appels reçus sur la ligne "Allô Enfance Maltraitée". Bien que de portée nationale, elles ne sont donc pas représentatives de l'ensemble de la situation française actuelle. Par ailleurs, il convient de préciser que les appels ne relatent que des données déclaratives recueillies au cours d'un ou plusieurs entretiens téléphoniques.

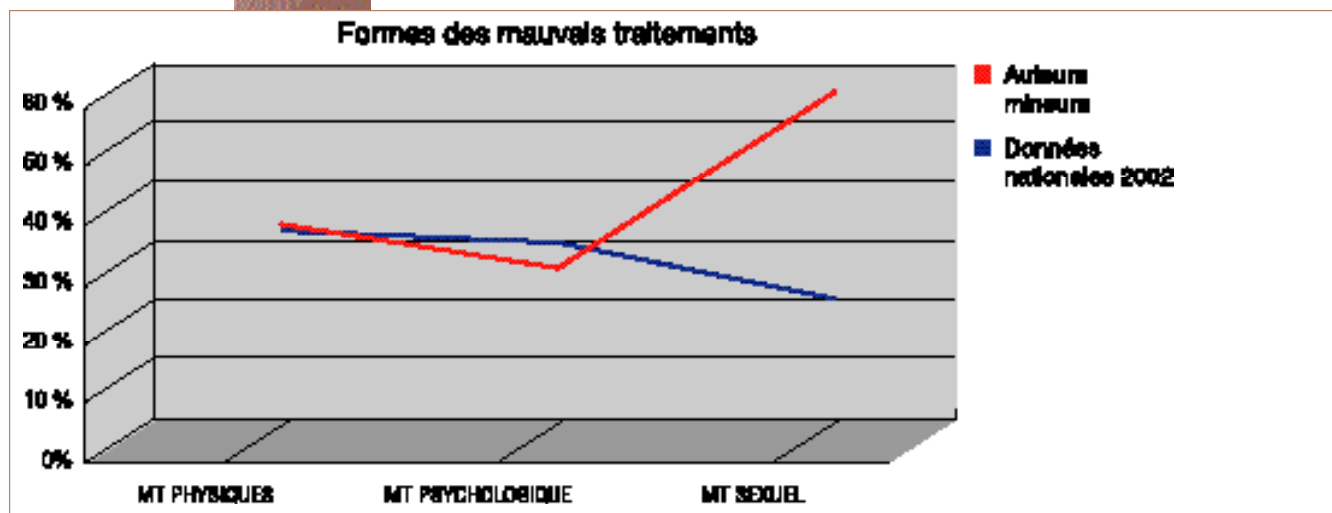
Graphique
2

Depuis 1995, la part de demandes d'aide relatives à cette problématique croît régulièrement passant de 1,53% à 2,5 %. Cependant cette évolution tend à s'accélérer depuis 2000, augmentant de près de 0.5% sur les 3 dernières années.

Les appels émanent essentiellement des mères des enfants concernés (47,1% des appelants) et restent anonyme dans 76,7% des situations contre 89,1% pour l'ensemble des appels reçus au 119.

L'enfant concerné par les mauvais traitements contacte directement le service dans 14,3% des cas contre 11,6% pour l'ensemble des demandes d'aides (données globales). Ce qui montre la propension des enfants à appeler plus volontiers pour eux-mêmes lorsque l'auteur des violences est un autre mineur.

Les appels font part de violences dans 99,4% des cas, contre 68,30% dans l'ensemble des données générales et les abus sexuels apparaissent comme la première forme de mauvais traitements (56,4% contre 21,20% dans les données nationales). Il convient par ailleurs de noter la prépondérance des viols (32,9%).



Le service téléphonique "Allô Enfance Maltraîtée" créé pour dépister et permettre la révélation de mauvais traitements commis sur des enfants est utilisé comme un lieu de dépistage des différentes formes de délinquance des mineurs.

Ajoutons enfin que la gestion de ces appels fait apparaître une problématique particulière concernant ces violences commises par des mineurs. Ces "singuliers auteurs" sont en effet perçus comme des enfants en danger et font l'objet d'une orientation spécifique permettant leur prise en charge locale. Des tentatives d'explication des actes sont souvent proposées dans les appels.



Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée
63 bis, boulevard Bessières - 75017 Paris
Tél : 01 53 06 68 68 - Fax : 01 53 06 68 60
E-mail : snatem@allo119.gouv.fr - www.allo119.gouv.fr

Chapitre VI

Communiquer

Les relations avec les médias

Les médias audiovisuels et radiophoniques	p 114
La presse écrite	p 116
La revue de presse	p 117
La communication du 119 sur les autres supports	p 118

p114

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

Les visites du site	p 119
Les messages reçus sur le site	p 120
Les forums	p 125
Le site "zone adultes"	p 126
Les demandes de documentation	p 126
Questions - réponses	p 127
La communication sur le site	p 128

p119

Les visites au 119

p129

Les interventions extérieures

p131

Demandes de documentation

p134

Évolution des demandes	p 134
Répartition mensuelle	p 134
Raison des demandes	p 135
Provenance des demandes	p 135
Profil des demandeurs	p 136

Les relations avec les médias

Le SNATEM a été régulièrement sollicité par les médias au cours de l'année.

Citons les événements ponctuels : Journée Nationale de l'Enfance Maltraitée - 26 septembre, Journée des Droits de l'Enfant - 20 novembre. Et les événements d'actualités, périodes de médiatisation de situations d'enfants maltraités qui génèrent une forte demande d'informations sur le fonctionnement du 119 : reportages, interviews, données chiffrées, documentations, films...

Enfin, le service est fréquemment contacté par des journalistes souhaitant obtenir des renseignements pouvant les aider à traiter un sujet en rapport avec la maltraitance (coordonnées d'institutions ou d'associations). Le 119 devient un pôle d'information de plus en plus incontournable qui leur permet d'orienter efficacement leurs recherches.

Notons que certains médias nous sollicitent afin d'obtenir des "témoignages" de victimes; concernant cette dernière demande le service ne peut, évidemment, donner suite.

Les médias audiovisuels et radiophoniques

Le SNATEM a été associé à de nombreuses émissions de télévision et de radio pendant l'année 2002 (voir tableau récapitulatif).

Lors de diffusions à des heures de forte audience, le plateau d'écoute est "renforcé" afin de pouvoir gérer l'augmentation des flux d'appels. A cet égard, citons la campagne "Se taire c'est laisser faire" où trois spots, annonçant le 119, ont été diffusés.

En constante relation avec les différents médias audiovisuels, le service procède parallèlement à un repérage des émissions susceptible de diffuser une information sur le 119, que ce soit à l'occasion de documentaires, magazines (citations) ou de fictions (déroulant pendant le générique).

Principales programmations du 119 au cours de l'année 2002

Média	Date	PROGRAMME	Intervention du 119
TF1	1 décembre	"7 à 8" - Reportage sur BM de Lyon	Citation du 119 - Encart sur écran complet
TF1 Strasbourg	2 décembre	Actualités : Reportage sur les mauvais traitements	Présentation du 119
France 2	21 janvier	"Mots croisés" - thème : "Pédophilie, comment protéger vos enfants"	Évocation du 119
France 2	4 juin	"C'est au programme" thème : "La pédophilie"	Citation du 119
France 2	6 juillet	"Savoir plus santé" - documentaire (rediffusion) : "Ces bonnes fessées qui n'en sont pas"	Reportage sur le 119
France 2	26 septembre	JT de 13h - "Journée Nationale Enfance Maltraîtée"	Reportage sur le 119
France 2	23 octobre	Émission "Ca se discute" - thème : "Pédophilie, comment s'en sortir"	119 cité sur le site web de l'émission
France 2	20 novembre	KD2A - thème : "Les droits de l'enfant"	Informations sur le 119 - Extraits du film : "Il faudra leur dire"
France 2	30 novembre	"Thé ou café" - Invitée : Claire Brisset	Reportage sur le 119
France 3	24 janvier	Magazine "A toi l'actu@"	Reportage sur le 119
Canal +	9 février	"Clair" (non crypté) - Campagne : "se taire c'est laisser faire"	Reportage sur le 119 + citation sur le plateau
Canal +	17 mars	"Le vrai journal"	Citation du 119
Canal +	7 octobre	Magazine "Jusqu'ici tout va bien..." (crypté)	Reportage sur le 119
France 5	18 mars	Magazine "Les Maternelles" - thème : "Pédophilie, comment en parler aux enfants?"	Citation du 119 + apparition à l'écran
France 5	4 octobre	Magazine "Les Maternelles" rubrique : "Chronique Juridique"	Citation du 119
France 5	20 novembre	Magazine "Les Maternelles"	Citation du 119 sur le plateau
M6	3 avril	M6 Kid - thème : "La violence à l'école, à la maison, et dans la rue"	Reportage sur le fonctionnement du 119 + plusieurs annonces

Le nombre des émissions où est intervenu le 119 a légèrement diminué par rapport à 2001 (17 émissions en 2002, 23 en 2001)

Fait nouveau, les émissions consacrées à la jeunesse (KD2A, M6 Kid, A toi l'actu@) n'hésitent plus désormais à traiter du sujet de la maltraitance, et ont réalisé, pour ce faire, plusieurs reportages sur le 119. On retrouve cette même tendance dans la presse écrite.

En revanche, on note cette année, l'absence d'engagement des chaînes câblées sur ce thème.

Radios

Média	Date	PROGRAMME	Intervention du 119
Logos FM	25 janvier		Interview sur le fonctionnement du 119
France Inter	15 février	Sujet : " une nouvelle affaire de pédophile" + "La campagne de publicité du 119"	Reportage sur le 119 + interviews
France Culture	12 septembre	Sujet sur "la fessée"	Enregistrement de quelques écoutants
Radio Orient	12 septembre		Interview
Europe 1	26 septembre	Flashes info	Citation du 119 à plusieurs reprises dans la journée
RMC Info	20 novembre	Sujet sur le 119	Interview d'un écoutant
Ici et Maintenant	27 novembre	Thème : "L'enfance Maltraitée"	Citation du 119
Radio Coteaux		Diffusion du 119 sur l'année	Autorisation accordée

La presse écrite

Principales interviews réalisées.

Média	Mois	Sollicitations pour un article sur :
Dossier Familial	Janvier	Le 119
Action Jeunesse	Janvier	La téléphonie sociale
Midi Libre Gard	Février	Le 119
Okapi	Février	Les différentes maltraitements
Girls	Février	Le 119
Madame Figaro	Février	Maltraitance et abus sexuels
Tribune Santé	Mars	L'urgence psychologique chez l'enfant
L'Express	Mars	La délinquance sexuelle féminine
Julie	Mars	Le 119
Famille et Éducation	Mars	Le 119
Autrement Dit	Mars	Le 119
Tribune Santé	Avril	Les mauvais traitements
AFP	Mai	Le 119
La Manche Libre	Mai	Le 119
Femme Actuelle	Juillet	Les téléphones de la Santé
La Provence	Septembre	Les téléphones utiles
La République du Centre	Septembre	Le 119
Le Parisien	Septembre	Le 119
La Croix	Septembre	La visite du Ministre Ch. Jacob au 119
Le Figaro	Novembre	La visite au 119 de M. D. Perben, Garde des Sceaux, à l'occasion de la journée internationale des droits de l'enfant
Femme Actuelle	Décembre	L'inceste

La presse écrite publie spontanément des informations sur le 119, soit à l'occasion d'articles traitant d'un sujet en rapport avec l'enfance maltraitée, soit directement sur le fonctionnement du service ou son actualité (visites de personnalités politiques, etc...).

Ces articles sont compilés dans une Revue de Presse Mensuelle (voir tableaux ci-après).

La Revue de Presse

Tableau récapitulatif des principales parutions évoquant le 119 - Allô Enfance Maltraîtée :

Répartition par type de presse	Année 2002		2001		2000		1999	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Régionale	157	52%	135	52%	156	51%	146	58%
Nationale	51	17%	62	24%	58	19%	27	11%
Professionnelle	32	11%	38	15%	49	16%	26	10%
Jeunesse	35	12%	23	9%	9	3%	16	6%
Divers	18	6%	0	0%	34	11%	38	15%
Div. Santé	3	1%						
Div. Pub	6	2%						
Total	302	100%	258	100%	306	100%	253	100%

Pour l'année 2002 on observe une augmentation conséquente des articles publiés par rapport à 2001 (+ 14,5%). Le nombre total des parutions avoisine celui de l'année 2000 (année de la conférence de presse nationale organisée par le SNATEM pour ses 10 ans). Dans la répartition par type de presse on constate que la Presse Régionale reste le support publiant le plus d'articles sur le 119. La forte augmentation des parutions dans la Presse Jeunesse (revues pour adolescents, quotidiens pour enfants...) confirme la tendance amorcée ces dernières années, à savoir : la volonté de traiter des sujets "difficiles". On note par contre un léger désinvestissement de la Presse Nationale, Professionnelle et Spécialisée en comparaison aux deux années précédentes (2001 et 2000). Enfin, comme chaque année le SNATEM a été amené à faire des rectifications dans la presse pour que le public puisse avoir des informations correctes sur le fonctionnement du 119 (17 rectifications en 2002 contre 12 en 2001).

Répartition mensuelle du nombre d'articles	année 2002	année 2001
Janvier	45	32
Février	27	12
Mars	31	35
Avril	23	15
Mai	29	32
Juin/Juil./Août	34	35
Septembre	26	15
Octobre	18	13
Novembre	53	50
Décembre	16	19
Total	302	258

La répartition mensuelle des articles met en évidence un nombre important de parutions en janvier, mois du lancement de la campagne d'information et de prévention sur les maltraitements et violences sexuelles sur mineurs, initiée par la Ministre Madame Ségolène Royal (communication du 119 dans l'ensemble des spots diffusés).

Par ailleurs, on remarque, comme chaque année, l'augmentation des parutions au mois de novembre, en relation avec la Journée Nationale des Droits de l'enfant (20 novembre).

La communication du 119 sur les autres supports

Cette année nous avons accordé l'autorisation de diffusion du 119 à divers supports de communication : manuels scolaires, plaquettes d'associations...

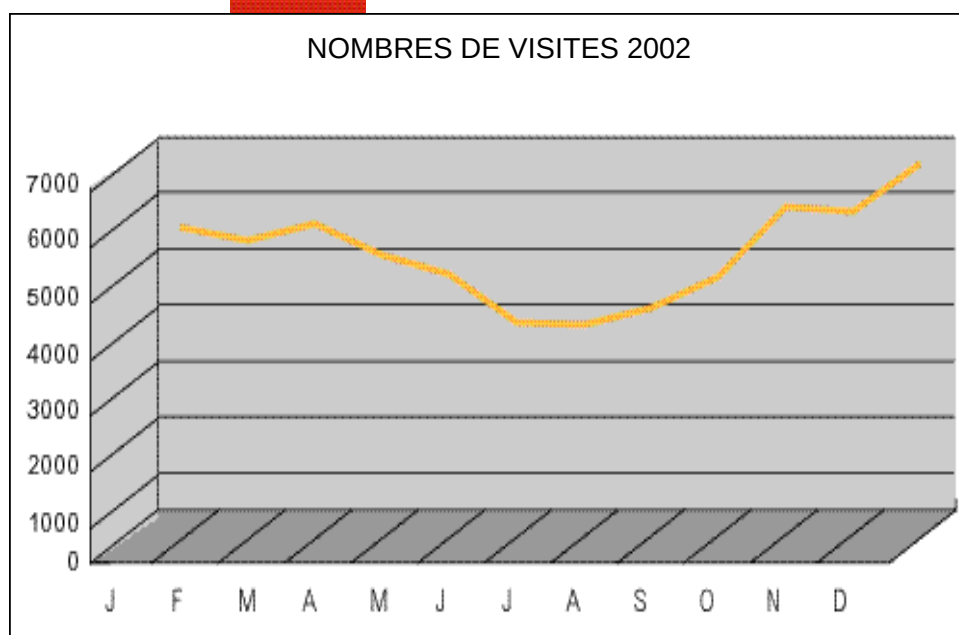
Raison sociale	Type de support	Insertion 119
Les Éditions Hatier	Manuel scolaire : "Action civique 4ème"	Reproduction affiche
Les Éditions Bordas	Manuel scolaire histoire & géographie chapitre : "Les jeunes et la justice"	Informations sur le 119
Éditions Nathan	Manuel scolaire : "Éducation civique cycle 3"	Visuel
Mairie de la Rochelle	Plaquette de présentation de la pièce de théâtre "Poil de carotte"	Logo
Les Éditions Foucher	Manuel scolaire : "Communication SAS 1ère SMS"	Reproduction de la page d'accueil du site Internet
Société LECAS	Agendas scolaires - page : numéros utiles	Citation du 119
Association "Le film à retordre" l'affiche dans le film	Court métrage réalisé par une élève	Diffusion de l'image de
Association "Portes ouvertes" la jaquette	Album instrumental "Anonymes et gratuits"	Citation du 119 au dos de
Éditions Franciade	Document d'éducation civique (CM1 - CM2)	Reproduction affiche
Éditions Gallimard	Livre destiné aux adolescents	Insertion d'un texte d'information sur le 119
FNEPE	Revue "École des parents et des éducateurs"	Visuel (4ème de couverture)
La Fondation pour l'Enfance	Programme "Soirées de Versailles"	Visuel
Cahiers de la puéricultrice	Numéro de novembre 2002 dossier "Allô enfance maltraitée"	Visuel

Activité du site internet : allo119.gouv.fr

La fréquentation du site Internet est en constante augmentation. Le nombre des visites a doublé par rapport à l'année précédente : plus de 60.000 visites en 2002, (soit une moyenne de 165 visites par jour), contre 30.000 en 2001 et 8.700 en 2000, année de son ouverture.

Cette année a également vu la mise en place d'une zone destinée aux adultes et professionnels. Ce site a officiellement été ouvert le 20 novembre 2002.

Les visites du site



Mois	Nombre de visites
Janvier	5351
Février	5225
Mars	5622
Avril	4956
Mai	4752
Juin	3799
Juillet	3606
Août	3931
Septembre	4748
Octobre	5859
Novembre	5756
Décembre	6540
Total	60145
Moy. par mois :	5012
Moy. par jour :	165

La fréquentation du site fluctue en fonction de l'activité :

Le lancement, au mois de janvier, de la campagne "Se taire c'est laisser faire" a entraîné une fréquentation plus importante sur les trois premiers mois de l'année.

Le nombre des visites a également augmenté en fin d'année (novembre - décembre), à l'occasion de la Journée Internationale des Droits de l'Enfant.

Les messages reçus sur le site

En 2002, le site a reçu 970 messages, soit une augmentation de 45% par rapport à 2001. Cette fréquentation se répartit selon les rubriques suivantes :

1	Demandes de documentation	665
2	Questions - Réponses	255
3	Boîte à idées	16
4	Messages aux parlementaires	5
5	Forums	29
Total		970

Ces messages ont fait l'objet de l'analyse suivante :

1 - Les demandes de documentation

Année 2002	
janvier	59
février	71
mars	66
avril	51
mai	50
juin	37
juillet	27
août	11
septembre	78
octobre	97
novembre	87
décembre	31
Total	665

Cette année nous avons répondu à 665 demandes de documentation via le site Internet, soit près du double de l'année précédente (358 en 2001).

Qui sont les demandeurs ?

Les établissements scolaires, (professeurs, personnel administratif ou d'encadrement) ainsi que les jeunes (collégiens et lycéens), représentent encore cette année la majorité des demandes de documentation.

De nombreux étudiants ont aussi fait appel à notre service, dans le cadre de leurs études, notamment les étudiants en psychologie ou du secteur de la santé.

Cependant, d'autres structures ou organismes ont également contacté le site pour information :

- Les associations de protection de l'enfance
- Les conseils généraux
- Les mairies - service jeunesse
- Les centres socio-culturels
- Les centres de loisirs et vacances
- Les centres d'hébergement
- Les missions locales
- Les centres de formation
- Les crèches et écoles maternelles
- Les inspections académiques
- Les centres médicaux : médecins, infirmières, aides soignants..
- Les médias (télévision et journalistes indépendants)

Enfin, le service a géré diverses demandes provenant de particuliers souhaitant entamer une action de sensibilisation à titre personnel auprès de leurs proches ou dans leur milieu professionnel.

Les demandes de documentation parviennent de toute la France métropolitaine ainsi que des départements d'outre-mer (Réunion, Martinique).

Certains pays à l'étranger souhaitent recevoir de la documentation sur le service, bien que le 119 ne leur soit pas accessible. L'Algérie arrive largement en tête (27 messages). Nous avons aussi enregistré des demandes d'autres pays : Belgique, Canada (Québec), Maroc, Sénégal, République Démocratique du Congo.

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

L'activité du site

La rubrique Questions - Réponses est de plus en plus utilisée par les internautes : 255 questions posées en 2002, contre 149 en 2001 et seulement 39 en 2000.

Site Enfants	
Année 2002	
Janvier	29
Février	25
Mars	27
Avril	28
Mai	21
Juin	17
Juillet	9
Août	10
Septembre	15
Octobre	27
Novembre	27
Décembre	20
Total	255

Plusieurs questions peuvent étre posées dans un même formulaire et il arrive souvent qu'un même internaute sollicite le service à différentes reprises, notamment pour réagir aux réponses (ces divers échanges ne sont pas comptabilisés).

3 - L'esprit de cette rubrique

Les réponses du SNATEM sont apportées dans un délai maximal de huit jours. Elles sont envoyées par mail par l'administrateur du site, responsable de la communication au sein du service.

Les coordonnateurs (psychologues, éducateurs, professionnels de la petite enfance) ainsi que l'adjoite aux affaires juridiques interviennent régulièrement pour apporter leurs conseils et formuler les réponses. Des écoutants peuvent également être sollicités.

4 - Qui sont les “demandeurs” et quelles sont leurs motivations?

Les internautes féminins sont toujours majoritaires à plus de 70%.

Les adolescents (10-18 ans) représentent la plus grande partie des personnes qui s'expriment dans cette rubrique.

Les autres demandes proviennent principalement d'étudiants dans les domaines de la psychologie, l'éducation, le juridique, la santé et le social.

Quelques rares demandes nous sont parvenues des DOM (Guadeloupe, Réunion) et de l'étranger (Algérie, Rép. Dem. du Congo).

Malgré les messages d'avertissement sur le site¹, beaucoup de questions exposent une situation personnelle ou celle d'un proche dans la difficulté, les demandeurs sont dans l'attente d'un simple conseil pour agir ou d'une information précise, le plus souvent juridique.

Les situations d'enfants en danger sont traitées comme des appels au 119 : elles font l'objet d'une transmission aux services départementaux de protection de l'enfance.

Par ailleurs, dans chacune des réponses formulée par le service, il est conseillé de prendre contact avec le 119 afin d'avoir de plus amples informations.

Quelques exemples :

- "J'ai 22 ans, j'habite en HLM et je pense que ma voisine du dessus maltraite ses enfants, (...) on entend régulièrement des cris et des coups, je ne suis sûr de rien. Je ne voudrais pas accuser à tort une mère de famille, mais ni prendre le risque de laisser 2 enfants en situation dangereuse. Que dois-je faire?"
- "Peut-on prendre l'initiative d'amener un bébé victime de négligences chez le pédiatre même si on ne fait pas partie de la famille et sans l'accord de la mère?"
- "Comment puis-je faire pour aider mon petit copain qui est maltraité et malheureux et qui n'en parle qu'à moi ?".
- "Si ma mère me tape et que je l'aime que faire?"

¹ Contenu du message : "Ce site n'est pas destiné à recevoir des informations concernant une situation d'enfant en danger ou présumé l'être. Pour cela, il faut contacter le 119"

Souvent sont évoqués les problèmes de relations parents / enfants :

- "J'ai des problèmes avec ma mère et je voudrais aller habiter chez mon père car mes parents sont divorcés (...), ma mère ne veut pas (...) A-t-elle le droit de m'empêcher d'aller habiter chez mon père?"

Parmi les adolescentes, une majorité des messages traitent des abus sexuels.

- "Que faire si une personne de ma famille m'a fait des attouchements? Mes parents boivent tous les deux, que puis-je faire sans qu'ils sachent que ça vient de moi?"

Pour certains internautes la rubrique constitue un premier pas, certainement plus facile, dans l'expression de leur douleur. Si cette démarche leur paraît plus anonyme, elle n'en demeure pas moins une première approche vers nos services.

- "(...) je n'arrive pas à en parler, ma seule façon de le dire c'est d'écrire (...) si j'ai le courage d'appeler sans avoir peur je le ferai".

Le site enregistre par ailleurs de nombreuses questions sur la maltraitance en général et plus précisément sur sa définition exacte. Ces interrogations, émises en grande partie par des mineurs semblent souvent participer à un processus de prise de conscience.

- "Est-ce que la privation est une forme de maltraitance et comment dissuader les parents de faire ça ?".

- "Ma mère me dit régulièrement des méchancetés (...). De temps en temps elle me donne des coups de martinet. Mes copines me disent que je devrais en parler à la police. Je leur réponds que je ne suis pas maltraitée, mais maintenant après avoir vu ce site je doute. Ont-elles raison ???".

- "A partir de quoi peut-on être sûr que quelqu'un est maltraité ? Ca existe les maltraitements morales ? Si un adulte nous fait des avances sur Internet ? Je suis mineure. Merci".

La rubrique Questions-Réponses est également fréquemment utilisée pour obtenir des informations diverses sur l'enfance maltraitée. Parmi ces multiples demandes nous pouvons dégager 3 grands thèmes qui sont dans l'ordre :

- Les renseignements sur le fonctionnement du 119 et les demandes de documentation.
- Les informations juridiques.
- Les demandes d'adresses de structures ou organismes.

Les enfants et les adolescents s'adressent au site pour un travail scolaire (exposé). Ainsi 10 élèves d'une même classe de 5ème nous ont contacté simultanément pour obtenir des infos sur l'enfance maltraitée.

Autre exemple (demande du 19 janvier) :

- "Voilà, je dois faire un exposé sur l'enfance maltraitée et je voudrais avoir quelques réponses à des questions qui m'ont été posées :

- 1- définition de l'enfance maltraitée ?
- 2- définition de l'enfant à risques, de l'enfant en danger ?
- 3- évolution quantitative des signalements et les causes de cette évolution ?

Voilà pour le moment et j'aimerais avoir une réponse avant le 21/01/02 "

Les étudiants quant à eux utilisent le site pour orienter leurs recherches dans le cadre d'un mémoire ou d'une thèse.

- "Mon sujet de rapport étant : le rôle des associations dans la construction de la notion de maltraitance audiovisuelle comme élément juridique- je voulais votre avis sur le sujet et plus précisément savoir :
- si vous aviez des retombées liées au problème de l'impact des jeux vidéo, des films violents, pornographiques... sur les mineurs ?
- ce que vous pensiez de la législation actuelle ?".

Certaines personnes, par le biais du site, expriment simplement leur mécontentement ou leur révolte.

- "Ma mère a été victime d'un appel malveillant au 119 (...) Soyez vigilants aux appels que vous prenez car si c'est faux comment et vers qui se retourner, je pense que c'est la porte ouverte à n'importe qui et n'importe quoi"

- "Bon, c'est pas une question, c'est simplement un ras le bol de mes parents. Je suppose que tous les enfants en ont pratiquement marre de leur parents, mais il faut que je le dise (...)"

Nous avons reçu une quarantaine de messages de remerciements pour les informations fournies, d'encouragements sur la mission du SNATEM ou de félicitations pour le site internet.

- "(...)continuez parce que c'est avec des associations comme vous que l'on sort du gouffre et que l'on réalise ses rêves. Un grand merci".

- "(...)je trouve votre site vraiment bien et très clair et facile à piloter."

- "(...)je vous remercie d'aider les enfants et les ados dans ce genre de problème, vous faites un très beau métier".

- "Il y a quelques années de cela, certains de mes amis avaient contactés l'association "SOS enfance maltraitée" pour savoir comment et dans quelle mesure ils pouvaient m'apporter leur soutien en tant qu'enfant (j'ai aujourd'hui 25 ans) confrontée à la violence parentale. Cet appel m'a aidé à bien des égards".

Les messages aux parlementaires et la boîte à idées

Ces rubriques se veulent avant tout des espaces d'expression où les jeunes peuvent réagir sur le contenu du site, nous complimenter ou nous donner des conseils pour le développer et l'améliorer, nous informer de leurs initiatives ou idées pour lutter contre la maltraitance.

- "Moi et une copine avons eu l'idée de faire une association contre la violence où on parle beaucoup du 119 et la violence a un peu diminué dans le collège !!!!!!!".

- "Je trouve que ce site Internet est bien parce qu'il peut justement convaincre des personnes à en parler. Je pense aussi que ce site est très bien organisé mais qu'il faudrait que des groupes de personnes viennent parler du sujet dans les collèges ou autre parce que beaucoup de personnes n'ont pas Internet".

Beaucoup se servent aussi de ces rubriques comme d'une "boîte aux lettres" et y déposent des messages de toutes sortes : appels à l'aide, cris de révolte, demande de stage dépôt de candidature...

Les forums

Les forums libres

Cette année, le service a reçu 29 demandes d'accès aux forums provenant pour l'essentiel d'établissements scolaires, ce qui représente une augmentation de près de 50% par rapport à l'année 2001. Certaines demandes nous sont parvenues de l'étranger : Algérie, Sénégal.

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

Ce site est exclusivement destiné aux enfants et les particuliers ne peuvent y déposer de messages. Cependant les messages disponibles dans cette rubrique sont consultables par tous.

Un exemple de message :

- " Pourquoi mon papa dit-il des " gros mots " méchants sur maman ? "

Le forum 5 "Le 119 te répond"

Les forums libres n'étant pas très utilisés, il a été mis en place en 2000 un cinquième forum intitulé " Le 119 te répond " afin de dynamiser la communication au sein de cette rubrique.

Il s'agit d'un espace d'échanges en temps réel entre élèves, collégiens, lycéens, conseillers municipaux " enfants " et des écoutants du SNATEM.

Ainsi, en 2002, quatre forums ont été organisés :

- le 24 avril – Conseil Municipal des Enfants – Ville de Sélestat (67).

Une dizaine d'enfants a été mise en relation avec 3 écoutants du 119. Ce forum a fait l'objet d'un article paru dans " Les dernières nouvelles d'Alsace – (25/4/02)".

Les enfants ont également été filmés pendant leur participation. Ce tournage sera intégré dans un film de sensibilisation à la maltraitance (projet de la mairie).

- Le 19 juin 2002 – Conseil Municipal des Enfants – Ville de Pontivy (56).

Grâce à une projection sur écran géant, 10 enfants ont échangé avec un psychologue écoutant du 119. Les questions posées concernaient principalement le SNATEM, l'enfance maltraitée et la pédophilie.

- Le 5 novembre et le 22 novembre, 2 forums ont été organisés au lycée professionnel Etienne Dolet (Paris 20ème). Pour chaque session, quinze jeunes filles, élèves de Terminale, ont pu converser avec des écoutants du 119.

Ces expériences se révèlent toujours aussi enrichissantes, tant pour les jeunes concernés que pour les écoutants du SNATEM.

Il est possible de consulter les différentes questions de ces jeunes et les réponses apportées en se connectant sur le site : " allo119.gouv.fr " > rubrique " forums ", > forum5 " le 119 te répond ".

Le site "zone adultes"

L'ouverture du site réservé aux adultes et professionnels a eu lieu le 20 novembre 2002 en présence de Monsieur Dominique Perben, Garde des Sceaux.

Sur ce site le SNATEM propose :

- des informations sur le service,
- un module sur le système de protection de l'enfance en France,
- un module sur la protection de l'enfance en Europe,
- un carnet d'adresses,
- une rubrique "Questions - Réponses",
- de la documentation concernant le service,
- en projet, un forum sécurisé, avec une zone réservée aux professionnels.

Les demandes de documentation

Dans cette rubrique il est proposé une mise à disposition des différents supports de communication sur le 119 : affiches 40x60, format A4, autocollants, rapport d'activité (uniquement disponible par téléchargement), lettre d'information.

A compter de la date d'ouverture du site, nous avons enregistré 62 demandes de documentation.

Site Adultes

Année 2002	
novembre	22
décembre	40
Total	62

Les demandeurs

Les demandes de documentation nous parviennent en majorité d'établissements scolaires : enseignants, documentalistes...

Viennent ensuite les étudiants (droit, psychologie, médecine).

Par ailleurs d'autres structures et professionnels ont fait appel à notre service :

- Associations
- Centres de formation
- Centres de loisirs et vacances
- Mairies (services affaires sociales, services enfance et jeunesse)
- Comité départemental d'éducation
- Hôpitaux (infirmière, animatrices)- Assistantes sociales
- Éducateurs
- Animateur maison de quartier

La nature de la demande

Les documentations sont essentiellement demandées dans le but d'engager une action de sensibilisation auprès de différents publics. Souvent celle-ci comprend une campagne d'affichage et des journées d'information.

Nous enregistrons également une forte demande d'informations pour des exposés, thèses ou mémoires.

Enfin, une dizaine de demandes a été faite pour information personnelle.

Questions - Réponses

Site Adultes

Année 2002

novembre	6
décembre	16
Total	22

Compte tenu de sa date de mise en service (20 novembre), la rubrique "Questions - Réponses" a enregistré seulement 22 messages pour l'année 2002.

On peut cependant dégager certaines tendances :

Les personnes s'adressent à cette rubrique soit dans un cadre professionnel, soit à titre personnel, et ce dans des proportions à peu près égales.

Mairies, formateurs, étudiants sont à la recherche d'informations sur le 119, de supports de communication (affiches, vidéos) ou d'adresses de différentes structures.

D'autres personnes sont en quête d'informations juridiques afin de régler un problème personnel : parents d'enfants maltraités à l'école, couple en instance de divorce...

Enfin, plusieurs adultes, victimes de maltraitance dans leur enfance, demandent une aide, un soutien ou souhaitent seulement apporter leur témoignage.

La communication sur le site

L'adresse du site Internet - allo119.gouv.fr - est insérée sur toutes les affiches d'Allô Enfance Maltraitée.

Communication par les médias

Régulièrement, les médias informent de l'existence de notre site.

Ainsi, pour la presse écrite, "allo119.gouv.fr" a été cité à l'occasion d'articles parus dans :

- Le journal des enfants
- Midi libre
- Réponses psy
- Micro achat
- Le républicain lorrain
- Girls
- La classe
- Agence France presse mondiales
- Métro
- Le figaro
- Café pédagogique...

Par ailleurs, la visite de Monsieur Dominique Perben, à l'occasion du lancement de la "zone adultes" a généré un grand nombre d'articles sur le 119 (Nord Éclair, Charente Libre, Le Populaire du Centre, Le Figaro...)

Lors de diffusions d'émissions (télévision ou radio) où le 119 est cité, des liens sont faits de façon ponctuelle avec le propre site de l'émission (ex. : "Ca se discute" - France 2).

Les demandes de lien avec notre site

Plusieurs organismes ont spontanément demandé un lien avec notre site. Les réponses sont données après étude d'une demande d'autorisation écrite.

Cette année, 5 demandes de liens ont été accordées avec les sites suivants :

- site de la CPAM des Hauts de Seine (CPAM92.fr)
- "mamanaparis.com" - le site des parents en région parisienne
- "lesvillagesdenfants.com" - rubrique : l'enfance en danger en France
- site du Conseil Général de l'Ain (ain.fr)
- "enfantbleu.org" - site de l'association "l'enfant bleu - enfance maltraitée"

Toutefois, on constate que de nombreuses structures ont créé des liens avec notre site sans demande d'autorisation préalable.

Les visites au 119

MINISTÈRES / PARLEMENT / PERSONNALITÉS

DATE	VISITES
04 février 2002	Visite de M. Le Port, membre du Conseil d'administration en compagnie de plusieurs représentants du Ministère de la Jeunesse & des Sports Direction de la Jeunesse et de l'Education Populaire.
07 février 2002	Visite de Madame Angiolini - Conseillère du Gouvernement Écossais (Justice)
13 février 2002	Visite de Madame Ségolène Royal, Ministre de l'Enfance et de la famille.
12 mars 2002	Visite de Jean de France Duc de Vendôme.
Le 3 avril 2002	Visite du Lieutenant Colonel Candalot, Adjoint au Chef de Service Technique de Recherches Judiciaires et de Documentation de la Gendarmerie Nationale, accompagné de plusieurs de ses collaborateurs
8 juillet 2002	Visite de Monsieur Hazzard, Parlementaire australien.
18 juillet 2002	Visite de Monsieur Christian Jacob, Ministre de la Famille.
7 novembre 2002	Visite de M. Blouet, Conseiller technique du Garde des Sceaux
20 novembre 2002	Visite de M. Dominique Perben, Garde des Sceaux - Inauguration de la Zone "Adultes" du Site Internet 119.

DEPARTEMENTS

DATE	VISITES
13 mars 2002	Visite de Mme Gisèle Contrain Etrayen, de Mme Marie-Thérèse Huet, représentants du conseil général de la Réunion en perspective de l'extension du 119 au département de la Réunion.
04 juin 2002	Visite de M. Guyomarch, Directeur de la DASDY des Yvelines
10 juin 2002	Visite Madame Coletta, Responsable de l'Observatoire Départemental de l'Enfance de Seine Saint Denis.
12 juin 2002	Visite de M. Rapinat, membre de l'Association des départements de France
14 juin 2002	Visite de M. Max Clain, Psychologue, Responsable du Service d'écoute départemental réunionnais.
20 juin 2002	Visite de M. Roger, correspondant de l'Essonne chargé de l'enfance en danger, accompagné des membres du service pédiatrique du Centre Hospitalier Francilien .
20 août 2002	Visite de Mme Reveillères, Responsable de la TSU - DASES de Paris
10 octobre 2002	Accueil de Madame Doumène, Responsable de la Cellule Enfance Maltraitée du Conseil Général de Meurthe et Moselle.
8 octobre 2002	Visite de Madame Lafond, chef du Service ASE du Conseil Général du Jura.

ASSOCIATIONS

DATE	VISITES
17 janvier 2002	Visite du Samu Social de Paris (115) pour une visite du service.
14 février 2002	Visite de Monsieur Baudry, Président du Centre contre les manipulations mentales (C.C.M.M)
7 mars 2002	Visite de Giorgia Terruzzi, responsable du service du personnel et Giorgia Colombo, responsable du service écoute de Telefono Azzurro.
12 mars 2002	Visite de Mme Darminy , Présidente de l'Association Enfance & Partage, accompagnée de 2 collaboratrices.
25 mars 2002	Visite de Carolina Montes, psychologue, écoutante bénévole à la Fondation ANAR (Espagne)
11 juin 2002	Visite du Directeur de l'EPE, accompagné de la Directrice de Jeunes Violences Écoute.
2 juillet 2002	Visite de Mme Florence Salas, Coordinatrice Nationale de l'INAVEM.
11 octobre 2002	Visite de M. Praz & de M. Iguenane, Directeur de la Fondation pour l'Enfance .
31 octobre 2002	Accueil de Mme Bennari - Association ANGE BLEU
8 novembre 2002	Visite de Mme Wattel - FONDATION DE FRANCE
13 novembre 2002	Accueil de Mme Mame, Présidente de l'Association ELCÉM
26 août 2002	Visite de Mme Barroux, membre de la FNEPE

Les interventions extérieures

Interventions de la Direction générale

La Direction générale du SNATEM participe régulièrement à des réunions de travail, des colloques, des tables rondes ainsi que des comités consultatifs auxquels elle est conviée pour informer sur les missions du 119 et apporter son expertise sur la maltraitance à enfant.

A titre d'exemple, elle a participé aux réunions du GPIEM* portant sur les questions de violences en institution. Elle assiste aux séances du Comité consultatif du Défenseur des Enfants. Elle intervient dans un certain nombre de colloques organisés notamment par des partenaires associatifs tels que le Comité Enfance Majuscule de Perpignan qui a rassemblé le 18 novembre 2002, plusieurs milliers d'enfants autour de la journée nationale des droits de l'enfant.

Interventions du Pôle écoute

Bien que le SNATEM ne soit pas un organisme de formation, il est régulièrement sollicité pour des interventions à visée informative, par des établissements de l'Education Nationale (école, collège et lycée) et de formation professionnelle (travailleurs médico-sociaux, professionnels de santé, enseignants, ...), ou des services de protection de l'enfance.

11 interventions ont été réalisées en 2002 portant principalement sur :

- I la place du service dans le schéma de protection de l'enfance en France,
- I la présentation du 119 (ses missions, son statut de groupement d'intérêt public, son organisation)
- I le profil des appels traités (qualité et âge des victimes et des auteurs, nature des mauvais traitements, réponses apportées par le 119 et les départements)
- I la gestion des appels au niveau de la ligne d'accueil et par les écoutants.

* GPIEM : Groupe permanent interministériel pour l'enfance maltraitée

AUTORITÉS INDÉPENDANTES

DATE	VISITES
14 juin 2002	Visite de l'IGAS dans le cadre d'une procédure de contrôle des circuits et procédures d'un département.
19 septembre 2002	Visite de Maître Debacker - Avocat - Service de Claire Brisset, Défenseur des Enfants
8 octobre 2002	Accueil de Mme Claire Brisset - Réunion de service du SNATEM

AUTRES

DATE	VISITES
6 mars 2002	Visite de plusieurs professionnels du lycée Berthelot de Nogent sur Oise (Dépt.60) accompagnés d'un membre de l'Inspection Académique de l'Oise sont venus visiter le Service.
11 juillet 2002	Visite de Quatre représentants du Dispositif Expert Régional pour Adolescents en Difficulté.
11 juillet 2002	Accueil de Monsieur Chauvière, Sociologue au CNRS
5 septembre 2002	Visite de M. Meyer du Centre de Recherche sur les Médias - Université de Metz
14 novembre 2002	Accueil de M. Rancoul de l'Ecole d'informatique de Perpignan
9 décembre 2002	Visite de Madame Binosi de l'Association Femme Avenir (Dépt. 04)

Un partenariat se développe depuis plusieurs années avec différentes structures nationales telles la Gendarmerie Nationale, le Centre National de la Fonction Publique Territoriale, ou le Centre de Formation de la Protection Judiciaire de la Jeunesse. Ces partenariats nous permettent de développer une communication très large en direction de professionnels avec lesquels nous travaillons au quotidien pour gérer des situations difficiles (fugues de mineurs,...).

Pour structurer les informations délivrées au cours de ces interventions un groupe de travail se réunit périodiquement afin de faire évoluer les supports de communications (transparents projetés et canevas d'intervention). Il regroupe l'ensemble des personnes qui dispensent ces informations.

Date	Lieu	Thème
Janvier	IUFM Créteil (94) (Bonneuil - après-midi)	Présentation maltraitance et dispositif de protection de l'enfance, incluant le SNATEM
Janvier	PJJ - CNFE Vaucresson (92)	Présentation du SNATEM à des professionnels en formation initiale
Avril	IFSI Meaux (77)	Module optionnel "la maltraitance à enfants : conséquences physiques et psychologiques" Présentation du SNATEM.
Mai	IFSI Beaumont sur Oise (60)	Module optionnel "Pédiatrie", 24 étudiants de 2 ^e & 3 ^e année, axé sur la relation à l'enfant.
Mai	TAMS de Lunéville - Dpt 54	Intervention d'une écoutante sur le thème "Maltraitance et responsabilités professionnelles"
Juin	IFSI Boulogne-Ambrois Paré (92)	Module optionnel "Enfance et maltraitance", 22 étudiants de 2 ^e année
Juin	Centre hospitalier Sud Francilien Evry (91)	Equipe médicale et paramédicale
Juillet	CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale) (93)	Stage " Protection de l'enfance " destiné à des professionnels travaillant en structure d'accueil
Septembre	Institut de Puériculture de Paris	Module de protection de l'enfance dans le cadre de la formation des puéricultrices
Septembre	Gendarmerie Nationale	"le SNATEM : missions, rencontre avec les OPAPJ, référents départementaux"
Octobre	DASES de Paris	Aide sociale à l'enfance de Paris
Décembre	IFSI Champigny sur Marne	Module optionnel " maltraitance à enfant "

Participation du SNATEM au CNC

Depuis l'année 2000, un représentant du SNATEM compte parmi les membres de la Commission de classification des œuvres cinématographiques du CNC*.

Nommé par arrêté, il participe deux fois par semaine, aux réunions de travail de cette Commission et débat avec les autres membres (parmi lesquels le Défenseur des enfants), de la classification des œuvres cinématographiques avant que le Ministre de la Culture ne délivre le visa d'exploitation.

* CNC : Centre National de la Cinématographie.

Demandes de documentation

En 2002, plus de 2.000 demandes de documentations ont été adressées au service par courrier, par téléphone ou via Internet.

L'envoi de ces documents constitue l'une des activités quotidiennes du SNATEM. Les supports de communication disponibles étant les suivants : affiches, plaquettes de présentation du 119, autocollants, rapports d'activité, film de présentation d'"Allô Enfance Maltraitée" (ce film n'est plus diffusé depuis septembre 2002).

L'analyse qui suit a été réalisée d'après l'enregistrement de 1547 demandes.

Évolution des demandes

Année	Nombre
2002	1 547
2001	1 705
2000	1 405
1999	2 053
1998	1 320
1997	2 628
1996	1 200

Répartition mensuelle

Mis à part la période estivale (juin - juillet - août) les demandes de documentations se répartissent de façon assez égale sur le reste de l'année, entre 8% et 12% par mois.

Janvier	169	11%
Février	136	9%
Mars	183	12%
Avril	133	9%
Mai	143	9%
Juin	90	6%
Juillet	34	2%
Août	43	3%
Septembre	168	11%
Octobre	147	10%
Novembre	180	12%
Décembre	121	8%
Total	1547	100%

Raisons des demandes

Les documentations sont le plus souvent destinées à des actions de sensibilisation concernant la protection des mineurs.

Raison	Nombre	%
Sensibilisation	649	42%
Affichage	451	29%
Études	206	13%
Exposés à préparer	141	9%
Formation	49	3%
Autres / Divers	51	3%
Total	1547	100%

Provenance des demandes

Comme chaque année, l'Éducation nationale, et notamment les lycées et collèges (25% de la demande totale) représente la plus grande partie des demandes qui nous sont parvenues.

Provenance	Nombre	%
Éducation Nationale :	881	57%
- académie/ministère E. N.	36	2,3%
- enseignement sup.	132	8,5%
- lycées & collèges	389	25,1%
- écoles primaires	212	13,7%
- inst. de form. méd.& soc.	112	7,2%
Autres administrations :	479	31%
- autres ministères	33	2,1%
- mairies	60	3,9%
- serv. ASE & circons. PMI	78	5,0%
- foyer d'accueil & ctre soc.	108	7,0%
- ctre de vacances & loisirs	106	6,9%
- CFES / ORS / ODAS	40	2,6%
- crèches	10	0,6%
- milieu hospitalier	26	1,7%
- police / gendarmerie	18	1,2%
Associations et autres :	187	12%
- ass. parents d'élèves	26	1,7%
- autres associations	102	6,6%
- secteur privé	57	3,7%
- autres	2	0,1%
Total	1547	100%

Profil des demandeurs

Demandeurs	Nombre	%
Professeurs et instituteurs	349	23%
Collégiens et lycéens	132	9%
Étudiants	200	13%
Personnel Ctre loisirs / vacances / crèches	125	8%
Assistantes sociales et AS scolaires	98	6%
Infirmières / inf. scolaires	88	6%
Membres d'associations	95	6%
Médecins / médecins scolaires	56	4%
Personnel de mairie	50	3%
Documentalistes / bibliothécaires	69	4%
Éducateurs	49	3%
Correspondants dep. & circ.	62	4%
Psychologues / psy scolaires	31	2%
Parents d'élèves	22	1%
Personnel admin. / ministères	63	4%
Policiers / gendarmes	18	1%
Journalistes	8	1%
Profils divers	32	2%
Total	1547	100%

Annexes

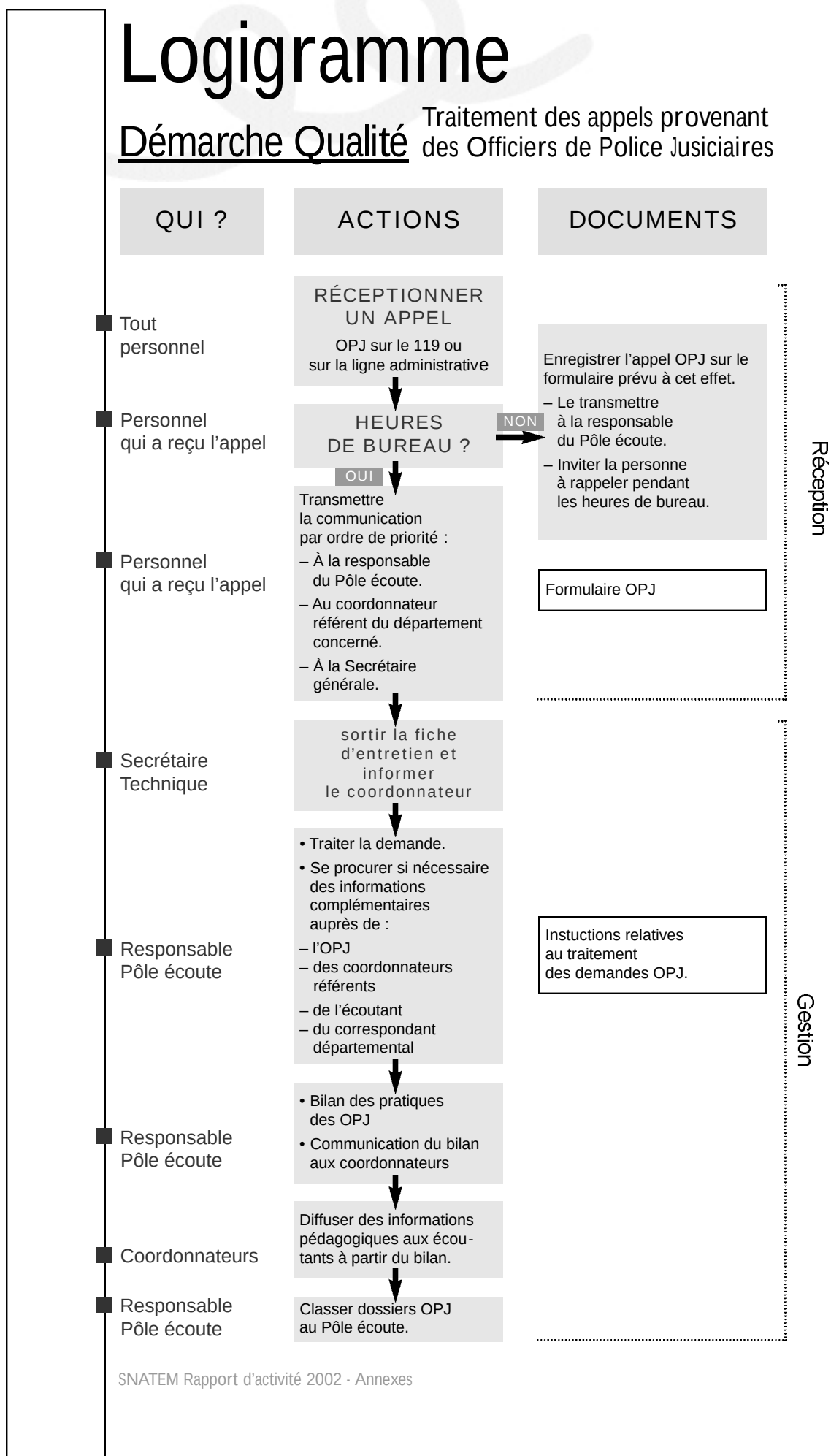
Logigramme : “Démarche Qualité”
Traitement des appels provenant des Officiers de Police Judiciaire

Bibliographie

Filmographie

Logigramme

Démarche Qualité Traitement des appels provenant des Officiers de Police Judiciaires



Bibliographie du service

- “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 3^e 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.
- “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.
- Rapports d'activité :
1990 – 1991 – 1992 – 1993 – 1994 – 1995 – 1996 – 1997 – 1998 – 1999 – 2000 – 2001.
- “Impact de la violence audiovisuelle sur le comportement des mineurs”
partenariat SNATEM / Défenseur des enfants – 2002.
- Étude sur la typologie des appels au 119 relatifs aux sectes
partenariat SNATEM / UNADFI – 2002.
- Étude sur les appels au 119 relatifs aux fugues
partenariat SNATEM / Fondation pour l'Enfance – 2002.
- Bilan de la campagne nationale d'information et de prévention des abus sexuels sur mineurs – janvier/février 2002.

Filmographie du service

- 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