



oned
Observatoire national de l'enfance en danger

Rapport d'activité 2009

GIP Enfance en Danger

BP 30302
75823 PARIS Cedex 17
Tél : 01 53 06 68 68
Fax : 01 45 41 38 01
direction-generale@giped.gouv.fr
www.allo119.gouv.fr
www.oned.gouv.fr




Assemblée des
DEPARTEMENTS
DE FRANCE

La lettre de la Présidente

Au cours de cette année 2009, le Groupement d'intérêt public Enfance en Danger a fait l'objet de plusieurs changements institutionnels : Présidence, Direction Générale et vacance partielle du poste de Directeur de l'ONED durant 4 mois.

Cependant, les activités comme les programmes et travaux ont été poursuivis et finalisée, tant au sein du SNATED que de l'ONED et je tiens à remercier les personnels pour le travail accompli.

Les temps forts de cette année ont été marqués sur le plan institutionnel par la finalisation de la Mission de contrôle de la Cour des comptes, au sein du GIPED, l'approbation de la Convention d'objectifs et de gestion par le conseil d'administration et l'évolution du cadre de fonctionnement du GIP (Protocole relatif au contrôle budgétaire, Règlement intérieur, adhésion au CNAS et renégociation d'une mutuelle complémentaire).

L'activité du SNATED confirme la pertinence du dispositif et une augmentation (+48%) des transmissions aux départements (9235/an) concernant plus de 16 000 enfants en danger ou en risque de l'être, à bon escient dans plus de 80% des cas.

Pour la première année, une étude statistique détaillée a été réalisée sur les appels et leurs caractéristiques qui figure en annexe au présent rapport.

Par ailleurs, les nombreuses actions de communication et partenariales ont été poursuivies.

S'agissant de l'ONED, le cinquième rapport au Gouvernement et au Parlement, tel que prévu au titre de l'article L 226-6 du Code de l'action sociale et des familles, rend compte du suivi de l'application de la loi du 5 Mars 2007 et de la dynamique initiée auprès des acteurs.

Il constate l'existence de protocoles dans plus des trois quarts des départements et la montée en charge progressive des Observatoires Départementaux de la Protection de l'Enfance.

Pour ce qui concerne l'amélioration de la connaissance chiffrée de l'enfance en danger, on note une stabilité (-0,5%) des mineurs bénéficiant au moins d'une mesure de prise en charge (265 061), et une légère augmentation (+1%) des données s'agissant des jeunes majeurs (21 565), mais avec une grande variabilité départementale. Par ailleurs, la judiciarisation des mesures reste importante du côté des mineurs protégés, alors qu'au contraire, on note une forte déjudiciarisation du côté des majeurs.

Enfin, au regard des préconisations de la CNIL en date du 29 décembre 2009, faisant suite à la publication du décret n°2008-1422 du 19 décembre 2008 organisant la transmission d'informations sous forme anonyme à l'ONED et aux Observatoires Départementaux de la Protection de l'Enfance, l'ONED, en lien avec les services de l'Etat et les acteurs des dispositifs de protection de l'enfance, conduit un travail de reformulation et de concertation portant sur les données de contexte de vie de l'enfant et les problématiques familiales observées.

Pour autant, l'ensemble de ses activités se sont poursuivies tant au sein du service (Rapport Pupilles de l'Etat 2008, rapports thématiques sur les enfants témoins de violences conjugales, sur le délaissement parental, sur l'accompagnement des jeunes majeurs...) qu'au sein du Conseil scientifique et dans les rapports partenariaux à l'échelon national et international.

Enfin, la loi de 2007 positionne fortement le Conseil général en tant que chef de file et demande aux départements une attention particulière à l'évolution des pratiques professionnelles, mais également à celle de leurs organisations territoriales.

Ainsi, le Groupement d'intérêt public Enfance en Danger, de par sa vocation nationale au travers d'un service opérationnel (SNATED) et d'un service de recherche, d'analyse et d'observation (ONED) s'attachera à travailler encore plus étroitement, dans les années qui viennent, avec les départements.

Patricia ADAM
Présidente du GIPED
Députée du Finistère



Sommaire

La vie institutionnelle du GIP Enfance en Danger

Sommaire détaillé GIPED	1
I. Point sur l'activité institutionnelle	3
II. Evolution des effectifs et formation des salariés	6
III. Analyse du compte financier 2009 et de l'évolution du budget annuel depuis 2004	7

Le Service National d'Accueil Téléphonique Enfance en Danger

Sommaire détaillé SNATED	11
I. Analyse chiffrée : principales tendances de l'activité 2009	13
II. Les temps forts du 119 en 2009	15
III. La communication du 119 en 2009	20

L'Observatoire National Enfance en Danger

Sommaire détaillé ONED	33
I. Une équipe en mouvement	35
II. Soutenir les acteurs de la Protection de l'Enfance	36
III. Le Rapport annuel de l'ONED	40
IV. Développer et diffuser les connaissances en Protection de l'Enfance	42
V. Recenser, analyser et diffuser les interventions en Protection de l'Enfance	48
VI. International	54
VII. Diffusion et communication	55

Annexes

59

La vie institutionnelle du GIP Enfance en Danger

I. Point sur l'activité institutionnelle	3
I.1 Calendrier des réunions institutionnelles de l'année 2009	3
I.2 Présidence du GIP	3
I.3 Direction générale du GIP et Direction de l'ONED	3
I.4 Approbation de la Convention d'Objectifs et de Gestion triennale	4
I.5 Contrôle de la Cour des comptes	4
I.6 Signature d'un protocole relatif aux modalités d'exercice de l'autorité chargée du contrôle économique et financier	4
I.7 Mise en place d'un nouveau règlement intérieur du personnel du GIP Enfance en Danger et d'un service minimum	5
I.8 Adhésion au CNAS	5
I.9 Mise en concurrence de l'organisme de mutuelle	5
I.10 Les relations entre les services du GIP Enfance en Danger	5
II. Evolution des effectifs et formation des salariés	6
II.1 Evolution des effectifs en 2009	6
II.2 Formation des salariés en 2009	7
III. Analyse du compte financier 2009 et de l'évolution du budget annuel depuis 2004	7
III.1 Analyse globale du budget entre 2004 et 2009	7
III.2 Analyse du compte financier 2009	9

La vie institutionnelle du GIP Enfance en Danger

I. Point sur l'activité institutionnelle

I.1 Calendrier des réunions institutionnelles de l'année 2009

- 11 mars, 10 juin, 26 août, 9 décembre : réunions de Bureau
- 14 janvier, 25 mars, 1er juillet, 26 août, 23 septembre, 28 octobre : réunions du Conseil d'administration
- 28 octobre : Assemblée générale annuelle

I.2 Présidence du GIP Enfance en Danger

Lors de l'Assemblée Générale du 28 octobre 2009, Christophe BECHU a quitté ses fonctions de Président du GIP Enfance en danger après 4 années de mandat.

C'est Patricia ADAM, députée du Finistère, qui a été élue pour lui succéder à cette fonction.

I.3 Direction générale du GIP et Direction de l'ONED

Lors du Conseil d'administration du 1^{er} juillet 2009, Paul DURNING a informé les membres du Conseil de sa décision de ne pas poursuivre son activité de Directeur du GIP et de Directeur de l'ONED en ne renouvelant pas sa demande de détachement arrivant à échéance le 31 août 2009.

Après ce Conseil d'administration, deux fiches de poste (Directeur général du GIPED et Directeur de l'ONED) ont été publiées dans Le Monde, la Gazette des Communes et sur les sites Internet du 119 et de l'ONED.

Les candidatures ont été reçues par le Président du GIP Enfance en Danger et par le Directeur général de l'action sociale jusqu'au 21 août 2009.

Après une réunion du Conseil d'administration le 26 août 2009 dont l'ordre du jour était l'organisation de la Direction du GIP Enfance en Danger, les membres du Bureau se sont réunis et ont présélectionné 8 candidats pour le poste de Directeur général du GIP Enfance en Danger.

Suite à l'audition de ces 8 candidats par le Bureau, le Conseil d'administration du 23 septembre a nommé Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS Directeur général du GIP Enfance en Danger. Celle-ci a pris ses fonctions le 1^{er} décembre 2009.

Le Conseil d'administration du 26 août 2009 a décidé, par ailleurs, le report du recrutement du Directeur de l'ONED.

I.4 Approbation de la Convention d'Objectifs et de Gestion triennale

Cette convention triennale 2009-2011 qui engage le GIP et l'Etat a permis de repenser les missions du SNATED, de l'ONED et de la Direction administrative et financière du GIP. Ce travail d'établissement des actions et moyens à mettre en œuvre ainsi que des indicateurs de performance a été conduit avec la DGAS.

Cette Convention d'Objectifs et de Gestion, en cours de signature, a été présentée en détail et approuvée au Conseil d'administration du 25 mars 2009.

Cette convention deviendra en 2010 une Convention Pluriannuelle d'Objectifs 2010-2011.

I.5 Contrôle de la Cour des comptes

La cinquième chambre de la Cour des comptes a réalisé sur le dernier trimestre 2007 et le premier trimestre 2008 un contrôle sur les comptes et la gestion du groupement pour les exercices 1998 à 2006 inclus.

Ce contrôle a donné lieu à une réunion de fin d'instruction en présence du Président, Christophe BECHU, du Directeur Général, Paul DURNING et de la Directrice administrative et financière, Nathalie LE MAIRE, qui s'est tenue le 20 mai 2008 ainsi qu'à une audition de la Direction et du Président le 25 février 2009.

Le GIP Enfance en Danger a reçu le rapport définitif de la Cour des comptes fin juillet 2009. Celui-ci a été transmis pour information aux membres du Conseil d'administration pour la réunion du 7 janvier 2010.

Par ailleurs, une deuxième mission de contrôle plus large de l'ensemble du système de protection de l'enfance notamment sur les aspects statistiques, études et recherches a eu lieu sur 2007 et 2008 et inclut aussi l'ONED. Le relevé d'observations provisoires correspondant a été transmis fin juillet 2009 et a donné lieu aux observations de l'ONED envoyées à la Cour des comptes début septembre. Cette mission de contrôle sur la protection de l'enfance a donné lieu à un rapport public de la Cour des comptes en octobre 2009.

I.6 Signature d'un protocole relatif aux modalités d'exercice de l'autorité chargée du contrôle économique et financier

Le GIP Enfance en Danger et le Service du contrôle budgétaire et comptable ministériel ont signé en avril 2009 un protocole d'accord relatif aux modalités d'exercice du contrôle économique et financier. Celui-ci précise les actes soumis à avis préalable et le type et la fréquence des documents budgétaires que le GIP doit transmettre au Contrôle budgétaire.

Ce protocole a été immédiatement appliqué par le GIP avec une transmission des tableaux pour les premier et deuxième quadrimestres 2009.

I.7 Mise en place d'un nouveau règlement intérieur du personnel du GIP Enfance en Danger et d'un service minimum

Le règlement intérieur du GIP Enfance en Danger en vigueur étant obsolète, la Directrice générale adjointe en a proposé la refonte dans le cadre de réunions de travail avec les représentants du personnel.

Un projet de nouveau règlement intérieur devait être présenté au CA du 1^{er} juillet et a été reporté du fait de la consultation du Conseil d'Etat par la DGAS sur la mise en place d'un service minimum au 119 en cas de grève des agents.

La mission juridique du Conseil d'Etat a rendu son avis le 26 juin 2009 en confirmant que le GIP avait la possibilité d'inscrire ce service minimum dans son règlement intérieur.

I.8 Adhésion au CNAS

Dans le cadre des négociations salariales, le Conseil d'administration du 1^{er} juillet 2009 a validé l'adhésion du GIP Enfance en Danger au CNAS (Comité national d'action sociale www.cnas.fr).

Association loi 1901, le Comité National d'Action Sociale pour le Personnel des Collectivités Territoriales propose en effet une offre complète de prestations sociales et culturelles.

Cette adhésion est rétroactive au 1^{er} janvier 2009.

I.9 Mise en concurrence de l'organisme de mutuelle

Conformément aux préconisations de la Cour des comptes, le GIP Enfance en Danger a mis en concurrence au dernier trimestre 2009 plusieurs organismes de mutuelles pour la prestation d'assurance complémentaire sur les frais de santé à adhésion facultative (45 agents sur 80 en 2009).

I.10 Les relations entre les services du GIP Enfance en Danger

Le GIP Enfance en Danger a travaillé à la mise en place d'un Intranet à disposition de tous les services qui a été mis à disposition des agents fin octobre 2009.

Cet Intranet donne aux agents les informations suivantes :

- Actualité
- Activités et Vie et du GIP
- Documentation
 - Revues de presse du GIP
 - Dossiers de presse en Protection de l'enfance
 - Base documentaire du GIP
- Colloques et Formations
- Informatique / Téléphonie
- Infos pratiques

- Informations
- Documents institutionnels (Cadre emploi/ Convention constitutive/ Organigramme...)
- Formulaires et notes internes
- Calendrier institutionnel
- Boîte à idées

II. Evolution des effectifs et formation des salariés

II.1 Evolution des effectifs en 2009

En ce qui concerne le SNATED, 2 écoutants ont quitté le service et 1 écoutante a été recrutée en CDI en février 2009.

En ce qui concerne l'ONED, la documentaliste a quitté ses fonctions en février 2009 et a été remplacée fin mars. L'ingénieur informaticien, annoncé fin 2008, a été recruté en février 2009. 5 chargées d'étude ont quitté l'ONED entre août et décembre 2009.

Le tableau récapitulatif des effectifs au 31 décembre 2009 est le suivant :

<i>Personnel Direction Générale / Service Administratif et Financier /</i>		8,0
<i>Systèmes d'Information</i>		
<i>Personnel SNATED</i>		59
<i>Personnel ONED</i>	<i>salariés</i>	13,0
	<i>mise à Disposition</i>	1,0

<i>Total salariés GIP</i>	80
<i>Mise à disposition</i>	1,0
<i>Equivalents Temps Plein</i>	54
<i>dont Equivalent Temps Plein Travaillé</i>	51,3
<i>dont CDD Equivalent Temps Plein</i>	8.1

II.2 Formation des salariés en 2009

Un effort particulier a été consenti cette année sur la formation des agents du GIP et les dépenses de formation en 2009 se sont portées à 62 763 € correspondant au paiement des droits d'inscription à la formation continue.

Le GIP a demandé dans la DBM1 d'abonder le compte formation de 20 000 € pour prendre en charge notamment les formations informatiques pour l'ensemble des agents du GIP. La part des dépenses de formation, correspondant aux salaires complémentaires des personnes à temps incomplet, s'est élevée en 2009 à 1500 heures correspondant à environ 34 000 € charges comprises. Les formations 2009 ont concerné 74 agents (contre 36 en 2008) correspondant à 291 journées de formation.

Le tableau ci-après précise le type de formation dispensée et le budget alloué :

FORMATIONS GENERALISTES (colloques)	12 697
FORMATIONS JURIDIQUES (SNATED)	3 900
FORMATIONS INFORMATIQUES	42 317
FORMATIONS INDIVIDUELLES 2009	3 849
TOTAL GENERAL	62 763

III. Analyse du compte financier 2009 et de l'évolution du budget annuel depuis 2004

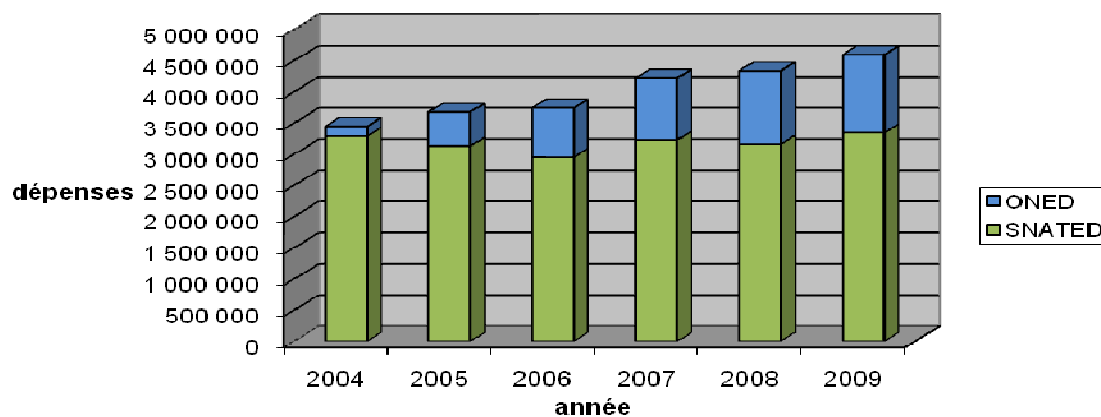
III.1 Analyse globale du budget entre 2004 et 2009

Une analyse de l'évolution du budget de fonctionnement et d'investissement entre 2004 et 2009 comparée à l'évolution des contributions de l'Etat et des départements est synthétisée dans les tableaux et graphiques.

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

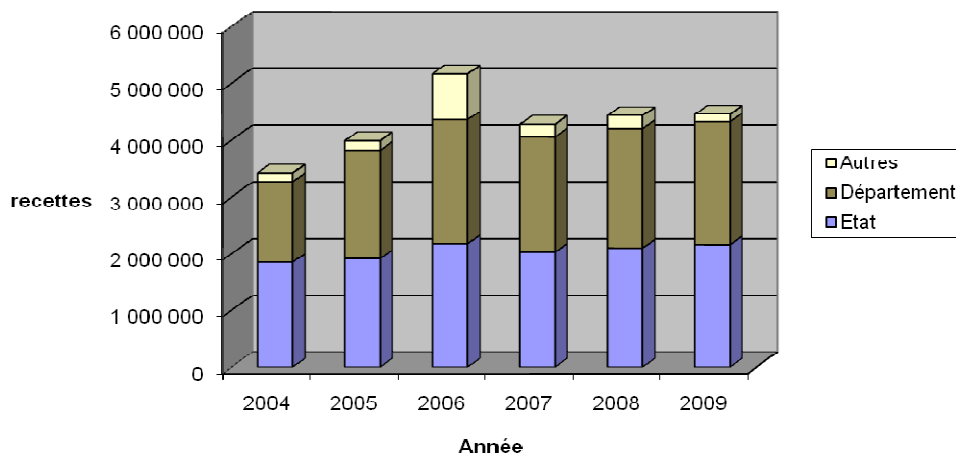
Dépenses de fonctionnement et d'investissement GIP				
fonctionnement				investissement
Année	SNATED	ONED	GIP	
2004	3 284 824	156 646	3 441 470	257 007
2005	3 131 413	540 879	3 672 292	76 140
2006	2 951 976	787 493	3 739 469	25 367
2007	3 227 193	993 490	4 220 683	193 689
2008	3 159 086	1 174 831	4 333 917	40 211
2009	3 343 109	1 251 132	4 594 241	35 097

**Evolution des dépenses de fonctionnement
du GIP Enfance en Danger**



Contributions Etat et département/ Recettes globales GIP				
Année	Etat	Département	Total	Recettes GIP
2004	1 845 845	1 419 845	2 869 690	3 412 624
2005	1 910 000	1 910 000	3 820 000	3 988 730
2006	2 177 700	2 177 700	4 355 400	5 159 545
2007	2 027 700	2 027 700	4 055 400	4 271 146
2008	2 100 000	2 100 000	4 200 000	4 432 384
2009	2 158 800	2 158 800	4 317 600	4 458 392

Evolution des recettes du GIP par provenance



III.2 Analyse du compte financier 2009

Les charges de fonctionnement du GIP Enfance en Danger en 2009 sont de 4 594 241 € (contre 4 333 917 € en 2008) et les recettes de 4 458 392 € (4 432 384 € en 2008).

Le résultat déficitaire 2009 s'établit à **- 135 849 €**.

Le résultat prévisionnel du BP2009 après DBM2 était déficitaire de **- 302 062 €**.

Ce résultat supérieur au BP2009 après DBM2 de 166 K€ doit être analysé par :

- d'une part, l'augmentation des recettes prévisionnelles par rapport au BP2009 de 18 K€,
- d'autre part, une non consommation des dépenses budgétées à hauteur de 148 K€, essentiellement sur les dépenses de personnel et les services extérieurs.

Parmi les principaux postes de dépenses de fonctionnement, 3 270 323 € (contre 3 084 228 € en 2008) sont consacrés aux dépenses de personnel, y compris les taxes assises sur la masse salariale.

Les dépenses d'investissement du GIP Enfance en Danger se sont élevées pour leur part à 35 097 € pour l'année 2009 couvrant le financement de matériel informatique et de mobilier.

Au final, le budget de fonctionnement en 2009 a été consommé à hauteur de 96,8% (contre 94,3% en 2008) et celui d'investissement à 70% (contre 80% en 2008).

Le Service National d'Accueil Téléphonique Enfance en Danger

I. Analyse chiffrée : principales tendances de l'activité 2009	13
II. Les temps forts du 119 en 2009	15
II.1 Les échanges avec les départements	15
II.2 Le partenariat et les échanges de terrain avec les autres services	16
II.3 Les diverses interventions extérieures du 119 ou dans nos locaux	17
II.4 La présentation du 119 auprès des différentes instances internationales	17
II.5 La mise en place des formations juridiques au 119	18
II.6 La refonte du livret-guide du pré-accueil	18
II.7 La mission d'une stagiaire démographe au SNATED	19
III. La communication du 119 en 2009	20
III.1 Les temps forts	20
III.2 Les relations media	24
III.3 les demandes d'insertions de liens vers site web	27
III.4 La vie du site internet	28
III.5 Les demandes de documentation	30

Le Service National d'Accueil Téléphonique Enfance en Danger

En dehors d'une étude statistique quantitative et qualitative des appels sur l'année 2009 présentée en annexe du présent Rapport d'activité, nous présenterons les principaux axes de travail du 119 en 2009 :

- les échanges avec les départements,
- les partenariats et les échanges avec les autres services,
- la communication du 119,
- la mise en place de formations juridiques pour les professionnels du 119,
- le travail d'un stagiaire démographe au 119.

I. Analyse chiffrée : principales tendances de l'activité 2009

Les tableaux ci-après présentent les chiffres d'activité en 2009 comparativement aux années précédentes. Ces chiffres sont issus des données téléphoniques pour les appels décrochés et des données informatiques pour les aides immédiates et les transmissions.

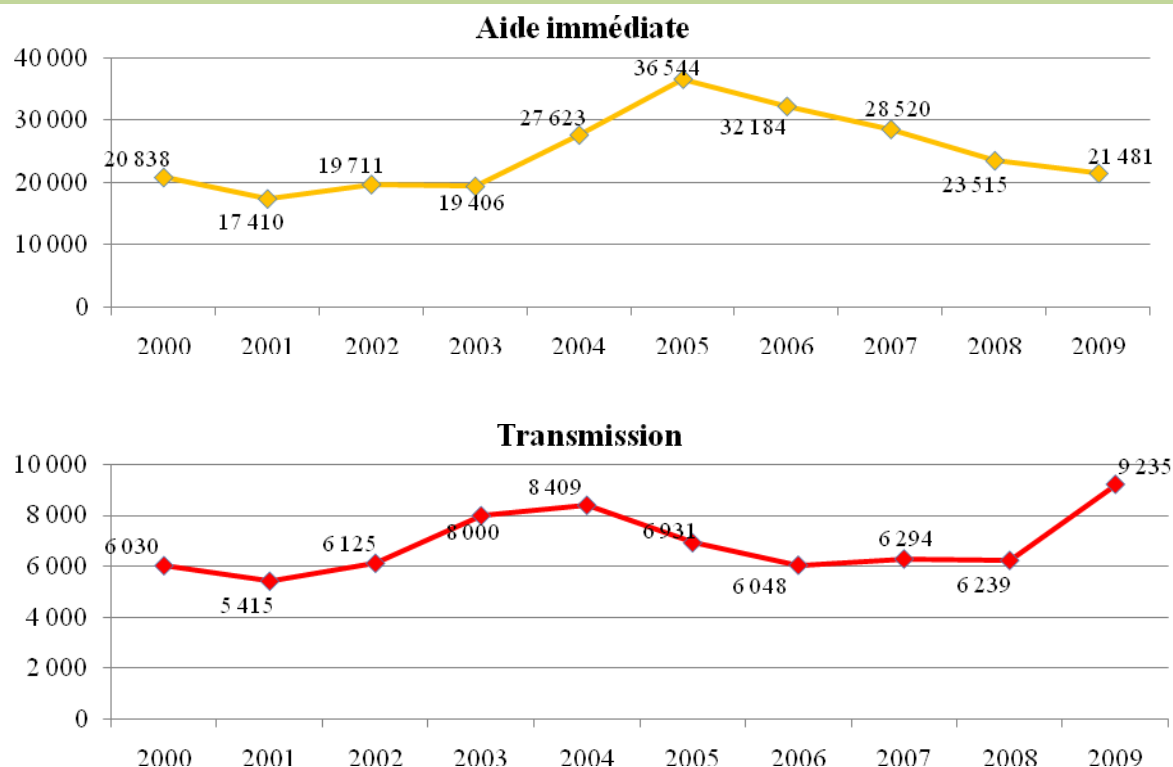
<i>Chiffres d'appels au 119 en 2009</i>			
	<i>Appels traités</i>	<i>Aides immédiates</i>	<i>Transmissions aux départements</i>
2007	776732	28 520	6 294
2008	665300	23 515	6 239
2009	489511	21 481	9 235

Les principales données sur l'activité 2009 sont les suivantes :

- 1 340 appels traités par jour,
- 59 aides immédiates et 25 transmissions par jour en moyenne sur l'année,
- 2/3 d'aides immédiates et 1/3 de transmissions (contre 20% en moyenne les années précédentes),
- 9 235 transmissions correspondant à 16000 enfants en danger ou en risque de danger,
- Sur la base des retours (72% fin mai 2010), plus de 80% des situations ont été confirmées par les départements.

L'évolution des aides immédiates et des transmissions depuis 10 ans est présentée dans les graphiques ci-après :

Evolution des aides immédiates et des transmissions depuis 2000 :



Ainsi, si les appels décrochés sont en baisse, comme dans la plupart des services de téléphonie sociale, les appels relevant des missions du 119 restent stables et les transmissions d'appels sur des situations d'enfants en danger ou en risque sont en augmentation de 48% entre 2008 et 2009, atteignant le plus haut niveau annuel depuis la création du service.

Cette augmentation peut s'expliquer par une connaissance de plus en plus affirmée de la loi de réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007, qui met l'accent sur la nécessité de transmettre à tout moment les informations préoccupantes concernant un enfant en danger ou risquant de l'être.

La transmission aux départements est d'abord la possibilité d'une aide préventive en direction de l'enfant et de sa famille, la saisine judiciaire étant subsidiaire.

Ainsi, l'imprégnation de ce nouveau dispositif législatif amène le 119 à se poser la question beaucoup plus souvent de l'opportunité de la transmission au département.

Cette augmentation des transmissions en 2009 avec une moyenne de 25 transmissions par jour se confirme sur les 4 premiers mois de l'année 2010 avec une moyenne de 26 transmissions par jour.

L'étude statistique des appels au 119 annexée au présent rapport analyse précisément cette activité en présentant :

- une analyse des flux d'appels,
- une description des appels traités,
- une analyse des appelants, des enfants, des auteurs présumés,
- une analyse des dangers, en relation avec le type d'appels, avec les enfants et avec les auteurs présumés,
- une présentation des éléments d'informations complémentaires recueillis lors de l'appel et des orientations données par les écoutants aux appelants,
- une analyse des retours d'évaluation des départements.

En dehors de cette analyse de l'activité, il est important de préciser que le SNATED

- a porté plainte contre 20 appelants en 2009 dont la spécificité est de polluer les lignes du 119 avec des appels insultants (en moyenne 400 appels au 119),
- a reçu 73 réquisitions judiciaires sur des appels au 119 (dont 62 sur des appels 2009, 7 sur des appels antérieurs, 4 sur des situations inconnues du SNATED).

II. Les temps forts du 119 en 2009

II.1 Les échanges avec les départements

- Dans le prolongement des échanges de 2008, des projets de conventions d'articulation avec les téléphones départementaux ont été initiés avec certains départements et sont en cours de signature. Au 31 décembre 2009, le 119 a signé une convention avec 3 départements (Ille-et-Vilaine / Vaucluse / Bouches du Rhône).

- Un questionnaire a été transmis à nos correspondants départementaux pour répertorier les départements qui mettent en place une astreinte en dehors des heures d'ouverture de la cellule, joignable par le 119. L'hétérogénéité des réponses des départements et la mise en place progressive des protocoles interinstitutionnels montrent la nécessité pour le 119 de se caler sur une ligne claire, notamment sur les conditions du recueil à tout moment des informations préoccupantes par les départements, de la saisine du procureur et de l'accueil d'urgence des mineurs en dehors des heures d'ouverture des CRIP. Ces questions feront l'objet d'une table ronde lors de la journée de rencontre avec les départements du 17 juin 2010.

- Le 119 a reçu, lors d'une journée d'accueil, des professionnels départementaux (Gers / Ille-et-Vilaine / Val d'Oise). Il s'agit de mieux se connaître et d'échanger sur les modalités de fonctionnement du 119, en articulation avec les services sur le terrain.

- Le 119 a accueilli un membre du Conseil général de la Guadeloupe. Des échanges constructifs ont eu lieu, notamment autour des critères de danger qui sont différemment appréciés. Citons en référence « *les corrections parentales* ». En ce qui concerne les appels provenant de la Guadeloupe, il a été précisé que l'expression en créole pouvait être difficilement compréhensible par les écoutants

métropolitains. Ainsi, si l'échange n'a pas été suffisamment explicite, l'appelant est invité à appeler le téléphone départemental de la Guadeloupe.

- En visite à la Réunion, la Responsable du SNATED a rencontré l'équipe d'encadrement de la CRIP et du 115. Cette rencontre a permis de mieux comprendre l'articulation du 119 et du 115 réunionnais. Ce numéro gratuit, qui fonctionne également 24h/24, centralise l'ensemble des appels concernant les personnes en situation d'exclusion (60% des appels), les femmes victimes de violence (31%) et les enfants en danger ou en risque (9%). Aussi, le 119 de métropole demeure un interlocuteur important pour les appels concernant les enfants. A l'instar de la Guadeloupe, en ce qui concerne les personnes s'exprimant en créole, les mêmes orientations ont été exprimées. Des protocoles sont entrepris avec les instances de l'Education nationale, la police, le parquet, de la PJJ, DRASS, associations habilitées, hôpitaux.

II.2 Le partenariat et les échanges de terrain avec les autres services

Durant la réunion de service, le SNATED 119 accueille des professionnels qui travaillent en lien avec notre service afin d'apporter des éclairages sur leur fonctionnement.

Cette meilleure connaissance mutuelle a pu donner lieu à des échanges sur les sites respectifs.

- Ainsi, le SNATED a reçu la CRIP 75, et des écoutants en échange ont été reçus par les professionnels de la cellule parisienne.
- De la même façon, le service de la Défenseure des Enfants s'est présenté au 119 et a accueilli des professionnels du 119.
- En ce qui concerne Paris Ados Services, l'accueil du Directeur au 119 a permis de prévoir des échanges prochains : le 119 accueillera des éducateurs de Paris Ados Services, et des écoutants du 119 seront reçus par ce service parisien, y compris sur le temps de l'accueil de nuit des mineurs.
- Le SNATED a pu créer un partenariat plus étroit avec les services accueillis : le 3919, Enfance et Partage, la Brigade de Protection des Mineurs de Paris.

Est aussi intervenue en réunion de service la Responsable des assistantes scolaires du bassin 7^{ème}, 15^{ème} et 16^{ème} arrondissement de Paris. Il s'agissait de mieux connaître et mieux comprendre les missions des assistantes sociales au sein des écoles maternelles et primaires, en articulation avec les transmissions du 119, et les mandatements de la CRIP 75. La particularité de la collaboration avec les écoles privées a pu être évoquée, mais aussi la rédaction des informations préoccupantes au sein des établissements scolaires. Les discussions ont porté aussi sur le secret professionnel des assistantes sociales et des médecins scolaires amenés à travailler étroitement et en interaction avec les enseignants, les directeurs d'établissements et les parents.

Une Responsable de secteur à l'Aide sociale de Paris est intervenue pour présenter les missions de l'ASE, en lien avec la réforme de la protection de l'enfance, le cadre législatif des mesures mises en place, leurs limites, la saisine judiciaire le cas échéant.

Les différentes mesures en faveur des enfants et leur famille ont été expliquées, avec leur modalités de mise en oeuvre, le type de prise en charge, le cadre d'intervention, la place des parents, celle des

enfants, et les articulations avec les services de secteur et les associations conventionnées et habilitées.

Les contrats jeunes majeurs et la prise en charge des mineurs isolés ont pu également être évoqués.

Enfin, une Déléguée de coordination d'un arrondissement de Paris est intervenue dans les réunions de coordination des écoutants du SNATED sur le rôle et les missions relatives à sa fonction.

Les missions et la composition du service social polyvalent de secteur ont été détaillées, en lien avec la loi de réforme de protection de l'enfance. L'articulation avec le 119 a pu être évoquée, notamment concernant l'utilisation des transmissions du 119 dans les entretiens avec les familles.

II.3 Les diverses interventions extérieures du 119 ou dans nos locaux

- Le SNATED a reçu des élèves de lycées et des étudiants belges, a informé des travailleurs sociaux en formation à l'IRTS de Melun, des étudiants infirmiers de l'IFSI de Meaux, de l'IFSI de Sainte-Geneviève et de l'IFSI de Villejuif, de l'institut de puériculture du Boulevard Brune, des élèves animateurs BAFA à Lille et du centre d'animation de La Gabrielle, de la FOCEL à Melun.
- Le SNATED s'est rendu au forum de la PJJ à Créteil.
- Des interventions ont eu lieu comme chaque année au CNFPT de Pantin.

Le 119 a participé au séminaire le 03 octobre 2009 sur « **être parent après l'inceste** ». Madame AUBRY, Directrice de l'Aide aux Victimes d'Incestes (AIVI), a visité le 119 le 6 octobre 2009.

Le 19 novembre 2009 à Cholet, la Responsable du SNATED a participé à une table ronde où elle a présenté le 119 avec Mme Marie-Pierre MARTIN, Vice Présidente du Conseil Général de Maine-et-Loire, chargée de l'enfance et de la famille Mme Mauriette GAYOUX, représentante de l'association Enfance Majuscule (comité nantais), Mme Nathalie MIELLE-GASNIER, Avocate au Barreau d'Angers et M. Didier GIRAUD, Correspondant territorial de la Défenseure des Enfants.

Le SNATED a participé à la journée d'étude du 8 octobre 2009 organisée par le CLICOSS 93 à Bobigny au sujet de la téléphonie sociale.

Le 119 a été présenté, dans le cadre du 20^e anniversaire de la signature de la Convention internationale des droits de l'enfant, lors une soirée organisée par la Maison des Associations du 15^e avec la participation de la mairie de Paris et de la mairie du 15^e arrondissement, de la Ligue des Droits de l'Homme, du Point d'Accès au droit et de l'Unicef.

II.4 La présentation du 119 auprès de différentes instances internationales

- Au cours des visites des délégations brésiliennes et russes accueillies par l'ONED, le 119 a été invité à présenter le service.
- Nous avons reçu une demi-journée le Responsable de programme Algérie missionné par le Secours Islamique France.

Un programme de protection et de promotion des droits des enfants de la wilaya d'Alger a été mis en place, notamment par le biais d'une ligne téléphonique en faveur des enfants maltraités, ligne dénommée « *je t'écoute* ».

Le Responsable a pris connaissance du fonctionnement du 119, et effectué de la double écoute au pré accueil et sur le plateau d'écoute.

II. 5 La mise en place de formations juridiques au 119

La loi de réforme de protection de l'enfance du 5 mars 2007 a impacté l'ensemble des services œuvrant dans ce champ.

Le mode de recueil des informations préoccupantes, leur traitement, la primauté de la prévention dans la mise en place des mesures d'aides proposées aux familles, la subsidiarité de la saisine judiciaire ont sensiblement modifié les pratiques sur le terrain.

Il apparaissait essentiel que le SNATED soit en mesure de bien connaître les enjeux de ces nouveaux dispositifs afin d'orienter de façon opportune les appels.

Le fait de proposer à l'ensemble des écoutants cette formation en interne a permis de constituer un socle de connaissances commun qui contribue à garantir une homogénéité dans la réponse apportée.

La formation a été dispensée par un docteur en droit, qui a présenté les tenants et aboutissants de cette loi, du point de vue des usagers, des professionnels de terrain, dans le cadre administratif et judiciaire.

Des allers retours permanents entre le Code civil et le Code de l'action sociale et des familles ont été opérés afin de repérer et comprendre l'incidence des nouveaux dispositifs sur la protection judiciaire et la protection administrative.

Pour le second trimestre 2009, 2 jours de formation ont été programmés sur la **réforme de la filiation et de l'autorité parentale**.

Au regard du nombre important d'appels de parents séparés qui mettent en question leurs droits et devoirs respectifs concernant leurs enfants, il est apparu essentiel de revisiter les textes en vigueur.

Dans la continuité, un programme de formation continue se met en place pour 2010 :

- Avec un volet juridique, portant notamment sur **le secret professionnel**,
- **Un volet psychologique** portant sur ce qui se joue dans l'entretien téléphonique lui-même,
- Un volet sur la maltraitance, et plus particulièrement au sujet des **différents stades de développement pour les 0-6ans, et sur les clignotants relatifs aux abus sexuels**. Cette formation sera assurée par un médecin de PMI.

II. 6 La refonte du livret-guide du pré-accueil

Le livret-guide du pré accueil a fait l'objet d'une refonte qui a débuté en 2009. Sur la base du livret existant, les agents du pré-accueil ont apporté leur réflexion et leurs propositions de modifications.

Une nouvelle trame a été éditée afin qu'écoutants et coordonnateurs apportent leurs remarques et suggestions.

Une réunion trimestrielle permettant les échanges entre le plateau d'écoute et les agents du pré-accueil a été mise en place, afin de mettre en discussion les pratiques professionnelles au 119.

Suite à ces apports, un nouveau livret guide sera édité en 2010, conçu comme évolutif (feuillets amovibles), des modifications pouvant être apportées au fil du temps.

Cet outil de travail, très utile pour les nouveaux arrivants, est aussi un point de repère, structuré autour des missions du service.

Les appels des enfants ou les concernant y tiennent la première place, la priorité étant de garantir à chaque personne soucieuse pour un enfant en danger ou en risque, qu'elle bénéficiera de toute l'attention et du professionnalisme du 119.

II. 7 La mission d'une stagiaire démographe au SNATED

Le Rapport d'activité du 119 a bénéficié les années précédentes de l'apport des démographes de l'ONED, notamment par l'établissement de cartes permettant d'étudier le taux des retours des départements, comparativement aux années précédentes, les taux de transmissions et d'aides immédiates par département, et les répercussions éventuelles des téléphones départementaux sur l'activité du service.

Le mode d'observation et d'analyse démographique d'une partie des données du 119 est apparu pertinent. Aussi, le GIP a organisé la mise en place d'un stage de 3 mois d'une étudiante en démographie pour analyser l'activité du 119.

Une stagiaire démographe à l'Institut de Démographie Universitaire de Paris (IDUP) a réalisé son stage de fin d'étude au sein du 119, de juillet à septembre 2009.

Ce stage a été sous la responsabilité :

- d'une démographe de l'ONED pour le volet universitaire,
- du Responsable des systèmes d'information pour les données informatisées,
- de la Responsable du SNATED pour les demandes spécifiques du 119.

Elle a travaillé à partir des données recueillies lors des appels du 119, sur une période de 1 an : du 1^{er} juillet 2008 au 30 juin 2009.

Dans le cadre de son analyse, elle a étudié notamment l'impact des émissions de télévision où le 119 est cité, sur le nombre des appels reçus, leur contenu et la durée de cet impact.

Elle a aussi étudié l'impact d'une campagne promotionnelle dans l'Aveyron sur la base d'un affichage « *grand format* » de notre affiche, le Conseil général y ayant associé son message et son logo.

Enfin, elle a étudié, de façon plus approfondie, l'impact des téléphones départementaux sur l'activité du service, en tenant compte de leur date de mise en place, de la gratuité et des heures d'ouverture.

Plus largement, elle a réalisé une analyse complète des appels reçus au cours des 12 derniers mois. Cette analyse permet une description approfondie des activités du service et des caractéristiques des appels, afin d'évaluer au mieux les situations auxquelles sont confrontés les écoutants du 119.

Cette démographe a été engagée sur le premier trimestre 2010 pour contribuer à l'étude statistique sur l'année 2009 présentée en annexe au présent Rapport d'activité.

III. La communication du 119 en 2009

L'année 2009 a été marquée, en termes de communication, par deux axes essentiels :

- la poursuite de la mise en œuvre du plan de communication adopté par le conseil d'administration fin 2008,
- la réflexion et la mise en œuvre d'un événement important pour l'institution puisque 2010 marquera les 20 ans de la mise en place de ce service public.

Nous présenterons ainsi, dans une première partie, **les principaux temps forts** :

- la poursuite de la campagne de diffusion des nouveaux supports de communication,
- la visite de Nadine MORANO, Secrétaire d'Etat à la Famille, le 10 février 2009,
- la création et la réactualisation de plusieurs outils et supports de communication,
- la préparation des événementiels pour les 20 ans du service.

L'année a également été riche en **actions de communication diverses** que nous présenterons également.

Nous évoquerons par ailleurs, dans les parties suivantes, les actions habituelles de la communication du 119 :

- les relations avec les media (presse écrite, audiovisuel),
- les demandes d'insertions,
- la vie du site internet allo119.gouv.fr,
- les demandes de documentation.

III. 1 Les temps forts

Premier temps fort : la poursuite de la campagne de diffusion des supports de communication créés fin 2007 - début 2008

Conformément à la proposition de travail validée par le Conseil d'administration du GIP du 14 janvier 2009, le service a continué à diffuser ses supports de communication tout au long de l'année 2009.

Et ce, avec le double objectif :

- assurer la notoriété du 119 auprès d'un large public en utilisant l'ensemble des ces supports de communication,
- diffuser un message clair sur les missions du 119 afin de limiter les appels non pertinents. Et ce, notamment en direction des enfants et des adolescents.

Ainsi, plusieurs campagnes ont été gérées au 119.

Une campagne en direction des 65 914 établissements scolaires dans le courant du dernier trimestre 2009

Une campagne de diffusion des affiches du 119 vers tous les établissements scolaires (métropolitaine et DOM) a été effectuée fin novembre. Une première campagne identique avait été réalisée à la rentrée 2007.

Tous les niveaux scolaires ont été ciblés : de la maternelle au lycée, public et privé.

Cette campagne a été préparée en collaboration par le GIPED-119 et le Ministère de l'Education nationale notamment entre la responsable communication du 119 et Martine CARN (DGESCO), membre du Conseil d'administration et du Bureau du GIPED. Une information flash a été diffusée sur le site du Ministère de l'Education nationale à cette occasion.

Une lettre d'information cosignée par Jean-Louis NEMBRINI, Directeur de l'Enseignement Scolaire et Christophe BECHU, Président du GIPED accompagnait la documentation diffusée aux établissements (3 affiches).

Ce courrier transmis aux chefs d'établissement (cf. annexe 1) rappelait l'obligation d'affichage dans des lieux accessibles aux jeunes, à leurs familles et à la communauté éducative mais aussi la possibilité de demander plus de documents, de les télécharger et d'intégrer de façon permanente la bannière animée du 119 sur les différents sites web.

Il est par ailleurs à noter que, cette année, le Ministère de l'Education nationale avait intégré une référence à cet affichage obligatoire du 119 dans sa circulaire annuelle de rentrée n° 2009-068 du 20 mai 2009.

Cette campagne a été effectuée avec succès. De nombreux contacts pour des demandes de documentation supplémentaires ou de bannières ont été reçus par la Responsable communication du 119.

Une campagne de sensibilisation des services des Conseils généraux en mars 2009

Comme en 2008, le service a proposé à ses interlocuteurs des Conseils généraux de mettre à leur disposition une documentation à adresser à leurs différents services internes : PMI, circonscriptions d'actions sociales, mais aussi aux acteurs des réseaux sociaux (services de milieux ouverts, AED, AEMO judiciaires, IOE, espaces rencontres parents/enfants, espaces de médiation, MECS, lieux d'accueils spécialisés...).

Afin de permettre cette diffusion, nous avons ainsi proposé plusieurs modes d'obtention de nos supports.

Plusieurs départements (une dizaine) ont ainsi répondu à notre sollicitation et ont demandé de la documentation afin de la diffuser à leurs services. La moitié d'entre eux a également préféré nous communiquer leurs listings pour dotation directe du 119.

Une campagne de sensibilisation des 36 783 communes françaises

Cette année, nous avons également souhaité présenter le 119 aux Maires de France et donc aux administrés pour qu'il soit mieux repéré.

Ainsi, via l'Association des Maires de France (AMF), une information sur le 119 a été communiquée dans le mensuel « *Maires de France* » en mai et septembre 2009.

Une page importante de sensibilisation à ce numéro, avec présentation des différents supports et possibilité de les télécharger, a été consacrée au 119 sur le site www.amf.asso.fr.

Une campagne de diffusion en direction des Centres d'Allocations Familiales

Une campagne de diffusion des affiches du 119 vers tous les centres d'allocations familiales a été effectuée à la rentrée 2009 afin de mieux nous faire connaître par les familles (et autres allocataires) et les professionnels œuvrant quotidiennement auprès d'elles.

Chaque centre en France, et autres points d'accueil (soit plus de 2100 points) a reçu 3 affiches (40x60 cm) et 30 plaquettes ainsi qu'une note de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF) avec des informations sur notre service, son fonctionnement et ses missions.

Une brève a également été réalisée dans le magazine « *Allocations Familiales* » envoyée aux familles.

Une campagne d'information via l'UFNAFAAM

Toujours dans le but de communiquer auprès des professionnels de la famille et des cellules familiales, 200 affiches et 200 plaquettes ont été distribuées dans le courant de l'été 2009, lors de l'Assemblée générale de

l'UFNAFAAM (Union Fédérative Nationale des Associations de Familles d'Accueil et Assistantes Maternelles). Le film institutionnel du 119 a également été projeté à ses adhérents : des assistants maternels et familiaux.

Une campagne de sensibilisation a été réalisée auprès de tous les médecins (pédiatres, gynécologues, psychiatres de l'enfant et de l'adolescent, médecins de santé publique...) par mail via l'Ordre National des Médecins

Un courriel a ainsi été transmis à tous ces professionnels. Il incluait la plaquette d'information du 119 ainsi qu'un texte présentant le service et les supports de communication existants.

Une campagne en direction des transporteurs scolaires

Une campagne d'information (envoi de plus de 100 plaquettes et des affiches) en direction de tous les comités départementaux de l'**ANATEEP** (Association Nationale pour les Transports Educatifs de l'Enseignement Scolaire) a été réalisée dans le courant du second trimestre 2009.

La bannière animée a également été insérée sur le site www.anateep.fr - rubrique « sécurité ».

Enfin, l'affiche du 119 a été en pleine page de la 4^{ème} de couverture du mensuel « *Transports Scolaires* » en juillet et en septembre 2009.

Ce magazine est destiné aux Conseils généraux, aux transporteurs scolaires et aux inspections académiques.

Une campagne d'affichage dans tout le réseau RATP

Autour de la journée internationale des droits de l'enfant, précisément du 18 novembre au 3 décembre 2009, 400 visuels (de format 40x60 cm) ont été affichés dans les couloirs du réseau (Metro et RER) soit 400 espaces obtenus gracieusement.

Second temps fort : la visite de Nadine MORANO, Secrétaire d'Etat à la Famille

Le 10 février 2009, le GIP Enfance en Danger a eu l'honneur de recevoir la visite de Nadine MORANO pour la remise du rapport de l'ONED et pour rencontrer les équipes du GIP.

Un communiqué de presse a été réalisé invitant les media à couvrir cette visite.

Un dossier de presse a également été réalisé avec une page de présentation du 119.

Les infos et retombées presse ont été notables, comme nous pourrons le voir dans la partie « *relations media* ».

Troisième temps fort : la création et la réactualisation de plusieurs outils et supports de communication

La réactualisation des messages vocaux du 119 et du GIP

Les messages vocaux n'ont pas été revus depuis 2005. Ainsi, la dénomination du service n'était plus à jour et les messages de plus en plus inadaptés : par exemple, l'un d'entre eux annonçait toujours qu'« il est préférable d'appeler le matin »... alors que cette donnée n'était plus forcément valable depuis plusieurs années...

En 2009, dans le cadre du changement du système de téléphonie, le service a retravaillé les différents messages vocaux de ces lignes du 119 (textes en annexe 2) :

- Le pré décroché indiquant aux appelants qu'ils sont au 119 et qu'ils doivent patienter quelques instants avant d'avoir un agent d'accueil,
- Le message de dissuasion : actuellement, c'est une voix d'homme qui indique que toutes les lignes sont occupées et que l'appelant doit renouveler son appel,
- Le message d'attente intervient après qu'un agent d'accueil a décroché. Il invite les personnes à attendre quelques instants avant d'avoir un écoutant, professionnel de l'enfance.

Tous ces messages de la ligne 119 ont la même bande son instrumentale, à savoir la musique du titre de Yves DUTEIL « *tous les enfants ont des droits* ». Cet artiste avait en effet offert les droits de ce titre au GIPED en 2005.

Précisons par ailleurs que le pré décroché et le message d'attente de la ligne administrative ont également été revus et dissociés de ceux du 119.

La réalisation des Actes de la Journée « 119 - Départements » du 25 septembre 2008

En 2009, un travail important a été réalisé pour restituer les actes de cette journée. Ce document a été diffusé à tous les Conseils généraux, aux participants et aux partenaires institutionnels à la fin du 1^{er} semestre 2009. Ce document est accessible pour consultation et téléchargement sur le site du 119 et plus directement à l'adresse : <http://www.allo119.gouv.fr/adultes/119/bibliographie.html>.

La création d'un quizz pour les droits de l'enfant

Cette brochure, outil de prévention et de sensibilisation à l'enfance en danger, a été élaborée par des professionnels du 119 dans le cadre du partenariat entre le service et l'association des Eclaireuses Eclaireurs de France pour les 20 ans de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant.

Le 119 a réalisé ce document sous forme de quizz notamment afin de permettre aux professionnels du 119, intervenant auprès des jeunes, de l'utiliser comme support pour amorcer un débat.

Ce quizz n'est diffusé que dans ce cadre très précis.

Il a ainsi été diffusé, en exclusivité, le samedi 28 novembre 2009 au Palais du Luxembourg à Paris dans le cadre de la célébration du 20^{ème} anniversaire de la Convention des Droits de l'Enfant avec une Délégation d'enfants des Eclaireuses Eclaireurs de France.

L'adaptation inédite de l'affiche du 119 pour une campagne d'affichage dans le département de l'Aveyron

En mars 2009, le 119 a été sollicité par le Conseil général de l'Aveyron qui, dans le cadre d'une campagne de sensibilisation des aveyronnais à la protection de l'enfance, a souhaité afficher le visuel du 119 sur les 120 abribus de son département.

Pour adapter le message à cette communication locale, un texte et un logo ont ainsi été ajoutés au visuel officiel du 119. Le message retenu et validé par la Direction du GIPED et celle du Conseil général : « *Le Conseil général de l'Aveyron à votre écoute* ».

L'affichage de ce visuel grand format (120cm x 175cm) a eu lieu du 16 mars au 4 mai 2009 (voir visuel en annexe 3).

Une information sur cette action de communication inédite a été effectuée par le 119 à tous ses correspondants départementaux.

Quatrième temps fort : la préparation des actions pour les 20 ans du service

Pour les 20 ans du SNATED en janvier 2010, le 119 a décidé d'organiser, conformément au plan de communication validé par le Conseil d'administration en novembre 2008, une communication événementielle centrée sur l'histoire, les missions et l'impact du 119 et visant nos partenaires institutionnels et associatifs ainsi que les media qui pourront relayer cet événement auprès du plus large public.

Une première proposition a été effectuée au Bureau du mois d'avril 2009. Les objectifs étaient de :

- faire le bilan de 20 années d'existence, en rappelant l'historique de ce service,
- profiter de cet anniversaire pour mettre en lumière le 119 : augmenter sa notoriété notamment en relayant cet événement auprès du grand public (conférence de presse, lancement d'une campagne avec les transports publics...),
- réunir les différents partenaires institutionnels, associatifs et médias autour d'un même objectif : réfléchir ensemble sur 20 ans de protection de l'enfance et sur la place de la téléphonie sociale.

D'autres temps forts dans la communication du 119 sont également à noter. Nous pouvons, par exemple, évoquer la présence du 119, sous la forme de la tenue de stands, à des rencontres nationales importantes :

- 3^{èmes} Assises Nationales de la Protection de l'Enfance les 30 et 31 mars 2009 à Lyon,
- Journées de l'AFIREM les 12 et 13 novembre 2009 à l'Hôtel de Ville de Paris.

III. 2 Les relations media

Cette année encore les media, notamment la presse écrite, ont beaucoup sollicité le service et communiqué sur le 119. Les sollicitations sont nettement plus importantes.

Notons ici que dans chaque communiqué presse, depuis 2006, le service sollicite la coopération des media afin de sensibiliser l'opinion publique aux questions d'enfance en danger et plus particulièrement de rappeler les missions du 119 notamment après un article, ou un programme audiovisuel, relatant une situation d'enfant en danger ou maltraité.

La presse écrite

En 2009, le nombre de papiers (de l'encart au dossier) sur le 119 est plus important qu'en 2008.

Comme nous le voyons dans le tableau ci-après, ils sont en hausse par rapport à 2007 et 2008.

ANNEE	Articles communiqués notamment par l'Argus de la Presse par voie numérique
2006	250
2007	171
2008	183
2009	245

Comme chaque année, c'est la presse régionale (voir tableau ci-dessous) qui diffuse majoritairement des informations sur le 119, notamment parce qu'elle regroupe un nombre important de journaux.

Le plus souvent, elle reprend des dépêches, mais elle sollicite également le service dans le cadre de faits divers... Elle représente plus d'un papier sur deux.

De plus en plus, la presse nationale ouvre ses pages à cette problématique et n'hésite pas à sensibiliser ses lecteurs en informant sur l'existence du 119.

Comme traditionnellement, le mois de novembre, journée internationale des droits de l'enfant, arrive en 1^{ère} position des mois de parution.

A cette occasion, et encore plus cette année dans le cadre du 20^{ème} anniversaire de la convention, l'augmentation est sensible : près de 20% du nombre annuels d'articles.

Ce sont souvent des couvertures d'actions locales. Par exemple, les actions de sensibilisation et de prévention de professionnels (BPDJ, CG..) dans des établissements scolaires. Le 119 est toujours communiqué.

C'est un mois, et nous le verrons dans une partie suivante, où la demande de documentation est ainsi très importante.

A la lecture du tableau suivant, on remarque également un nombre important de parutions en février, mars et avril (ici, respectivement 28, 23 et 27 papiers et en 2008 : 20, 8 et 15). Il s'agit notamment de reprises par les media du dossier de presse de la visite de Madame MORANO au GIPED et de ses interventions autour du 119.

C'est également un trimestre où des « affaires » tragiques d'enfants en danger ont été très présentes dans le paysage médiatique.

Sous ce même angle, on peut noter tout au long de l'année des articles où le 119 est cité en tant que numéro où un appel a révélé une affaire d'enfant en danger.

Type de presse :	J	F	M	A	M	J	Eté	S	O	N	D	Total
Régionale	12	10	9	16	17	4	6	11	9	35	8	137
Nationale (quotidiens, hebdomadaires...) et TV	2	8	4	3	5	3	2	2	1	4	1	35
Presse nationale gratuite			1		1							2
Professionnelle (spécialisée protection enfance, sociale, de l'éducation, de la santé, de la famille...)	4	5	6	6	2	3	3		1	2	3	35
Agences de presse					1					1	1	3
Jeunesse		2		2		1			1	3		9
Féminine	1	1						1				3
Piges web*	1	2	3		2		4	3	3	3		21
Total	20	28	23	27	28	11	15	17	15	48	13	245

Enfin, nous pouvons également noter qu'en 2009, le 119 a réalisé un nombre important d'interviews autour de questions d'actualité, notamment par la Responsable du 119.

Nous pouvons citer les sollicitations et les papiers de l'AFP, de LCI.fr, de Maxi, l'Huma Dimanche, Le Parisien, 20 minutes mais aussi la Voix du Nord...

L'audiovisuel et la radio

Cette année encore, et tout au long de l'année, le 119 a été invité à participer à des émissions de radio ou de télévision.

En 2009, les sollicitations ont été importantes (en nombre et en qualité). Le nombre de citations également. Le 119 a par exemple été en introduction d'un documentaire inédit (tournage dans nos locaux en 2008) de deux réalisatrices de l'Agence CAPA-TV.

« *Enfants Martyrs* », film de 110 minutes sur l'enfance en danger a été diffusé sur France 3 à 20h35 le 2 mars 2009. Il a fait l'objet d'une audience très correcte à une heure de grande écoute sur le service public et d'une publicité importante.

Le 119, qui par expérience a renforcé son plateau d'écoute dans le cadre de cette diffusion, a reçu un nombre non négligeable d'appels en référence à ce film.

En septembre 2009, le 119 a également accueilli 2 réalisatrices débutant leur tournage pour un documentaire inédit sur l'inceste. Ce film devrait être diffusé courant 2010.

Nous pouvons également retenir d'autres rendez-vous importants :

- Le JT de M6 à 12h50 le 28 janvier : la Présidente de l'association AIVI (Association Internationale des Victimes de l'Inceste) évoque plusieurs fois le 119 dans le cadre d'une intervention autour de cette question,
- Le magazine « ça se discute » (France2) du 18 février consacré aux mères maltraitantes. Un reportage sur le 119 est diffusé,
- Le magazine « Le mieux, c'est d'en parler » coanimé par Marcel RUFO sur France 3 le 22 février. Dans le cadre du traitement d'un sujet sur la maltraitance sur enfant, le 119 est cité et son visuel projeté à plusieurs reprises sur des écrans derrière les animateurs. Un synthé (bandeau figé à l'écran) avec un message de sensibilisation est également diffusé,
- Le JT de 20h de TF1 du 5 mars : le 119 est cité comme numéro utile dans le cadre de l'info sur un « fait divers » tragique,
- Le magazine « *Comme une vendredi* » sur France 3 le 27 mars : le 119 est cité à plusieurs reprises par des intervenants sur le thème des abus sexuels sur enfants,
- Le JT de 20h de TF1 du 15 avril : reportage en images sur le 119 dans le cadre de l'évocation d'un « fait divers »,
- Le magazine « *Le Jour du Seigneur* » sur France 2 le 15 novembre. Un reportage sur le 119 est diffusé dans le cadre d'un sujet relatif aux droits de l'enfant,
- Le magazine « *L'avis des autres* » sur France 5 le 17 novembre (présentation Patrick Poivre d'Arvor) consacré aux droits de l'enfant. Un reportage de 4 minutes sur le 119 est diffusé,
- Le magazine « *Les Maternelles* » sur France 5 du 26 novembre : dans le cadre d'un sujet sur « le signalement », une écoutante est invitée sur le plateau afin de présenter ce service. Un reportage est également diffusé,
- Le JT de 20h de TF1 du 2 décembre : le 119 est cité et affiché à l'écran dans le cadre de l'évocation d'un « fait divers »,
- Le magazine « *C dans l'air* » (France 5) du 8 décembre. Dans le cadre d'un sujet sur les violences familiales, le 119 est évoqué à plusieurs reprises. Une interview du Directeur Général du GIP est également diffusée.

Les media radio ont également sollicité le 119. De nombreuses citations spontanées ont également été effectuées sans qu'elles soient forcément repérées par le service. Quelquefois, les appelants nous en informent...

Citons par exemple,

- RTL : citation conséquente du 119 par le responsable d'une association (janvier),
- RFI : interview du Directeur Général dans le cadre d'un sujet sur les « nouveaux types de dangers » (février),
- France Info : interview dans le cadre d'un sujet sur les droits de l'enfant (novembre),
- Beur FM : participation d'un coordonnateur du 119 sur le plateau pour un direct d'une heure dans le cadre de l'émission « questions de tout » (novembre).

Précisons dans ce bilan qu'une étude a été faite en interne par une stagiaire démographe sur l'impact de certaines émissions sur les appels au 119.

III. 3 Les demandes d'insertions de liens vers site web

Comme chaque année, le SNATED a autorisé diverses structures à effectuer des diffusions de son numéro, de ses visuels, des extraits de ses supports de communication comme le site web, sur des supports autres que les siens.

Ces autorisations sont données après examen de la demande. Elles sont conformes à une volonté (plan de communication de fin 2008) pour le SNATED de développer les liens avec les sites institutionnels et associatifs notamment dans le champ de la protection de l'enfance.

En 2009 comme en 2008, année de la diversification des supports numériques (bande annonce, bannière animée..), les sollicitations pour des insertions sur des sites web se sont nettement multipliées. Cela montre que les actions de communication et de diffusions effectuées en 2008 pour faire connaître la nouvelle dénomination et la nouvelle charte graphique du 119 ont été efficaces.

Notons par ailleurs qu'un travail quotidien est effectué en interne afin de repérer les sites et autres supports avec les anciens noms et/ou visuels. Cela a notamment été le cas pour les sites des Conseils généraux ou autres associations.

Nous pouvons ici lister quelques autorisations accordées en 2009 :

- bande annonce 119 sur le site www.justice.gouv.fr,
- lien web et bannière sur le site du Ministère de l'Education nationale à l'occasion de la campagne de diffusion dans les établissements scolaires,
- logo et dénomination du service pour le Conseil général de l'Yonne,
- logo pour la nouvelle édition du guide du signalement du Conseil général de l'Aube,
- insertion d'un texte et d'une bannière permanente sur le site www.tavidado.orne.fr (magazine web dédié aux jeunes collégiens du département de l'Orne),
- lien web pour la Mairie de Berberey (Aube),
- visuel et texte de présentation de l'action du 119 pour la Mairie de Garancières (Yvelines),
- visuel et texte de présentation de l'action du 119 pour la Mairie de Longvic,
- texte sur le 119 pour une plaquette sur les parcours de soin : Service municipal de promotion de la santé de Vaulx-en-Velin,
- logo sur un document du service jeunesse de Sisteron,
- plaquette sur les droits de l'enfant des Eclaireuses Eclaireurs de France : logo,

- insertion d'un texte et d'un visuel du 119 dans un livret à destination des intervenants pour 2 entreprises de services à la personne et notamment de garde d'enfants à domicile,
- reproduction du logo du 119 dans un spot de jeunes étudiantes en terminale,
- reproduction du logo dans un journal scolaire d'un collège parisien,
- texte de sensibilisation sur le 119 pour 3 livres pour enfants ,
- infos sur le 119 pour un blog pédagogique d'une école,
- lien vers le site www.defendonsles.com,
- lien sur le site du collectif Inceste de Bordeaux,
- visuel dans le livre d'éducation civique 6^{ème} de chez Nathan (version papier et numérique).

La bannière web du 119 a largement été communiquée pour des sites internet divers :

- ligues de l'enseignement scolaire,
- associations sportives,
- associations de protection de l'enfance (collectif inceste de Bordeaux),
- municipalités : maisons de la prévention santé de Montpellier (Hérault),
- réseaux (REAAP du Calvados : www.parents-toujours.info).

Notons également de très nombreuses demandes de la bannière 119 par des centres de loisirs et des établissements scolaires. Les deux campagnes effectuées par le GIP respectivement fin 2008 et fin 2009 présentaient cette bannière.

Enfin, le documentaire de Philippe PICHON a également été diffusé à de nombreuses reprises par la société de production « Octobre Production » via le 119 : plus de 50 demandes en 2009.

Le 119 a également autorisé sa diffusion (avec l'accord obligatoire de la société de production) par l'IRTS-Lorraine dans le cadre d'une soirée-débat autour de la maltraitance. Une écoutante du 119 a participé à cette projection-débat.

De nombreuses autorisations de liens, visuels (etc..) ont donc été données. Cependant, il nous est également arrivé à plusieurs reprises de refuser des demandes en provenance de particuliers, de pages de réseaux sociaux... Le service a également fait des demandes de retraits de liens ou d'informations non autorisés.

III. 4 La vie du site internet

Depuis son ouverture en février 2000, la fréquentation du site n'a jamais baissé ni stagné. On constate cette évolution, sur les 5 dernières années, à la lecture du tableau suivant :

<i>ANNEE</i>	<i>Visites</i>	<i>Pages visitées</i>
2005	185 238	690 198
2006	256 427	1 084 699
2007	367 287	1 357 873
2008	435 741	1 526 700
2009	517 875	1 634 962

Entre 2006 et 2009, les visites ont doublé.

Cette croissance continue depuis la création du site peut s'expliquer notamment par la communication importante faite sur l'adresse du site web qui figure depuis 2008 sur toute la charte graphique du 119, mais aussi par un référencement trimestriel efficace.

C'est également le cas des hyperliens pour lesquels le 119 est de plus en plus sollicité, notamment depuis la communication faite autour de la création d'une bande annonce et d'une bannière animée destinée au web.

On peut également expliquer cette hausse permanente de la fréquentation du site par la possibilité qui est donnée de télécharger les nouveaux supports de communication du 119.

Depuis le 1^{er} juillet 2008, ont ainsi été téléchargés :

- 6 372 affiches,
- 1 666 planches de 10 autocollants,
- 4 036 plaquettes d'information.

En 2009, les téléchargements sont passés du simple au triple par rapport à 2008.

A noter que les communications faites à chaque étape de la campagne de diffusion informent les différentes cibles de cette possibilité de télécharger gratuitement ces supports.

C'est également le cas quotidiennement puisque depuis plusieurs mois, chaque envoi de documentation est accompagné d'une lettre précisant cette possibilité et les adresses URL permettant d'y accéder.

Les messages déposés sur le site :

Comme on le verra plus précisément dans la partie « *les demandes de documentation* », le site web confirme l'un de ses objectifs de départ : devenir le premier media utilisé par les demandeurs de documentation du 119.

ANNEE	Via le site web
2006	983
2007	1822
2008	1243
2009	1630

Le site, dont l'un des atouts est son interactivité, reçoit également, et répond quotidiennement, à de nombreux messages (demandes de documentation, questions...) : en 2008, 1633 et en 2009, 2025.

Le nombre de questions posées (hors demandes de documentation) est de 395, soit une moyenne de 10 questions quotidiennes.

Ce sont majoritairement des demandes d'informations pour des exposés, des dossiers ...

Rappelons que, malgré des messages d'avertissement, certains internautes font part de situations relevant du 119. Le chiffre n'est pas important par rapport au nombre de questions. Cela montre que les internautes du site ont compris que sa vocation est informative.

Ces internautes sont alors encouragés, par retour de courriel, à appeler le 119. Lorsque le message déposé contient des identifiants et des éléments de danger (une moyenne de 5 par mois en 2008), les coordonnateurs du 119 sont rapidement informés afin de prendre le relais dans le traitement du message.

III. 5 Les demandes de documentation

Ici, nous faisons un point sur les demandes « spontanées » quotidiennes (hors campagnes).

Afin de mener à bien sa mission, le 119 effectue chaque jour un important nombre d'envois de documentation (affiches, autocollants, plaquette et film institutionnel du 119).

Dans le tableau qui suit, nous pouvons faire un point sur l'envoi de la documentation. Il ne prend pas en compte les demandes de DVD du film institutionnel « *Parce que des solutions existent* » qui est transmis, à la demande, à des professionnels de l'enfance et/ou de la famille.

<i>ANNEE</i>	<i>Par courrier</i>	<i>Par téléphone</i>	<i>Via le site web</i>	<i>TOTAL</i>
2006	66	727	983	1 776
2007	40	576	1 822	2 438
2008	28	409	1 243	1 680
2009	64	443	1630	2 137

Ainsi, plus de 2 137 demandes de documentation ont été gérées en 2009 (près de 25 % de plus qu'en 2008).

La hausse est importante, alors que plusieurs types de demandeurs « habituels » ont été ciblés dans le cadre des campagnes initiées par le GIP : établissements scolaires, Conseils généraux, CAF ...

Il semblerait que ces demandes « spontanées » soient en partie des demandes complémentaires en dotation.

Nous pouvons expliquer cette hausse très importante par une meilleure connaissance du service. En effet, les demandes de documentation augmentent même si le nombre de téléchargements est conséquent.

Comme on le constate depuis plusieurs années, le site internet est toujours, et dans des proportions de plus en plus nettes, le media le plus utilisé pour faire une demande de documentation au 119.

- En 2007, on avait presque autant de demandes par téléphone que par le biais du site,
- En 2008, cette proportion a explosé le site web recueillant plus de 60% des demandes,
- En 2009, cette tendance s'affirme avec plus de 75 % des demandes de documentation via le site web.

Les demandeurs sont toujours de même profil : le personnel scolaire est toujours en position importante. Cependant, même si les demandes sont en hausse, elles passent pour la première fois en seconde position. On doit en effet noter la très forte hausse des demandes en provenance des centres de loisirs et jeunesse. Elle est due à la campagne qui a été effectuée par le GIPED en collaboration avec le Ministère Jeunesse et Sports fin 2008-début 2009.

Provenance et profil des demandeurs	2009	2008
<i>Personnel scolaire (profs, instits, conseillers d'éducation, documentalistes...)</i>	450	376
<i>Parents d'élèves (associations ou particuliers)</i>	11	23
<i>Petite enfance (crèches, assistantes maternelles...)</i>	72	61
<i>Elèves (primaires, collégiens et lycéens)</i>	38	52
<i>Etudiants (facultés, écoles supérieures...)</i>	108	137
<i>Assistants sociales scolaires</i>	70	77
<i>Personnel médical scolaire (médecins, infirmières, psychologues)</i>	113	84
<i>Service social (centres sociaux, CCAS, assistantes sociales...)</i>	217	136
<i>Personnel médico-social (MRPS, CODES...)</i>	38	46
<i>Médical (hôpitaux, médecins, infirmiers...)</i>	71	122
<i>Accueil spécialisé (éducateurs spécialisés, foyers, instituts spécialisés...)</i>	42	79
<i>Loisirs (centres de loisirs, clubs sportifs...)</i>	736	284
<i>Associations</i>	24	39
<i>Mairies</i>	34	16
<i>Conseils généraux</i>	34	20
<i>Ministères</i>	1	2
<i>Justice (maisons de justice et droit, avocats, juristes...)</i>	5	11
<i>Police / gendarmerie</i>	16	5
<i>Journaliste</i>	2	3
<i>Particuliers</i>	55	107
TOTAL	2137	1680

Comme on peut le voir dans le précédent exposé, la communication a été riche en 2009, toujours dans le respect de la stratégie de communication validée par les instances dirigeantes du GIP.

2010 promet ainsi d'être une année riche en actions de communication sous plusieurs angles : réflexion, mise en lumière du numéro pour les 20 ans, temps convivial ...

Le 119 communique ainsi en direction de plusieurs cibles en gardant le même axe principal : mieux se faire connaître pour une meilleure protection de l'enfance en danger.

L'Observatoire National Enfance en Danger

I. Une équipe en mouvement	35
II. Soutenir les acteurs de la Protection de l'Enfance	36
II.1 Auprès des départements	36
II.2 Auprès de l'Etat et des Assemblées parlementaires	36
II.3 Associations et institutions	37
II.4 Autres institutions	38
III. Le Rapport annuel de l'ONED	40
Chapitre I : De la prise en compte, en protection de l'enfance, de l'enfant et de son parcours	40
Chapitre 2 : Connaissance chiffrée de l'enfance en danger	41
IV. Développer et diffuser les connaissances en protection de l'enfance	42
IV.1 Connaissance chiffrée	42
IV.2 Activité scientifique	45
V. Recenser, analyser et diffuser les interventions en protection de l'enfance	48
V.1 L'enfant exposé aux violences conjugales	48
V.2 Le projet pour l'enfant	51
V.3 Note sur la notion de délaissement parental	52
V.4 Entrer dans l'âge adulte : accompagner les jeunes en fin de mesure de protection	52
V.5 autres visites de dispositifs	53

VI. International	54
VI.1 ChildOnEurope	54
VI.1 ChildOnEurope	54
VI.3 Participation à des colloques internationaux et publications internationales	54
VII. Diffusion et communication	55
VII.1 Centre de documentation et veille scientifique	55
VII.2 Site ONED	55
VII.3 Lettres de l'ONED	57
VII.4 Publication et communications des membres de l'ONED	57

L'Observatoire National Enfance en Danger

I. Une équipe en mouvement

L'année 2009 aura été marquée, au sein de l'ONED par un large renouvellement de l'équipe. Au mois de janvier, Pascaline CHAMBONCEL-SALIGUE, Magistrate détachée à l'ONED, a rejoint la magistrature pour occuper les fonctions de Substitut général à la cour d'appel de Rouen, chargée du secrétariat général. Elle a été remplacée par Anne-Sylvie SOUDOPLATOFF, qui était auparavant vice-Présidente chargée des fonctions de juge pour enfant du Tribunal de Grande Instance de Pontoise.

Véronique FAVA-NATALI, Documentaliste de l'ONED a également quitté son poste en janvier et a été remplacée par Françoise DELAHAYE, qui occupait des fonctions similaires au sein de l'association Buzenval (92).

Arrivées au terme de leur contrat de quatre années au sein de l'Observatoire, Lucy MARQUET et Juliette HALIFAX, Démographes chargées d'études ont quitté leurs fonctions, l'une pour devenir ATER à l'université de Strasbourg, l'autre pour rejoindre le CREAL de Picardie. Emmanuelle GUYAVARCH, également Démographe chargée d'études a rejoint, en octobre, l'Observatoire du Samu Social. Elle est remplacée, depuis janvier 2010, par Maud GORZA qui était Chargée d'études à l'Institut de Veille Sanitaire. Marie-Pierre MACKIEWICZ, Chargée d'études en Sciences de l'éducation, a été nommée Maître de conférences en sciences de l'éducation à l'université de Paris XII. En décembre, Séverine EUILLET, Docteur en psychologie chargée d'études, est également devenue Maître de conférences à l'IUT de l'Université de Paris Ouest Nanterre la Défense.

Paul DURNING, Directeur général du GIP Enfance en Danger et Directeur de l'ONED, a mis fin à son détachement et rejoint l'Université Paris Ouest Nanterre la Défense, après cinq ans passés à l'ONED, afin de se consacrer de nouveau à la recherche et à l'enseignement. Il a été remplacé, au titre de Directeur général, par Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS qui occupait précédemment les fonctions de Directeur Enfance-Famille au Conseil général d'Eure-et-Loir ; elle assume également, par intérim, les fonctions de Directeur de l'ONED, la procédure de recrutement d'un nouveau Directeur ou directrice étant en cours.

Au cours de l'été 2009, Florence LEBEAUPIN, démographe, étudiante à l'Institut de Démographie Universitaire de Paris, a effectué un stage de trois mois, sous la direction coordonnée de la Responsable du SNATED, du service informatique et des démographes de l'ONED, afin d'analyser les données disponibles au 119, ce qui a permis notamment de renforcer les liens entre ces trois instances. Enfin, Nadia ABOUNOUH, devenue assistante administrative du GIPED, a été remplacée au sein du secrétariat de l'ONED par Jacqueline RAVICHANDRAN. Au cours de l'année 2009, c'est donc 9 membres de l'équipe sur 17 qui ont été appelés à être renouvelés.

II. Soutenir les acteurs de la protection de l'enfance

L'une des missions majeures de l'ONED est de soutenir les acteurs de la protection de l'enfance, à travers notamment l'analyse de la politique publique de protection de l'enfance. Selon les acteurs concernés, ce soutien se concrétise de façons diverses.

II.1 Auprès des départements

Au cours de l'année 2009, l'ONED a été invité à contribuer à différentes journées organisées par les Conseils généraux : journée sur les « *Dix ans du dispositif des chargés de prévention* » organisée par les Hauts-de-Seine le 10 janvier, « *Assises départementales de la protection de l'enfance* » des Bouches-du-Rhône le 10 avril, journée thématique sur « les politiques départementales enfance famille » des Côtes d'Armor le 23 avril, « *Première journée départementale de la protection de l'enfance de Haute-Loire après la loi du 5.03.2007* » le 24 avril, journée des droits de l'enfant sur « *les parcours d'enfants confiés à l'ASE et les référentiels d'évaluation* » organisée par le Val-de-Marne le 17 novembre, journée pour le 20^{ème} anniversaire des droits de l'enfant de l'Indre-et-Loire le 19 novembre. L'ONED a également été invité à participer à l'inauguration de l'observatoire départemental du Loiret le 23 septembre et de l'ODPE de Gironde le 10 décembre.

Les chargés de mission ont participé aux deux rencontres interdépartementales organisées entre dix départements du Grand Sud et consacrées à des échanges sur différentes thématiques de l'aide sociale à l'enfance, le 3 avril à Aix-en-Provence et le 16 octobre à Avignon. Des entretiens ont eu lieu entre des membres de l'équipe et des directeurs enfance famille de départements et leurs collaborateurs, en Seine-et-Marne en juin et en Haute-Garonne en juillet.

L'ONED a été présent aux réunions du comité de pilotage sur l'évaluation de l'expérimentation constitué par le Conseil général et la préfecture du Loiret.

II.2 Auprès de l'Etat et des Assemblées parlementaires

Dans le cadre de la visite au GIP Enfance en Danger de Nadine MORANO, Secrétaire d'Etat chargée de la Famille et de la Solidarité, auprès du ministre du Travail, de la Solidarité et de la Fonction publique, le 10 février, Christophe BECHU, Président du GIPED a remis officiellement le quatrième rapport annuel de l'ONED 2008 dressant un état des lieux de la mise en place des cellules de recueil des informations préoccupantes et une estimation des enfants en danger pris en charge.

Au cours de l'année, la Secrétaire d'Etat a réactivé le comité de suivi de la loi de réforme de protection de l'enfance, dont la première réunion s'est tenue le 5 mai. A cette occasion, l'ONED a présenté un premier bilan de la mise en place des cellules de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes, à partir de son enquête menée en 2008. Au cours de la journée technique sur la protection de l'enfance organisée par les ministères de la famille, de la justice et l'Assemblée des Départements de France le 2 décembre 2009, l'ONED a présenté son travail d'observation sur la mise en œuvre de la loi du 5 mars 2007.

A l'occasion du travail sur l'accès à l'autonomie des jeunes sortants de la protection de l'enfance (voir ci-après chapitre V.3), des échanges ont eu lieu avec des membres du cabinet du Haut commissaire à la Jeunesse, débouchant sur une participation de chargés de mission et d'étude à plusieurs réunions de travail organisées par le Haut commissariat autour de la proposition N°16 du Livre vert de la jeunesse rendu public le 7 juillet 2009.

Dans le cadre de la réalisation du rapport de la députée Marie-Louise FORT concernant l'inscription de l'inceste dans le code pénal, Paul DURNING, accompagné de la Responsable du 119 et de la Magistrate chargée de mission à l'ONED, a été auditionné par la commission parlementaire sur l'inceste. Le rapport de Marie-Louise FORT faisait également référence à la note de l'ONED consacrée au *Chiffre noir de l'enfance en danger*, publiée en 2008 et disponible sur le site de l'Observatoire au cours de l'année 2008.

Paul DURNING, Nadège SEVERAC, et Anne OUI ont été auditionnés le 17 mars par la Mission d'évaluation de l'Assemblée nationale portant sur la politique de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes et présidée par Danièle BOUSQUET.

II.3 Associations et institutions

Participation au groupe d'appui de l'UNASEA

Dans le cadre de sa participation au groupe d'appui, l'ONED a travaillé en étroite collaboration avec l'ODAS à l'élaboration d'une fiche pratique portant sur la définition de l'information préoccupante. Ce travail a notamment été présenté au cours des Assises du Journal de l'Action Sociale, qui se sont tenues au mois de mars à Lyon (cf. infra).

Congrès de l'ADEPAPE du VAR

Paul DURNING a participé le 14 mars au congrès marquant le 60^{ème} anniversaire de l'Association départementale d'Entraide des Personnes Accueillies en Protection de l'Enfance du VAR.

Congrès de l'Association Régionale pour la Formation, la Recherche et l'Innovation en Pratiques Sociales (ARFRIPS), le 18 mars à Lyon

Paul DURNING est intervenu dans ce congrès portant sur la thématique : « 50 ans de protection de l'enfance : origines, perspectives et enjeux ».

Participation aux assises du JAS

Les 30 et 31 mars, se sont déroulées, à Lyon, les Assises nationales de la protection de l'enfance, dont l'ONED était partenaire, consacrées au thème « *Dans un contexte de crise : tout ce qui doit, peut et va changer* ». Avec plus de 1500 participants, ces deux jours ont été riches d'échanges et de discussion, autour de la nécessité de changements dans un contexte de crise, de l'émergence de nouvelles pratiques, ou de la cohérence dans la définition des responsabilités, des moyens, et dans la mise en œuvre des démarches d'évaluation. Plusieurs membres de l'ONED sont intervenus au cours de cette rencontre : Paul DURNING lors de la table ronde consacrée aux atouts et aux faiblesses de la réforme de la loi de 2007; Marie-Pierre MACKIEWICZ, qui présentait, avec Sandrine DOTTORI, un travail commun de l'ONED et de l'Observatoire National de l'Action Sociale Décentralisée (ODAS) sur la définition de l'information préoccupante ; Anne OUI, sur l'organisation des circuits d'information et la collaboration des acteurs en protection de l'enfance. L'ONED disposait d'un stand qui a accueilli de nombreux visiteurs intéressés par les diverses problématiques traitées par l'Observatoire.

XIIème Congrès de l'AIFREF

Une partie des chargés d'études de l'ONED, démographes, sociologues, ou en sciences de l'éducation se sont rendus au XIIème Congrès International de l'Association Internationale de formation et de Recherche en Education Familiale (AIFREF), qui s'est tenu à Toulouse du 1^{er} au 3 avril. Ces trois jours ont été marqués par de très nombreuses interventions, mais également de nombreux échanges et rencontres entre chercheurs et professionnels venus de différents pays. Hélène JOIN-LAMBERT

MILOVA, chercheuse associée à l'ONED a ainsi présenté une communication, en binôme avec Anna RURKA sur *l'Intervention des professionnels de la protection de l'enfance entre famille et école*.

Présentation de la loi du 5 mars 2007 et du circuit des informations préoccupantes à des assistants sociaux travaillant en pédopsychiatrie

Des présentations ont été faites à deux groupes d'une quinzaine d'assistants sociaux participant à une formation organisée par le centre Alfred Binet à Paris, en janvier puis en octobre. Une intervention a également eu lieu en juin auprès d'assistants sociaux travaillant à la clinique médico-universitaire Georges Heuyer (Paris XIIIème arrdmt), spécialisée en psychiatrie de l'adolescent et du jeune adulte.

Rencontre entre la Sauvegarde de l'enfance des Yvelines et la PJJ

La réforme du 5 mars 2007 a été présentée par l'ONED au cours de la rencontre entre la SEAY et le personnel de la PJJ le 23 juin 2009 aux ARCADES à BUC.

Intervention à l'Ecole Nationale de la Magistrature

L'ONED a été présenté aux magistrats prenant des fonctions de juge des enfants au cours de leur formation de changement de fonctions, le 11 septembre.

Journée du Carrefour National des délégués aux prestations familiales

L'ONED a contribué à cette journée le 5 octobre par une intervention présentant la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial.

Participation au colloque de l'AFIREM

Les 12 et 13 novembre, le GIPED tenait un stand au colloque de l'AFIREM consacré cette année aux « *Violences entre enfants, entre adolescent : pouvoir les penser, devoir les panser* ». Des représentants de l'ONED et du SNATED 119 se sont relayés au cours de ces deux jours pour présenter les activités des deux institutions. L'ONED a ainsi trouvé une tribune de choix pour diffuser des informations sur les deux journées d'études et d'échanges qu'il organisait en décembre.

Participation à la journée annuelle de formation de la Fédération des Rayons de soleil de l'enfance le 20 novembre

L'ONED a assisté à cette journée organisée à Lyon sur le thème de l'autonomisation des jeunes relevant de MECS et leur sortie des dispositifs.

Journée organisée par le CIDFF de Nîmes

Anne-Sylvie SOUDOPLATOFF est intervenue au cours de cette journée qui s'est tenue le 24 novembre, consacrée à la question des enfants exposés aux violences conjugales.

II.4 Autres institutions

Participation aux travaux de l'ANESM

L'ONED a contribué activement à la préparation de la recommandation sur l'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement par la participation de deux chargées de mission au groupe de pilotage chargé d'élaborer ce document, dont les travaux se sont tenus entre novembre 2008 et mai 2009.

Club ASE du réseau Idéal

Continuant à participer régulièrement au comité de pilotage du Club ASE, l'ONED a contribué à construire les 4 rencontres techniques organisées par ce comité en 2009. Des membres de l'équipe ont effectué des interventions au cours de deux de ces quatre journées :

- le 20 janvier, présentation du décret portant sur la transmission anonyme des données en protection de l'enfance, au cours de la journée consacrée aux observatoires départementaux de protection de l'enfance,
- le 6 octobre, intervention sur le cadre juridique de l'accueil de jour lors de la journée consacrée à l'accueil de jour.

David PIOLI a organisé et animé un atelier consacré aux « *jeunes en difficultés multiples* » lors des deuxièmes ateliers nationaux de la solidarité, organisés par le Réseau Idéal, à Lyon, les 19 et 20 octobre 2009.

Le premier séminaire ONED - CNFPT en septembre à Angers

Ce premier séminaire organisé conjointement par l'ONED et le CNFPT sur le thème des Observatoires départementaux de la protection de l'enfance, et destiné aux cadres de l'ASE, a rassemblé 85 participants représentant 55 départements. Deux objectifs majeurs dominaient ces deux jours de réflexion :

- appréhender avec précision les enjeux de l'observation en protection de l'enfance,
- approfondir les missions dévolues aux observatoires départementaux.

Organisé en conférence, tables rondes et ateliers, ce séminaire a permis de mettre en exergue quelques points de discussion particulièrement prégnants. Suite à la présentation de l'expérience de l'Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse en Belgique, les participants ont reconnu la nécessité d'impliquer l'ensemble des acteurs, y compris les professionnels de terrain, dans le recueil de données. Il apparaît en effet important que ces derniers puissent en percevoir l'utilité dans le cadre même de leur travail. Au cours de ces deux jours, de nombreuses questions ont été abordées, notamment lors des tables rondes et des différents ateliers :

- Dans quelle mesure les missions dévolues à l'observatoire départemental en font-elles un outil stratégique de la politique territoriale en protection de l'enfance ?
- Quels observatoires départementaux au service de quelles stratégies ?
- Pour une meilleure adéquation offre/besoin sur un territoire : l'observatoire départemental, outil d'aide à la décision ?
- Quelle place réservée aux enfants et à leur famille dans l'observation et au sein du territoire ?
- Quels choix d'organisation, quels moyens donnés à l'observatoire par les départements ?

S'il est apparu que la mise en place des observatoires, les modalités de fonctionnement et les moyens dévolus font l'objet de choix différents selon les territoires, l'intérêt de l'observation est cependant reconnu par tous. L'observatoire départemental présente un intérêt majeur pour les équipes, dans la mesure où il peut permettre de faire émerger les besoins des populations et des territoires dès lors que se pose la question de la maîtrise des dépenses publiques. Ces deux jours ont permis de démontrer que l'enjeu des observatoires départementaux réside, d'une part, dans le partage et l'utilisation pluri-partenaire des connaissances qu'ils pourront produire, et, d'autre part, à partir de ces connaissances communes, dans la prise de décisions cohérentes et complémentaires.

III. Le rapport annuel de l'ONED

Au cours du second semestre 2009, l'équipe de l'ONED a élaboré le Rapport annuel au Gouvernement et au Parlement qui s'intéresse notamment, pour cette cinquième édition, à la question des parcours en protection de l'enfance, question sous-tendue, avec la loi n°2007-293 du 5 mars 2007, dans une nouvelle approche dynamique des prises en charge introduite aussi bien par l'évolution du cadre juridique que par la nécessaire coordination entre services et interventions dans un contexte de diversification des actions mises en œuvre.

Chapitre I : De la prise en compte, en protection de l'enfance, de l'enfant et de son parcours

Les protocoles

L'étude, menée par l'ONED au cours de l'année 2009, de 50 protocoles départementaux élaborés en application de la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 fait apparaître une recherche de cohérence sur le plan institutionnel mais aussi au niveau des interventions mises en place et du parcours du sujet.

Continuité du parcours et projet pour l'enfant

L'introduction par la loi du 5 mars 2007 d'un nouvel outil, le « projet pour l'enfant », instaure une recherche de cohérence et de continuité des interventions. Il ressort de l'état des lieux mené sur la mise en place de cet outil¹ en tenant compte du contexte organisationnel, que, selon les modalités de sa conception et de sa mise en œuvre, celui-ci revêt une dimension plus ou moins dynamique. Des questions de pratique se posent : le moment où doit intervenir l'élaboration du projet pour l'enfant par rapport au choix d'une mesure et son articulation avec la décision de justice, la mobilisation des différents partenaires. La place des parents et la prise en compte concrète de l'enfant, non seulement par la considération de son développement, de son intérêt et de ses besoins mais également de sa parole et de son avis sur sa situation, sont des enjeux majeurs de ce nouvel outil.

Accompagner les jeunes en fin de mesure de protection

La question du soutien au passage à l'âge adulte des jeunes pris en charge interroge la cohérence et la continuité du parcours, et les interactions multiples entre le passé, le présent et le futur de la prise en charge. Elle questionne dans le futur le devenir des enfants placés et interroge dans le passé l'organisation de la suppléance antérieure. D'après un certain nombre de recherches internationales et européennes, l'efficacité du travail d'accompagnement à la vie adulte est d'abord liée à la qualité des suppléances antérieures ; il apparaît également très important que le moment du départ soit préparé et le temps de la transition pris en compte pour amorcer un parcours d'autonomie, consolidé par un accompagnement à la vie adulte. Le passage à l'autonomie pose également la question de l'articulation entre droit commun et droit spécifique, et notamment la capacité à faire dialoguer deux secteurs aux logiques propres : la protection de l'enfance et l'insertion sociale et professionnelle.

Enfin la littérature sur le sujet souligne l'intérêt de proposer un accompagnement à la vie adulte individualisé et sécurisant en développant un nouveau rapport à l'usager, dans une perspective recentrée sur le jeune pour l'entendre dans l'expression de ses choix, de ses projets, en l'accompagnant au besoin dans leur réalisation et en le rendant ainsi acteur de son parcours.

¹ Voir « *Le projet pour l'enfant : état des lieux dans 35 départements au premier semestre 2009* », sur www.oned.gouv.fr

Chapitre II : Connaissance chiffrée de l'enfance en danger

Estimation des prises en charges au 31 décembre 2007

Le nombre de mineurs bénéficiant d'au moins une mesure de prise en charge est estimé, au 31/12/2007, à 265 061 sur la France entière, ce qui représente 1,86 % des moins de 18 ans. Le nombre de jeunes majeurs bénéficiant d'au moins une mesure est estimé, au 31/12/2007, à 21 565 sur la France entière, ce qui représente 0,84% des 18-21 ans. Qu'il s'agisse des mineurs ou des jeunes majeurs, la proportion de la population prise en charge a légèrement diminué entre 2006 et 2007, confirmant une tendance régulière à la baisse pour les prises en charge des jeunes majeurs observée depuis 2004.

La transmission des données individuelles et anonymisées

Le système de remontée de données découlant du décret du 19 décembre 2008 en cours de modification doit être cohérent avec les recommandations internationales existantes. En s'appuyant sur les définitions et les théories sur la maltraitance et sur les recherches récentes, qui soulignent la nécessité de prendre en compte une pluralité de facteurs explicatifs et de types de dangers en présence dans la compréhension des situations familiales, l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) en lien avec l'International Society for Prevention of Child Abuse and Neglect (ISPCAN) mènent des travaux sur la production de données concernant l'enfance maltraitée. Des réflexions portées par l'UNICEF et l'OCDE visent à intégrer une évaluation du bien-être des enfants dans les politiques publiques. Ainsi ces organismes proposent des thématiques à étudier et une série de variables à recueillir qui concernent les caractéristiques des enfants, les types de maltraitance, les caractéristiques du/ des agresseurs présumés, de la personne s'occupant des enfants, si elle n'est pas l'auteur présumé, du foyer où vit l'enfant.

Ce recueil permet d'identifier les ressources nécessaires pour la prise en charge la plus adaptée possible des enfants en danger. C'est donc un outil utile à la fois pour les acteurs de terrain, dont il complète la connaissance des problématiques et de la prise en charge des publics concernés et pour les décideurs, car il fournit des informations utiles à l'évaluation et l'élaboration de programmes et politiques publiques pour ces enfants.

Des indicateurs permettent de résumer l'information complexe et multiple recueillie au niveau des fournisseurs de données, de faire ressortir les grandes tendances et leur évolution dans le temps, d'effectuer des comparaisons par territoires, d'identifier les impacts d'une intervention et d'en mesurer les effets.

Les indicateurs retenus au niveau européen, présentés par le centre de recherche Innocenti de l'UNICEF en 2007, sont groupés en six dimensions : bien-être matériel, logement et environnement, éducation, santé et sécurité, comportements à risque et qualité de la vie scolaire. Chacune de ces dimensions repose sur les normes internationales énoncées dans la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant (UNCCRC, United Nation, 1989).

La mise en œuvre du système de remontée de données dans ses évolutions à venir devra permettre à la fois de constater et quantifier les processus et actions mises en œuvre, mais aussi de savoir dans quelles mesures les différents acteurs les perçoivent et les utilisent.

IV. Développer et diffuser les connaissances en protection de l'enfance

IV.1 Connaissance chiffrée

Le décret sur la remontée de données en protection de l'enfance

Le décret n°2008-1422 du 19 décembre 2008, relatif à la transmission d'informations anonymes aux observatoires départementaux de la protection de l'enfance et à l'ONED a été publié au Journal Officiel du 27 décembre 2008. Le travail d'élaboration de ce décret a débuté en 2006. Le travail de l'ONED, mené en collaboration étroite avec les départements, les ministères concernés, des associations, des médecins et des magistrats, élaboré au cours de nombreuses réunions interinstitutionnelles, a servi de base aux ministères de la Famille et de la Justice pour élaborer les variables recueillies. Ces variables ont toutes été construites en se reposant d'une part sur ce qui existait déjà dans les progiciels de type Perceaval, Anis ou Genesis et d'autre part sur ce qui était expérimenté et validé dans certains départements. La liste finale des variables a été arrêtée lors de réunions réunissant des représentants de l'ADF, des départements, de la DGAS, de la DPJJ et des membres de l'ONED.

Dès la publication du décret au Journal Officiel du 27 décembre 2008, l'ONED a mis en place un certain nombre d'actions afin d'initier une mission d'appui auprès des départements dans la mise en place de celui-ci. En décembre 2008 un courrier était envoyé à chaque président de conseil général auquel était joint l'ensemble des variables à collecter, présentées sous forme de formulaires ; des représentants des départements étaient invités à venir assister à des réunions de travail sur la mise en application de ce décret.

Au total, 9 réunions ont été organisées entre le 27 janvier et le 26 mars 2009 regroupant 157 professionnels, venus de 78 départements, assurant des fonctions de responsables de cellule ou d'observatoire, responsables de service enfance famille ou de service informatique, mais aussi psychologues, secrétaires, éducateurs...

Ces réunions ont été l'occasion de revenir sur les objectifs du décret, de présenter sa mise en application et la transmission des données autour du parcours de l'enfant, de présenter les formulaires pouvant, pour les départements qui le souhaitent, aider à la mise en application de cette observation. L'ONED a également proposé aux départements qui le souhaiteraient un applicatif de saisie des données du décret. La saisie des informations étant préalable au processus d'anonymisation, il a été rappelé que celle-ci nécessite que les départements aient effectué une demande d'autorisation auprès de la CNIL avant de collecter les données.

Chaque département s'est vu attribuer un correspondant spécifique parmi l'équipe de démographes de l'ONED afin de résoudre les questions et difficultés rencontrées lors de l'application du décret. Les informaticiens du GIPED, qui ont travaillé sur l'applicatif de saisie des données, ont également été mobilisés pour assurer une aide technique aux services des Conseils généraux.

En parallèle, démographes de l'ONED et informaticiens du GIPED ont également rencontré les principaux éditeurs des progiciels utilisés par les départements du type Perceaval, Genesis ou Anis, afin de discuter avec eux des modalités d'intégration des variables.

Enfin, le site internet de l'ONED, dans une section consacrée aux observatoires départementaux et aux cellules de recueil des informations préoccupantes, a mis à disposition des départements des éléments sur l'anonymisation et la transmission des données, des guides d'aide à la collecte des informations et de la documentation technique destinée aux services informatiques des Conseils généraux.

En avril 2009, l'ANAS (Association Nationale des Assistants de Service Social) publie un dossier autour des « fiches de l'ONED », questionne notamment l'utilisation du terme de suspicion, et discute la présence de certaines variables qualifiées de *sensibles* (addiction des parents, problèmes psychopathologiques, violences conjugales...). Le même mois, un Conseil général sollicite la CNIL sur le décalage entre le texte du décret et la liste des variables. La CNIL demande donc à l'ONED de justifier le fondement juridique de chacune des variables.

Pour répondre aux attentes, l'ONED et les Ministères de la Famille et de la Justice ont rencontré la CNIL le 18 mai, ainsi que l'ANAS, le SNMPMI (Syndicat National des Médecins de PMI) et l'ONES (Organisation Nationale des Educateurs Spécialisés) le 10 juin. Durant le délai d'instruction du dossier et en attendant les préconisations de la CNIL, l'ONED s'est engagé à différer toute action de déploiement de ses outils.

L'ONED, la DGAS et la DPJJ ont proposé quelques modifications sur les variables, certaines d'entre elles et des modalités de réponse ont été retravaillées et simplifiées.

Par ailleurs plusieurs scénarii ont été proposés s'agissant des variables dites sensibles.

Par décision notifiée en date du 29 décembre 2009, la CNIL demande que certaines données, dépassant le cadre du décret, soient réétudiées, en accord avec les acteurs concernés, que se prononce le Conseil Supérieur du Travail Social, et que la liste précise des informations devant faire l'objet d'un traitement statistique soit établie par voie réglementaire. La Commission insiste également sur la nécessité, pour les Conseils généraux, de respecter les règles particulières liées à l'utilisation des données nominatives. A cet effet, il est demandé à l'ONED d'établir un guide de recommandations à destination des départements, rappelant le respect des formalités préalables auprès de la CNIL, et leurs obligations de sécurité et de confidentialité dans le recueil des données.

L'ONED et les différents acteurs sollicités se sont dès lors mobilisés afin de répondre, dans les meilleurs délais, aux recommandations de la CNIL et de relancer la mise en œuvre de cette observation.

Mise à jour de l'enquête cellule

Poursuivant l'état des lieux initié en 2008 avec une enquête sur les cellules départementales de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes, l'ONED a actualisé celle-ci sur l'année 2009. Présentés lors de la journée du 2 décembre organisée par la DGAS, les résultats figurent dans l'annexe du Rapport annuel de l'ONED remis au Parlement et au Gouvernement.

Enquête sur la situation des Pupilles de l'Etat en 2008

Chaque année, l'ONED publie les résultats de son enquête sur la situation des pupilles de l'Etat. Le 3 février était présentée au Conseil supérieur de l'adoption l'enquête concernant l'année 2007. L'enquête concernant la situation des pupilles de l'Etat en 2008 a été lancée en février 2009. Dès le mois de juillet, l'ONED avait reçu la totalité des réponses. Les résultats ont été analysés et le rapport a été diffusé au début de l'année 2010.

Au 31 décembre 2008, 2 231 enfants avaient le statut de pupille de l'Etat en France. Un peu plus du tiers d'entre eux vivaient dans une famille ayant pour projet de les adopter. Les garçons sont légèrement plus nombreux que les filles (53 %) et 23 % des pupilles ont moins d'un an, au 31 décembre 2008. Lors de leur admission, 42 % des enfants avaient moins d'un an et un peu plus de la moitié des pupilles présents au 31/12/2008 ont été admis après une prise en charge en protection de l'enfance (55 %). La majorité des enfants pupilles présents au 31/12/2008 sont des enfants sans filiation ou admis suite à une déclaration judiciaire d'abandon.

En 2008, 932 nouveaux enfants ont obtenu, définitivement ou provisoirement, le statut de pupille de l'État. Les deux-tiers des admissions concernent des enfants « sans filiation » - essentiellement des enfants nés sous le secret - et 16 % font suite à une déclaration judiciaire d'abandon. Âgés en moyenne de 2,8 ans, 70 % des enfants ont moins d'un an lors de leur admission et 13 % ont atteint leur dixième anniversaire. Les plus âgés sont, dans la plupart des cas, admis suite à un jugement ou au décès de leurs parents. Avant la fin de l'année 2008, près de la moitié des nouveaux admis ont été placés dans une famille adoptive et 11 % sont retournés dans leur famille naturelle. Alors que 17 % des nouveaux admis sont des enfants dits « à particularité », c'est le cas de seulement 6 % des enfants quittant très vite le statut de pupille.

1 086 enfants ont quitté le statut de pupille de l'État durant l'année 2008, soit une légère hausse par rapport à l'année précédente. 70 % des sorties font suite à un jugement d'adoption, 18 % à la majorité des pupilles et 10 % à un retour chez les parents avant le délai légal. L'enquête portant sur l'année 2009 est actuellement en cours de collecte.

Poursuite de la participation aux groupes de travail

Groupe de travail du CNIS sur les indicateurs sociaux départementaux :

Après une première réunion du groupe de travail du CNIS sur les indicateurs sociaux départementaux en décembre 2008, les démographes chargés d'études de l'ONED ont poursuivi leur participation à ces travaux au cours de l'année 2009. Ce groupe est composé de représentants des départements, de représentants de la statistique publique, et de représentants d'organismes gérant des systèmes d'information (dont l'ONED). Son objectif consiste à définir un ensemble d'indicateurs départementaux sur chacun des quatre principaux domaines de l'action sociale départementale : personnes âgées, enfance et jeunesse en danger, insertion et personnes handicapées. Le groupe de travail s'est réuni une fois par mois en 2009 en séance plénière puis en sous-groupe, l'ONED participant au sous-groupe chargé de définir les indicateurs sociaux départementaux les plus pertinents dans le cadre de l'action sociale (enfance, handicap, personnes âgées, insertion).

Cette collaboration interinstitutionnelle a débouché sur l'élaboration de 71 indicateurs principaux regroupant un « minimum » d'informations partagées sur lesquelles il est proposé que tous les acteurs concernés s'accordent. Ces indicateurs s'articulent en intégrant à la fois des indicateurs propres à chacune des quatre politiques de l'action sociale (une douzaine par thématique) et des indicateurs transversaux à ces politiques, significatifs du contexte, de l'environnement (une vingtaine)².

Les travaux de ce groupe se poursuivent en 2010, avec la constitution d'un groupe inter institutionnel de validation des indicateurs sélectionnés. Il a pour fonction d'affiner les définitions et nomenclatures à utiliser, de calculer concrètement les indicateurs dans l'optique d'une généralisation future, de produire localement et nationalement des premières analyses partagées et enfin, sur cette base, de valider et éventuellement de modifier ou de compléter la sélection d'indicateurs proposée dans le rapport du groupe de travail « Indicateurs sociaux départementaux ». Au terme de cette année, la faisabilité d'une telle remontée d'indicateurs aura donc été testée.

² CNIS, Rapport du groupe de travail « Indicateurs sociaux départementaux », Décembre 2009 disponible sur : http://www.cnis.fr/doc/Stockage%20Rapports/RAP_0086.pdf

IV.2 Activité scientifique

Composition du Conseil scientifique

Le Conseil scientifique se prononce sur la qualité des projets de recherche. Ses propositions sont ensuite soumises au Conseil d'administration pour approbation et financement.

Laurent MUCCHIELLI ([Centre de recherches sociologiques sur le Droit et les Institutions Pénales](#), CESDIP) qui a rejoint le Conseil au cours de l'année 2008, a dû renoncer à son mandat en juin 2009, ses fonctions ne lui permettant plus d'être présent aux réunions du Conseil scientifique.

Membres à titre institutionnel	
<i>Institution</i>	<i>Nom</i>
ANDASS, Association Nationale des Directeurs de l'Action Sociale et Sanitaire	BELLE VAN THONG, Marie-Françoise, Directrice de l'Enfance, CG du Val d'Oise, a remplacé en décembre 2009 Roselyne BECUE-AMORIS, Directrice Enfance-Famille, CG du Gard
Direction de la recherche, Secteur SHS (ministère délégué à la recherche)	CASELLA Philippe
ODAS, Observatoire national de l'action sociale décentralisée	DOTTORI Sandrine, Chargée d'études à la protection de l'enfance
Mission de recherche Droit et Justice	GARIOUD Georges, Directeur adjoint
INHES, Institut National des Hautes Etudes de Sécurité	PALACIO Manuel, chercheur
DREES	MAHIEU Ronan, Sous-directeur de l'Observation de la solidarité, a pris la succession de Nicole ROTH en juin
Fondation de France	BOUVIER Anne, Responsable Programme enfance
Membres à titre personnel	
<i>Nom</i>	<i>Fonction</i>
FABLET Dominique, Président	Professeur en Sciences de l'éducation, Paris Ouest Nanterre La Défense
APTER Gisèle	Directrice de l'Unité de Recherche de Psychiatrie et de Psychopathologie de l'EPS Erasme ; Docteur en Psychopathologie Clinique et Psychanalyse, praticien Hospitalier
DUMARET, Annick-Camille	Ingénieur de recherche – psychologue, Centre de recherche médecine, science, santé et société (CERMES-INSERM U750)
EUDIER Frédérique	Maître de conférences, Université de Rouen, UFR de droit
GRIETENS Hans (Prof. Dr)	Professeur, Université catholique de Louvain
PLAISANCE, Eric	Professeur émérite, Université Paris - Descartes
VILLENEUVE-GOKALP, Catherine	Chargée de Recherches, INED

Les appels d'offres annuels

Comme chaque année, l'ONED a lancé deux appels d'offres, l'un ouvert, l'autre, thématique. Tous deux se sont clos le 12 mai 2009. Les thématiques sont proposées par l'ONED au Conseil scientifique, après identification des besoins ou des demandes auprès des partenaires de l'Observatoire.

La thématique retenue cette année portait sur les actions psycho-socio-éducatives en protection de l'enfance conduites en milieu ouvert ou ordinaire. Ce sujet fait l'objet de peu de recherches, aussi l'objectif était-il d'inciter les équipes de recherche à se pencher notamment sur les interventions de protection de l'enfance, au sens de la loi n°2007-293 du 5 mars 2007, intégrant les actions de prévention, conduites en milieu ordinaire auprès des parents et des enfants ou adolescents, à visée au moins partiellement éducative. Les actions d'aide et de soutien des parents et des enfants peuvent constituer le cœur de l'intervention (AED, AEMO, accueil de jour, actions de formation parentales etc.) mais aussi être associées à d'autres modalités d'intervention dans de multiples domaines : psychologique, social, culturel.

Parmi les 7 projets sélectionnés par le Conseil scientifique et approuvés par le Conseil d'administration, 3 répondaient à l'appel d'offres thématique :

- *Les modes d'intervention psycho-socio-éducatifs de « soutien à la fonction parentale » dans les milieux populaires : les transformations de la protection de l'enfance à l'épreuve des représentations, des pratiques professionnelles et des stratégies d'acteurs »,* dirigé par Manuel BOUCHER, Institut du développement social (IDS) – ADSCI
- *Les interventions socioéducatives en milieu ordinaire auprès des familles aux besoins multiples,* dirigé par Anna RURKA et Bernadette TILLARD, Université Paris Ouest Nanterre la Défense, UFR SPSE, Centre de recherche éducation et formation
- *Les actions pour les enfants en situation de rue en France,* dirigé par Laurent OTT et Marc FOURDRIGNIER, Buc ressources – CERA

4 projets ont par ailleurs été retenus dans le cadre de l'appel d'offres ouvert :

- *Des questionnements aux propositions : monographie du processus de mise en place d'un protocole de collaboration multi partenariale en protection de l'enfance autour des situations de jeunes en grandes difficultés,* Pierre MOISSET, Conseil général de Seine-Saint-Denis
- *Etude d'un dispositif original : la cellule « absentéisme scolaire » de l'Inspection académique du Val-de-Marne,* Michèle BECQUEMIN, Université Paris 12, UFR SESS, Laboratoire CIRCEFT, Unité REV
- *Les pratiques professionnelles d'écriture en protection de l'enfance. Etude sur les effets de la loi du 2 janvier 2002,* dirigée par Jean-François LAE et Coline CARDI, Université Paris VIII
- *Quelle place pour les usagers des services publics ? Le développement de l'autonomie éducative des parents d'enfants protégés en question,* dirigée par Serge PAUGAM, CNRS-ERIS

Restitution des travaux financés dans le cadre des appels d'offre

Au cours de l'année 2009, les travaux suivants financés dans le cadre d'appels d'offres précédents ont été remis :

- *Traitement social et judiciaire de la question de l'enfant dans les violences conjugales,* dirigé par Arlette GAUTIER et Marie-Laure DEROFF, Université de Bretagne Occidentale, Atelier de recherches sociologiques, en juillet
- *Protection de l'enfance et maintien des liens. Une analyse sociologique de l'intervention sociale face aux violences conjugales,* dirigé par Benoît BASTARD, centre de sociologie des organisations, en novembre.

Accompagnement des recherches pour les appels d'offres antérieurs

Lors de la réunion du Conseil scientifique au mois de mars, une équipe de recherche ayant répondu à l'appel d'offres 2007 a présenté son rapport intermédiaire :

- *Les effets de la violence conjugale sur le développement émotionnel des jeunes de 7 à 16 ans,* recherche dirigée par Hélène Tremblay, Université de Rouen.

En octobre, trois équipes de recherches ayant répondu à l'appel d'offres de 2008 ont présenté leur rapport intermédiaire :

- *Validation d'un référentiel d'évaluation des situations familiales,* Eliane CORBET, CREA Rhône Alpes
- *L'évaluation des situations des enfants en protection de l'enfance : collectif de travail et compétences collective,* Michel BOUTANQUOI et Jean-Pierre MINARY, Université de Franche-Comté UFR des sciences du langage, de l'Homme et de la Société Laboratoire de psychologie
- *Enquête sur les modalités de fins de prises en charge à l'association J. Cotxet. Passage à la vie adulte : axes d'intervention et moyens mis en œuvre. Cas particuliers : le service de la Villa Préaut*

(foyer de Villiers sur marne) et de la suite éducative du foyer des Amandiers, Nathalie Guimard (GRASS - doctorante de M. Messus) et Juliette PETIT GATS (EHESS – doctorante de M. Bessin), Association Jean COTXET.

La lecture de ces rapports a permis au Conseil scientifique de formuler des critiques quant à la conduite des recherches, et l'audition complémentaire des différentes équipes de s'assurer de la bonne conduite des travaux et de recadrer le cas échéant la conduite de certains projets confrontés pour l'essentiel à des difficultés d'accès au terrain.

Valorisation des recherches de l'appel d'offres 2007

L'appel d'offre thématique 2007, consacré à « l'enfant face à la violence dans le couple » a fait l'objet d'une journée d'étude le 4 décembre 2009, permettant de rassembler chercheurs et praticiens pour un dialogue mettant en perspective connaissances et pratiques (cf. point V. Recensement, analyse et diffusion des interventions en protection de l'enfance).

Poursuite du séminaire de l'ONED

Le séminaire annuel de l'ONED rassemble des chercheurs et des acteurs du champ de la protection de l'enfance. Une cinquantaine de participants différents a assisté à au moins une rencontre, pour une moyenne de 25 personnes par séance (pour l'année universitaire 2008-2009). Les séances s'organisent autour de la présentation d'une à trois recherches récentes, dont les résultats sont le plus souvent inédits. Les présentations sont suivies d'échanges et de débats qui témoignent de l'intérêt manifeste de la formule permettant un échange entre chercheurs et professionnels de la protection de l'enfance. L'évaluation du séminaire par les participants a été très positive et l'ONED continue de recevoir régulièrement de nouvelles demandes de la part de professionnels et de jeunes chercheurs pour assister à ces séances.

Communications présentées au cours de l'année civile 2009

Pierrine ROBIN , <i>L'évaluation de la maltraitance en tension</i> , Paris X, direction de Catherine Sellenet	6 février
Emmanuelle MARTINS : <i>Suppléance familiale et rôle du conjoint de l'assistante familiale</i> , Paris X, direction Michel Corbillon (soutenance avant fin d'année)	
Isabelle FRECHON et Stéphanie BOJJUT : <i>Trajectoires de prises en charge d'une cohorte d'enfants ayant atteint 21 ans : différences entre les filles et les garçons</i>	10 avril
Laurent MUCCHIELLI (CESDIP) : Restitution de certains résultats de l'étude réalisée à partir des dossiers judiciaires de mineurs	15 mai
Pierre MOISSET , présentation des premiers résultats d'une recherche menée dans le département de Seine-Saint-Denis sur le thème des jeunes en difficultés multiples.	
Jacques MOREAU , professeur à l'École de Service Social de l'Université de Montréal. Présentation d'un outil d'évaluation du développement de l'enfant de 0 à 5 ans : la Grille d'évaluation du développement de l'enfant (GED) et évaluation du processus « d'implémentation » de cet outil dans les centres jeunesse du Québec.	23 octobre

Annuaire des chercheurs

Au cours du mois de décembre 2009, l'ONED a lancé, sur son site internet, un annuaire des chercheurs en protection de l'enfance qui répond à deux objectifs :

- offrir aux chercheurs une plus grande visibilité auprès des différents acteurs du secteur (autres chercheurs, financeurs, professionnels) et permettre à ces derniers de trouver rapidement les spécialistes susceptibles de répondre à leurs besoins (selon leur emplacement géographique, leur discipline, les thématiques sur lesquelles ils travaillent),
- permettre à l'observatoire de mieux cibler certaines opérations : invitation à des séminaires et colloques, diffusion d'appels d'offres, demande de participation à des groupes de travail institutionnels, recueil d'études et de recherches, etc.

La mise en ligne de cet annuaire a fait l'objet d'une large diffusion au sein des réseaux de partenaires. Fin janvier 2010, l'annuaire comptait déjà près de cinquante chercheurs répertoriés.

Recensement et valorisation de la recherche

L'ONED poursuit son activité de recensement de recherches n'ayant pas fait l'objet de publication en protection de l'enfance, donnant lieu à diffusion sur son site d'une part de fiches très synthétiques (une page) signalant l'existence de ces travaux, d'autre part de comptes-rendus de lecture plus étoffés (4 à 8 pages) incluant une discussion autour des résultats produits dans le cadre de la recherche.

V. Recenser, analyser et diffuser les interventions en protection de l'enfance

Comme chaque année, les visites de dispositifs et les analyses menées par l'équipe de l'ONED sur les interventions en protection de l'enfance se sont organisées en fonction des diverses thématiques programmées.

V.1 L'enfant exposé aux violences conjugales

Si la violence faite aux femmes est devenue une préoccupation majeure des pouvoirs publics depuis une dizaine d'années, la question des effets de cette violence sur les enfants qui y sont confrontés commence à émerger, suscitant nombre d'interrogations : comment les professionnels en contact avec l'enfant peuvent-ils repérer une situation de violence au sein du couple parental ? Faut-il intervenir auprès de l'enfant exposé à la violence au sein du couple ? Si oui, quelle réponse apporter, qui permette de préserver les droits de l'enfant, son intérêt, ceux du parent victime ainsi que, dans la mesure du possible, la relation de l'enfant avec ses deux parents ?

L'ONED s'est engagé dans la réflexion depuis 2007, en finançant trois études sur cette thématique et en rendant public un cahier intitulé « *Les enfants exposés aux violences au sein du couple : quelles recommandations pour les pouvoirs publics ?* », issu d'un partenariat avec le Service des Droits des Femmes et de l'Egalité et disponible depuis 2008 sur son site internet.

Reconnaissant l'importance de ce travail, la mission parlementaire chargée de l'évaluation des politiques publiques de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes a auditionné l'ONED le 17 mars 2009 sur la question de l'enfant exposé aux violences conjugales (voir précédemment).

Au cours de l'année 2009, deux chargées d'études, Nadège SEVERAC, sociologue et Nathalie SAVARD psychologue, ont poursuivi le travail sur cette thématique, entre autres par la présentation du cahier à différents publics : le 9 mars, lors d'une journée intitulée « *Violences faites aux femmes, les enfants souffrent* », organisé par l'Observatoire des violences envers les femmes de Seine-Saint-Denis ; il s'agissait de diffuser un « guide méthodologique de soutien à l'entretien » à plus de 700 professionnels, afin de les inciter à poser la question de la violence conjugale aux femmes, ainsi qu'à aborder avec elles la situation de leurs enfants, le 26 mars, lors d'une journée organisée par le CIDFF et le Conseil général de l'Essonne, sur les « *Violences conjugales : enfant témoin, enfant victime ?* ».

Le 24 septembre, Nadège SEVERAC est intervenue, lors du séminaire organisé par la sous commission parisienne de lutte contre les violences faites aux femmes³ : l'idée était de faire le lien entre les recommandations du cahier et les résultats de l'étude de M.-L. DEROFF et E. POTIN (cf. plus bas) portant sur les partenariats inter-institutionnels autour de l'enfant concerné par la violence conjugale. De même, le 17 novembre, au cours d'une formation organisée par le CNFPT Auvergne sur le thème « *l'enfant exposé aux violences conjugales : quel rôle pour l'ONED ?* ».

Le 24 novembre, l'ONED a été convié par le département de Haute-Loire à participer à la formation des professionnels à un outil leur permettant de nouer le dialogue avec les parents autour des effets sur la santé de leurs enfants de l'exposition aux violences conjugales. Enfin, le cahier a été présenté le 26 novembre, de même qu'un bilan de littérature réalisé par Nathalie SAVARD sur les effets sur les enfants de l'exposition à la violence conjugale, intervention tenue sous l'intitulé « *quels repères pour agir ?* » lors du colloque portant sur *Crise conjugale et maltraitance*, organisé par le Conseil général du Val-d'Oise.

Par ailleurs, l'ONED a poursuivi le recensement des actions menées au bénéfice des enfants exposés aux violences conjugales. D'une part, ont été conduites des visites de dispositifs ayant développé des actions spécifiques de soutien :

- l'Espace Enfant du centre Flora Tristan à Chatillon (92),
- « l'atelier conte » de l'association Villeurbanne Information, Femmes, Familles (69),
- les outils dits « médiateurs thérapeutiques » utilisés au Département enfant/adolescent de l'Institut de Victimologie de Paris.

Ces visites donnent lieu à l'établissement de fiches en vue d'une diffusion sur le site de l'ONED.

D'autre, part, un questionnaire s'adressant aux structures spécialisées dans la prise en charge des femmes victimes de violences conjugales et de leurs enfants a été diffusé par l'intermédiaire de la Fédération nationale Solidarité Femmes, partenaire de l'ONED. L'objectif de ce questionnaire était de faire le point sur la manière dont ces acteurs perçoivent cette problématique et de repérer les structures ayant développé ce type de prise en charge innovant en direction des enfants et du lien mère-enfant. L'exploitation de ce questionnaire a permis d' étoffer le programme de visite 2010 et viendra nourrir le dossier de synthèse consacré à cette thématique.

³ Il s'agit de la sous-commission « suivi des plaintes et prise en charge judiciaire », animée par F. Guyot, vice procureure.

Enfin, l'Observatoire National de l'Enfance en Danger a organisé, le 4 décembre, une journée intitulée « *L'enfant face à la violence dans le couple* », à laquelle 175 personnes ont participé se répartissant comme suit :

<i>participants</i>	<i>nombre</i>
<i>Professionnels des conseils généraux</i>	58
<i>Professionnels d'associations, de MECS ou de CHRS</i>	94
<i>Professionnels de la PJJ</i>	1
<i>Universitaires, stagiaires et étudiants</i>	4
<i>DGESCO + DGCS</i>	2
<i>Journalistes</i>	1
<i>Commissariat</i>	1
<i>Intervenants</i>	14
total	175

Cette journée, conçue comme un moment privilégié de dialogue entre recherche et pratiques fût l'occasion de restituer les premiers résultats de trois recherches financées par l'ONED en matinée, et de rendre compte des pratiques les plus innovantes l'après-midi :

- *Les effets des violences conjugales sur le développement émotionnel chez les enfants de 7 à 16 ans*, Hélène TREMBLAY, Audrey LUCE, Université de Rouen, Psychologie et Neurosciences de la cognition
- *Protection de l'enfance et maintien des liens. Une analyse sociologique de l'intervention sociale face aux violences conjugales*, Benoit BASTARD, Claudine PHILIPPE, CNRS/Sciences Po-Centre de sociologie des organisations.
- *Traitement social et judiciaire de la question de l'enfant dans les violences conjugales*, Marie-Laure DEROFF, Emilie POTIN, Université de Bretagne Occidentale – Atelier de Recherche Sociologique.

La dernière intervention a été complétée par une présentation du Conseil général du Finistère, co financeur de la recherche de l'Université de Bretagne Occidentale, sur ses pratiques actuelles et ses perspectives concernant les violences conjugales et la protection de l'enfant.

L'après-midi était consacré plus spécifiquement aux pratiques, avec la présentation d'outils et de démarches d'accompagnement de ces enfants, ainsi que de la parentalité de la mère :

- *Des outils pour accompagner les enfants en situation de violence conjugale*, Karen SADLIER, psychologue, Institut de victimologie de Paris
- *Penser un espace pour l'enfant exposé aux violences conjugales : une expérience d'accueil de femmes et d'enfants en CHRS*, Véronique JALICOT, psychologue clinicienne et Annabelle DURAND, éducatrice spécialisée, SOS Femmes Dordogne
- *Couples, parents, violence conjugale, regards croisés entre protection de la jeunesse et interventions spécialisées*, Christian ANGLADA, Fondation Jeunesse et Familles, Xavier PITTELOUD, Centre d'accueil Malley Prairie, Suisse.

Ces deux temps ont fait l'objet de discussions et de débats, qui sont en ligne sur www.oned.gouv.fr (rubrique Publications/ Actes).

V.2 Le projet pour l'enfant

Instauré par la loi de réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007, le projet pour l'enfant a pour objectif de construire et de rassembler les objectifs et les modalités des différentes interventions socio-éducatives au regard des besoins de l'enfant et de sa famille *dans un souci de cohérence et de continuité*.

Ce document précise, selon la loi, « *les actions qui seront menées auprès de l'enfant, des parents et de son environnement, le rôle des parents, les objectifs visés et les délais de leur mise en œuvre. Il mentionne l'institution et la personne chargées d'assurer la cohérence et la continuité des interventions.* » (art. 19 de la loi N° 2007-293 du 5 mars 2007).

En vue d'établir un premier état des lieux de la mise en place du projet pour l'enfant, 35 départements ont été contactés, au cours du premier semestre 2009 : 8 départements ont été visités (Bouches-du-Rhône, Côte-d'Or, Hérault, Loiret, Paris, Var, Vaucluse, Vosges) ; 18 ont répondu à des questions par téléphone, et pour 9 départements, des informations ont été recueillies au cours de journées d'études ou de réunions interdépartementales.

L'ONED a pu consulter 12 projets pour l'enfant transmis par les départements, qu'ils soient en cours d'élaboration, d'expérimentation, d'utilisation ou d'évaluation.

L'étude de ces différents éléments a débouché sur une note d'état des lieux en novembre 2009, diffusée sur le site de l'ONED (rubrique : contributions thématiques), dont ressortent quelques grands aspects :

- La mise en place du projet pour l'enfant s'inscrit dans une dynamique, une culture et une organisation propres à chaque département. Le temps de réflexion nécessaire à la réalisation d'un document type permet d'impliquer les différents professionnels, les territoires du département et d'inscrire ce projet dans une logique d'action en cohérence avec l'existant, et donc un travail de réflexion amorcé largement en amont de la mise en place.
- Le projet pour l'enfant implique directement les parents, à différents niveaux : leur rôle dans l'élaboration du document, les informations recueillies à leur sujet, leurs fonctions dans la mise en place du projet pour leur enfant, même si ces trois niveaux sont questionnés et abordés différemment selon les départements ayant mis en place le projet pour l'enfant.
- L'enfant, au cœur de la démarche, est encore, d'une manière générale, assez peu associé à l'élaboration du projet le concernant. Cependant, certains départements ont choisi d'impliquer l'enfant en recueillant ses observations, ses remarques et ses souhaits ou même sa signature apposée sur le document.
- Bien que le projet pour l'enfant nécessite un partenariat entre les professionnels, les établissements et les associations de protection de l'enfance, ce travail reste, dans plusieurs départements, difficile, voire impossible à mettre en œuvre, notamment en raison des contraintes temporelles et organisationnelles.

Le Projet Pour l'Enfant constitue donc un outil de cadrage institutionnel clarifiant le rôle et les responsabilités de chacun et un outil pour la pratique socio-éducative, un support d'échange entre l'ensemble des professionnels autour de l'enfant et de ses besoins, de ses parents et de son entourage, afin de proposer les interventions les plus cohérentes possibles et dans la continuité de son parcours.

La diffusion de cette étude a donné lieu à quelques articles dans la presse spécialisée, témoignant de l'intérêt des professionnels pour cet apport de la loi du 5 mars 2007.

V.3 Note sur la notion de délaissement parental

La Direction Générale de l'Action Sociale ayant passé commande à l'ONED d'une approche des questions de délaissement parental dans d'autres pays occidentaux, l'Observatoire a rendu une note à cet effet à l'automne 2009. Préparée à partir de quelques rencontres, notamment avec Pierre Naves (IGAS) et les services ASE, PMI et adoption du Val-d'Oise, ce travail a été réalisé à partir de matériaux recueillis par questionnaire auprès de correspondants du réseau ChildOnEurope. Ces éléments ont permis d'établir une première analyse des conceptions et pratiques mais également des questions suscitées, dans trois pays et une province : l'Italie, les Pays-Bas, l'Angleterre et le Québec. Cette analyse est, depuis sa publication, disponible sur le site de l'ONED (rubrique : contributions thématiques). Peu conceptualisée mais suscitant un vif intérêt et largement débattue actuellement, cette notion recouvre des réalités vécues diversifiées.

V.4 Entrer dans l'âge adulte : accompagner les jeunes en fin de mesure de protection

Sensibilisé par des associations et les services de conseils généraux à la difficulté d'accession au monde adulte pour les jeunes sortants de la protection de l'enfance, et suite à la rencontre de chercheurs étrangers travaillant sur ce thème, l'ONED a mené un programme de travail sur cette question tout au long de l'année 2009.

Devant la complexité de cette thématique, plusieurs actions ont été conduites conjointement. D'une part l'appel d'offres thématique 2008 a conduit à la sélection de deux recherches sur ce sujet. La première, conduite par l'association Jean Coxtet, porte sur « la préparation des fins de mesures d'accueil physique et l'accompagnement des jeunes vers la vie adulte ». La seconde, conduite par l'ERIS (Equipe de recherche sur les inégalités sociales), s'intéresse à « *l'influence du placement à l'âge adulte* ». En sus, une revue de littérature sur le « *leaving care* » a été réalisée.

Par ailleurs, un groupe de travail pluri professionnel et pluri institutionnel s'est réuni à l'ONED de janvier à septembre 2009, avec pour mission d'élaborer des préconisations sur le passage à la vie autonome des jeunes sortants de la protection de l'enfance. Etaient représentés quatre Conseils généraux (Gard, Loire-Atlantique, Loiret et Val-d'Oise), la Protection Judiciaire de la Jeunesse, SOS Villages d'Enfants, la Fédération de l'Entraide Protestante, la FNADEPAPE (Fédération nationale des associations départementales d'entraide des personnes accueillies à la protection de l'enfance), la Fondation d'Auteuil, l'association Les Nids, une chercheuse de l'INED (Institut National des Etudes Démographiques) et des membres de l'ONED qui en ont assuré l'animation et le secrétariat. Le groupe de travail s'est appuyé pour construire son travail sur les expériences diversifiées de ses membres, sur des éléments émergents de la littérature, sur l'audition et l'analyse d'expériences effectives dans ce domaine, ainsi que sur des exemples étrangers : dans une dimension internationale, deux chargés d'études de l'ONED ont exposé le Programme de qualification des jeunes (PQJ) du Québec, ainsi que l'outil utilisé par ce programme, l'ACLSA (Ansell Casey Life Skills Assessment).

Des visites de dispositifs ont également été conduites pour recenser les pratiques existantes dans le domaine de la préparation et l'accompagnement à la sortie, débouchant sur des fiches diffusées sur le site de l'ONED, et pour nourrir le travail du groupe. Ont ainsi été visités en 2009 :

- Le dispositif d'accompagnement des adolescents et de préparation à l'autonomie des jeunes du village d'enfants de Plaisir (78) en janvier,
- Le Dispositif d'Action Socio-éducative (DASEC) Colliou au Havre, en avril,

- Le dispositif d'accompagnement des jeunes majeurs de la MECS Castillon dans les Landes, en juin,
- Le dispositif d'accompagnement des jeunes majeurs de l'association Samuel Vincent dans le Gard en juillet.

Enfin, une chargée d'études de l'ONED a mené des entretiens avec 11 jeunes majeurs du Conseil général du Loiret, de la fondation d'Auteuil et de l'association Essor 93 afin de prendre en compte leur point de vue sur les éléments facilitateurs et les entraves au passage à l'autonomie et de mettre en résonnance la parole des professionnels avec celle des usagers.

Des préconisations, issues de ces travaux et des réflexions qui en ont découlé, ont été rassemblées dans un rapport intitulé « *Entrer dans l'âge adulte : la préparation et l'accompagnement des jeunes en fin de mesure de protection* », diffusé sur le site de l'ONED. Ce rapport a été rendu public le 11 décembre 2009, à l'occasion d'une journée de travail et d'échanges rassemblant 164 participants se répartissant comme suit :

<i>participants</i>	<i>nombre</i>
<i>Professionnels des Conseils généraux</i>	<i>34</i>
<i>Professionnels d'associations, de MECS ou de CHRS</i>	<i>86</i>
<i>Professionnels de la PJJ</i>	<i>5</i>
<i>Universitaires, stagiaires et étudiants</i>	<i>13</i>
<i>DGCS</i>	<i>3</i>
<i>journalistes</i>	<i>5</i>
<i>intervenants</i>	<i>18</i>
total	164

Au cours de cette journée ont été exposées les préconisations du groupe de travail portant sur le temps d'accueil, la préparation et l'accompagnement à la sortie et illustrées par la présentation de dispositifs. Les débats suscités ont suscité un grand intérêt des départements et des acteurs de terrain présents pour les expériences existantes.

V.5 Autres visites de dispositifs

Une visite de la Maison d'enfants à caractère social Clair Matin de Borce (64) a été conduite en juin, permettant d'étudier la diversification des prises en charge menée dans la structure et de réaliser une fiche diffusée sur le site de l'ONED.

Dans le cadre de la préparation d'un travail sur le milieu ouvert, programmé pour 2010, l'équipe a également visité le dispositif A.Retis, service de milieu ouvert avec hébergement, en Haute-Savoie, en septembre 2009.

VI. International

VI.1 ChildOnEurope

Le 29 janvier, s'est déroulé le séminaire sur les indicateurs de bien-être auquel assistaient Paul DURNING accompagné de David PIOLI, sociologue. Au cours de ce séminaire, ont été présentés les modèles nationaux existant, qui ont suscité nombre de questions relatives aux modes de collecte, dans les différents pays.

Comme chaque année, le directeur de l'ONED et une démographe ont collaboré activement à la réalisation du *Guidelines on Data Collection and Monitoring Systems on Child Abuses*, publié au mois de juin 2009.

Le 18 septembre, se réunissait à Londres un groupe de travail international, en lien avec ChildOn Europe, sur la récolte de données en protection de l'enfance et les expériences des différents pays présents (dont l'Italie, la Grande-Bretagne, la Grèce, la Belgique, la France représentée par une démographe de l'ONED...).

VI.2 Accueil délégations étrangères

Valérie DELAUNAY, de l'IRD a souhaité consulter l'ONED dans le cadre de la mise en place d'un projet d'observatoire de l'enfance en danger à Madagascar.

Christelle Bessonnie, volontaire du Ministère des affaires étrangères en poste au Guatemala sur les questions d'installation de l'accueil familial est venue à l'ONED pour échanger sur les possibilités d'adaptation du système français d'accueil familial à ce pays d'Amérique centrale.

Le 5 novembre, un groupe d'études venu du Japon a effectué une visite à l'ONED consacré au système de protection de l'enfance en France, ainsi qu'aux évolutions législatives concernant le traitement des mineurs délinquants. Très hétérogène, ce groupe était composé d'une vingtaine de professeurs de droit pénal, et de psychiatres venus de différentes universités et de divers hôpitaux de la région de Tokyo.

Le 6 novembre, une délégation russe composée de cinq représentants d'associations et de structures œuvrant pour la protection de l'enfance et l'aide aux enfants des rues s'est rendue à l'ONED afin de discuter de questions relatives au placement familial.

VI.3 Participation à des colloques internationaux et publications internationales

Paul Durning est intervenu au congrès international francophone sur les agressions sexuelles, qui s'est tenu du 11 au 15 mai à Montréal, organisé par l'Institut Philippe Pinel et le Regroupement des Intervenants en Matière d'Agression Sexuelle (RIMAS).

Hélène MILOVA a participé, avec, entre autres, J. BODDY, J. STATHAM, M. SMITH, D. GHATE, V. WIGFALL, H. HAUARI, C. CANALI, I. DANIELSEN, M. FLETT, S. GARBERS, à la recherche internationale intitulée *International Perspectives on Parenting Support. Non-English Language Sources*, dans le cadre de l'Institute of Education, University of London, dont les résultats ont été publiés en juin 2009.

VII. Diffusion et communication

VII.1 Centre de documentation et veille scientifique

L'année 2009 a été marquée par le changement de documentaliste : Françoise DELAHAYE est entrée en fonction le 23 mars 2009.

En charge de la gestion de la documentation pour l'ensemble du GIP Enfance en Danger, une réflexion a été menée sur l'informatisation du fonds documentaire dans un but d'amélioration de cette gestion. Une base de données a été développée en interne avec le concours des informaticiens afin de :

- Répertorier l'ensemble des documents composant le fonds (ouvrages, articles, revues, compte-rendus de colloques, thèses, vidéos, littérature grise),
- Faciliter l'accès aux documents en privilégiant le plus possible la mise en ligne électronique du document primaire rattaché à la notice bibliographique,
- Gérer les prêts avec édition automatique des rappels,
- Optimiser la recherche.

Toutes les tâches inhérentes au circuit du document sont réalisées : acquisitions (diffusion d'une liste des ouvrages commandés) et gestion des abonnements, traitement matériel et intellectuel du document en vue de son entrée dans la base de données, diffusion des informations par le biais du dossier de presse mensuel et d'envois de mails réguliers sur l'actualité dans le domaine de la protection de l'enfance.

De nombreuses réponses aux demandes internes ont été effectuées (dossiers documentaires, fournitures de textes de lois, de rapports...)

En collaboration avec la rédactrice et les informaticiens, la documentaliste gère l'écriture du contenu éditorial, la mise à jour et l'animation du site de l'ONED.

Des contacts ont été pris avec le réseau documentaire en santé mentale ASCODOCPSY afin d'élaborer un partenariat permettant au GIP de bénéficier en contre partie d'un travail documentaire des multiples ressources de ce réseau.

VII.2 Site ONED

Un an après sa refonte, le site de l'ONED n'a cessé de s'enrichir, afin de répondre au mieux aux besoins des différents publics qui le consultent.

Mises à jour

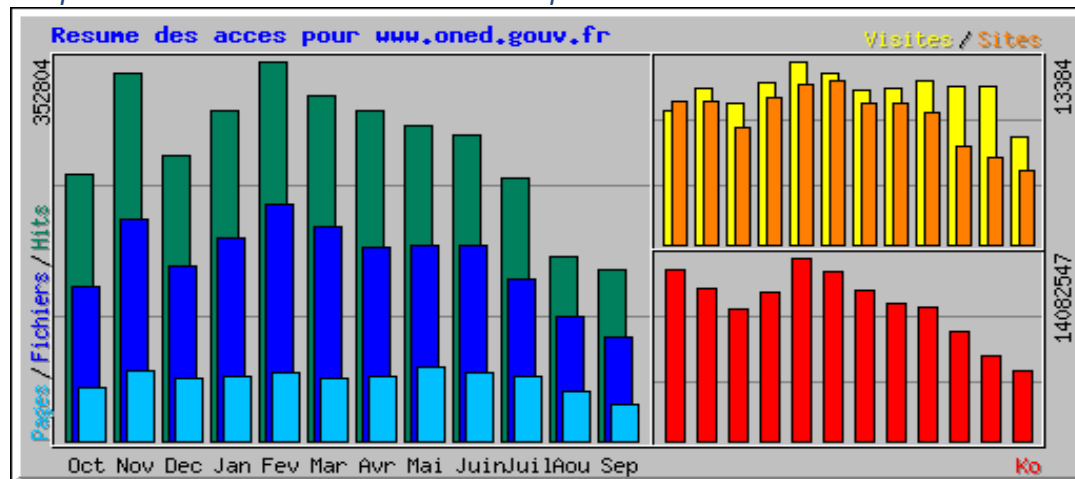
Parmi les nouveautés proposées par le site, un certain nombre de rubriques ont été alimentées par des productions internes, notamment des fiches pratiques portant sur des dispositifs visités par les membres de l'ONED. De nouvelles recherches ont été ajoutées à la rubrique Etudes et Recherches. Par ailleurs, le recensement des textes juridiques concernant la protection de l'enfance depuis des documents de 1793 a été mis en ligne dans le cadre de la rubrique Ressources juridiques. Plusieurs fiches pratiques sont également venues compléter la rubrique consacrée au recensement des dispositifs en matière de protection de l'enfance.

De nouvelles rubriques pratiques ont également fait leur apparition dès la page d'accueil du site, en particulier une rubrique Outils qui donne accès, de façon pratique et rapide aux principales informations en protection de l'enfance, qu'il s'agisse des chiffres de la protection de l'enfance présentés sous forme cartographiques sur la prise en charge des mineurs, des jeunes majeurs, les décisions judiciaires... Différents sites internet et autres pages dédiées à la protection de l'enfance sont également recensés dans ces rubriques.

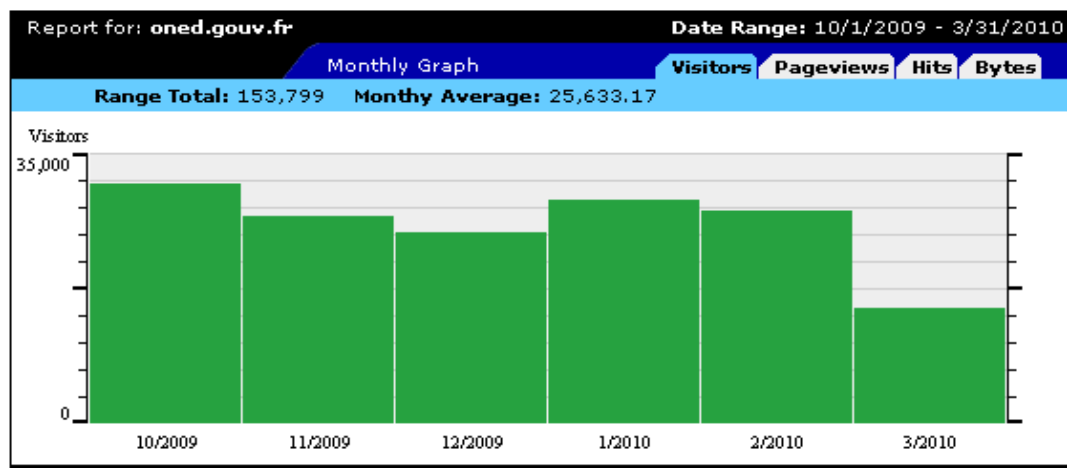
Evaluation de la fréquentation

En septembre 2009, nous avons changé d'hébergeur et conjointement d'outil de reporting sur la fréquentation du site de l'ONED. A partir du mois d'octobre 2009, un nouvel indicateur nous permet de connaître, en plus du nombre de pages visitées, le nombre de visiteurs concernés.

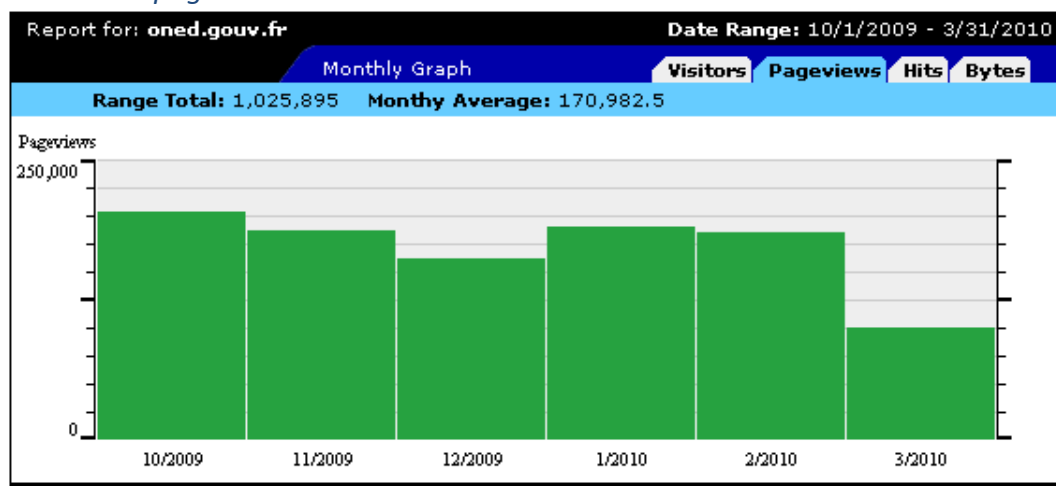
Fréquentation du site d'octobre 2008 à septembre 2009 :



Nombre de visiteurs entre octobre 2009 et mars 2010 :



Nombre de pages vues entre octobre 2009 et mars 2010 :



VII.3 Lettres de l'ONED

Quatre lettres de l'ONED ont été publiées au cours de l'année. Si les sujets majeurs restent l'actualité de l'ONED et les événements de la protection de l'enfance, le contenu évolue avec une plus grande place accordée à l'agenda et aux brèves du domaine.

En effet, l'ONED s'est doté d'un nouvel outil, dans le cadre de la refonte de son site internet : @OnedInfo, qui informe les abonnés des nouveautés disponibles sur le site de l'ONED, informations que proposait la Lettre de l'ONED auparavant. Afin de proposer la meilleure information possible à ses divers publics, chaque demande à la Lettre de l'ONED entraîne automatiquement un abonnement à @OnedInfo, lorsque la demande d'abonnement est formulée par email, ce qui correspond aujourd'hui à la situation de la majorité des abonnés qui reçoivent les lettres d'information par email.

VII.4 Publication et communications des membres de l'ONED

Publications

Le numéro 1, 2009 de la revue Santé Société et Solidarité est paru au mois de novembre 2009. Publiée par l'Observatoire Franco-québécois de la Santé et de la Solidarité, ce numéro est consacré au thème de la *violence et de la maltraitance envers les enfants*. Il présente un tour d'horizon sur les connaissances de ces phénomènes en France et au Québec, et favorise une lecture comparative entre les deux systèmes. L'ensemble de l'équipe de l'ONED a participé à la rédaction de ce numéro, traitant de diverses problématiques : état des lieux des sources et des données disponibles en France ; réforme des dispositifs de la protection de l'enfance en application de la loi du 5 mars 2007 ; expérience de L'exploitation Des Données Administratives locales ; mais également comparaison avec le système de protection de l'enfance en Allemagne. La publication de cette revue fera également l'objet d'une journée de travail, d'échanges et de valorisation organisée conjointement par la France et le Québec, au cours de l'année 2010.

Par ailleurs, Hélène JOIN-LAMBERT MILOVA a coordonné avec Annick Camille DUMARET un dossier consacré au placement familial, publié dans la Revue internationale de l'éducation familiale Volume 26, 2009.

Nadège SEVERAC a publié, dans la revue Empan n°73 un article intitulé *Auteurs de violence conjugale : sanction/éducation, deux points d'appui pour sortir de la violence*.

Pierrine ROBIN a publié un article consacré à "*L'évaluation du point de vue des enfants*" in *Revista de Cercetare si Interventie Sociala* Volumul (25/2009/Iunie, 2009)

Anne OUI a contribué à l'ouvrage collectif "*Se construire quand même : l'accueil familial un soin psychique*" publié aux PUF en juin 2009, par un article sur les chiffres de l'accueil familial permanent.

Communications

Deux membres de l'équipe se sont rendus à Nantes entre les 10 et 12 juin, au colloque FN3S, intitulé « *Investigation et accompagnement en protection de l'enfance : nouveaux acteurs, nouvelle culture* » au cours duquel le président du GIP Enfance en Danger, Christophe BECHU, est intervenu.

David PIOLI, a présenté une communication intitulée « *Parentalité : Esprit, lettre, et dérives* », au Colloque « *Parentalité : du discours à la méthode* », organisé par BUC Ressources, 10 juin 2009.

Lors du *Deuxième Colloque International Francophone sur les Méthodes Qualitatives*, consacré aux *Recherches qualitatives : enjeux et stratégies*, qui s'est tenu à l'Université de Lille 1, les 25 et 26 juin 2009, Hélène JOIN-LAMBERT MILOVA a présenté une communication consacrée à « *L'apport d'enquêtes qualitatives dans les recherches sur les pratiques socio-éducatives* ».

Pierrine ROBIN est intervenue au cours du colloque "*Adolescents et protection de l'enfance*", à l'Université de Caen, le 25 septembre 2009, sur le thème "*Spécificité de l'accompagnement du jeune majeur, intérêts et limites*". David PIOLI a animé et réalisé la synthèse de cet atelier, présentée lors de la table ronde conclusive du colloque.

ANNEXES

N°1 : Diffusion de l’affiche du 119 dans les établissements scolaires	61
N°2 : Messages vocaux du 119	63
N°3 : Visuel du Conseil général de l’Aveyron	64
N°4 : Liste des membres du Conseil d’administration du GIPED au 1 ^{er} juin 2010	65
N°5 : Etude statistique quantitative et qualitative sur les appels	66

Annexe n°1



Paris le 28 OCT. 2009

Le Directeur général de
l'enseignement scolaire

Le Président du
GIP enfance en danger

à

Mesdames les directrices et messieurs les
directeurs d'école
Mesdames les principales et messieurs les
principaux de collège
Mesdames les proviseuses et messieurs les
proviseurs de lycée
*S/C de mesdames les inspectrices et
messieurs les inspecteurs d'académie,
directrices et directeurs des services
départementaux de l'éducation nationale
S/C de mesdames les rectrices et messieurs
les recteurs d'académie*

Objet : Diffusion de l'affiche du « 119-Allô Enfance en Danger » dans les établissements scolaires.

Le Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance en Danger (SNATED) - accessible par le 119 - a été créé par la loi du 10 juillet 1989 relative à la prévention et à la protection des mineurs, modifiée par la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance.

Ce service est destiné à accueillir et traiter les appels d'enfants ou d'adolescents en danger ou en risque de l'être et de toute personne confrontée ou ayant connaissance de situation de mineur dont la santé, la sécurité, la moralité, les conditions d'éducation ou de développement sont compromis ou risquent de l'être.

Lorsque les informations recueillies le nécessitent, le « 119 » transmet les éléments concernant ces enfants aux services des conseils généraux.

Ce service est accessible 24 heures sur 24, gratuitement (même depuis un téléphone mobile), de France métropolitaine et des départements d'Outre-mer. L'appel n'apparaît pas sur la facturation détaillée de téléphone et la confidentialité des appels est garantie.



2 / 2

Le service procède régulièrement à une campagne de diffusion de ses affiches en direction de différents secteurs, en application de l'article 226-8 du code de l'action sociale et des familles. En effet, ce dernier prévoit que « l'affichage des coordonnées du service d'accueil téléphonique est obligatoire dans tous les établissements et services recevant de façon habituelle des mineurs. »

Comme chaque année, le ministère de l'Education nationale s'associe à cette opération afin de faciliter, en cas de besoin, l'accès au « 119-Allô Enfance en danger » au plus grand nombre d'élèves, à leurs familles et aux personnels.

Les personnels de l'Education nationale contribuent à la protection de l'enfance en participant au repérage des difficultés, à l'accompagnement des élèves et à la transmission des informations préoccupantes aux cellules départementales en cas de danger ou de présomption de danger. Les personnels sociaux et de santé constituent à ce titre des équipes ressources dans les écoles et établissements.

Ainsi, conformément à la circulaire de rentrée n° 2009-068 du 20 mai 2009, il vous est demandé, dans le cadre de la prévention des violences intrafamiliales, de bien vouloir afficher le visuel officiel du « 119 » dans les différents lieux accessibles aux membres de la communauté éducative, en particulier aux élèves.

Une page d'actualité est prévue sur le site du ministère de l'éducation nationale : www.education.gouv.fr.

Le « 119-Allô Enfance en Danger » tient gratuitement à votre disposition une documentation complémentaire : affiches, autocollants, plaquettes de présentation. Ces outils sont téléchargeables sur le site www.allo119.gouv.fr en cliquant sur le lien suivant : <http://www.allo119.org/adultes/119/documentation.html>.

Il tient également à disposition une bannière animée pour les sites web de vos établissements.

Toute information complémentaire et toute demande de documentation peuvent être adressées au service communication du 119 : ndarani@allo119.gouv.fr ou par téléphone au 01 53 06 68 73.

Le Directeur général de
l'enseignement scolaire

Jean-Louis Nembrini

Le Président du
GIP enfance en danger

Christophe Béchu

P.J. : 3 exemplaires de l'affiche format A3.

Annexe n°2

Les messages d'accueil :

- **Le pré décroché 119**

« Vous êtes bien en communication avec le 119, service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger. Ce service gratuit accueille les appels de tout enfant ou de toute autre personne préoccupée par un enfant, un adolescent, en danger ou en risque de l'être.

Ne quittez pas. L'un de nos agents d'accueil va prendre votre appel dans quelques instants. Nous vous remercions de votre compréhension ».

- **Le message de dissuasion**

« Vous êtes bien en communication avec le 119, service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger. En raison d'un grand nombre d'appels, toutes les lignes sont momentanément occupées. Nous vous remercions de bien vouloir renouveler votre appel.

Nous vous rappelons que le 119 est joignable 24 sur 24 tous les jours de l'année et que l'appel est gratuit.».

- **Le message d'attente 119**

« Vous êtes toujours en communication avec le 119, service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger. L'un de nos écoutants, professionnels de l'enfance, va prendre votre appel. Veuillez patienter quelques instants. Nous vous rappelons que cet appel est gratuit et nous vous remercions de votre compréhension ».

- **Le pré décroché du standard GIP**

« Bonjour et bienvenue sur les lignes administratives du GIP Enfance en Danger, veuillez patienter, nous allons prendre votre appel ».

- **Le message d'attente du standard GIP**

« Veuillez patienter quelques instants, nous recherchons votre correspondant. »

Annexe n°3

Le Conseil général de l'Aveyron
A VOTRE ÉCOUTE



En danger ?

Le mieux, c'est d'en parler !



ALLÔ ENFANCE EN DANGER

www.allo119.gouv.fr

Annexe n°4

Durée des mandats des administrateurs : 5 ans, soit jusqu'au 4 octobre 2011

Présidente

Patricia ADAM, Députée du Finistère *Election le 28 octobre 2009*

Vice-Présidents

Fabrice HEYRIES, DGCS *Election le 4 octobre 2006*

Anne-Aymone GISCARD d'ESTAING, Fondation pour l'Enfance *Election le 4 octobre 2006*

Autres membres du Bureau

Ministère de l'**Education Nationale** *Désignation le 4 octobre 2006*

Association **UNAF** *Désignation le 4 octobre 2006*

Conseil général du **Nord** *Désignation le 7 janvier 2010*

Autres membres du Conseil d'Administration

MINISTERES

- Direction Générale de la Cohésion Sociale (*Bureau*)
- Direction de la Recherche, des Études, de l'Evaluation et des Statistiques
- Direction Générale de la Santé
- Direction Générale de l'Enseignement Scolaire (*Bureau*)
- Direction chargée de la Jeunesse
- Direction des Affaires Criminelles et des Grâces
- Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse
- Direction Générale de la Gendarmerie Nationale
- Direction Générale de la Sécurité Publique
- Direction Générale des Collectivités Locales

CONSEILS GENERAUX Election le 4 octobre 2006

- | | |
|----------------------------------|--|
| - 10 Aube | - 42 Loire |
| - 20 B Haute Corse | - 59 Nord (<i>Bureau</i>) |
| - 24 Dordogne | - 67 Bas-Rhin |
| - 27 Eure | - 69 Rhône |
| - 29 Finistère (<i>Bureau</i>) | - 79 Deux Sèvres |
| - 31 Haute Garonne | - 84 Vaucluse <i>Election le 28 octobre 2009</i> |
| - 37 Indre et Loire | - 91 Essonne |
| | - 93 Seine Saint Denis |

ASSOCIATIONS Election le 4 octobre 2006

- Association Française d'Information et de Recherche sur l'Enfance Maltraitée AFIREM
- Fédération Nationale des Ecoles des Parents et des Educateurs FNEPE
- Fondation pour l'Enfance (*Bureau*)
- La Voix de l'Enfant
- Union Nationale des Associations Familiales UNAF (*Bureau*)

Autres membres du GIP

MINISTERES Direction des Sports - Service des Politiques Publiques (Outre-Mer)

CONSEILS GENERAUX

ASSOCIATIONS Enfance Majuscule - Enfance et Partage - L'Enfant Bleu

Annexe n°5

Etude statistique quantitative et qualitative sur les appels au 119 en 2009

Description de l'activité du SNATED à partir des
données téléphoniques et de LISA

Sommaire

I. ANALYSE DES FLUX D'APPELS AU SNATED	2
I.1. FLUX D'APPELS	2
I.2. TEMPS D'ATTENTE	4
I.3. CATEGORIE D'APPELS ET INVITATIONS A RAPPELER	6
I.4. EVOLUTION	7
I.5. CONCLUSION DE L'ANALYSE DES FLUX D'APPELS	9
 II. LES APPELS TRAITES PAR LE SNATED.....	 11
II.1. DESCRIPTION DES APPELS TRAITES	11
II.2. ANALYSE DES APPELS TRAITES DANS LE TEMPS.....	12
II.3. LES APPELS TRAITES PAR DEPARTEMENTS.....	15
 III. QUI SONT LES PERSONNES CONCERNEES PAR LES APPELS AU SNATED ?.....	 20
III.1. DESCRIPTION DES APPELANTS	20
III.1.A. LIEN AVEC L'ENFANT ET ANONYMAT	20
III.1.B. CARACTERISTIQUES DES APPELANTS ET COMPARAISONS	20
III.2. LES ENFANTS EN DANGER OU EN RISQUE DE L'ETRE	22
III.2.A. CARACTERISTIQUES DES ENFANTS DECLARES EN DANGER	22
III.2.B. L'ENVIRONNEMENT FAMILIAL DE L'ENFANT	24
III.3. AUTEURS PRESUMES A L'ORIGINE DES DANGERS.....	26
III.3.A. LIEN DES AUTEURS PRESUMES AVEC L'ENFANT	26
III.3.B. CARACTERISTIQUES DES AUTEURS PRESUMES	27
 IV. QUELLES SONT LES NATURES DE DANGERS DECLARES AU SNATED ?	 29
IV.1. NATURES DE DANGERS ET CARACTERISTIQUES DE L'APPEL	29
IV.2. NATURES DE DANGERS ET CARACTERISTIQUES DES ENFANTS	31
IV.3. NATURES DE DANGERS ET CARACTERISTIQUES DES AUTEURS	33
 V. CONTEXTE ET SUITES D'UN APPEL AU SNATED.....	 36
V.1. LES INFORMATIONS RECUEILLIES	36
V.2. LES ORIENTATIONS DES APPELS TRAITES	39
V.3. LES RETOURS DE TRANSMISSION	40
V.3.A. QUELS SONT LES APPELS POUR LESQUELS UN RETOUR EST PARVENU AU SNATED ?	40
V.3.B. CONTENU DES RETOURS	45

I. Analyse des flux d'appels au SNATED

I.1. Flux d'appel

Avec la mise en place du nouveau système de téléphonie depuis Novembre 2008, on peut avoir pour toute l'année 2009 une analyse complète des appels entrants et décrochés par le 119. Ces nouvelles données nous permettent de mieux cerner les activités du service concernant les taux de réponse, mais aussi de mieux comprendre le circuit des appels. En effet, on peut connaître la durée écoulée avant qu'un agent du pré-accueil ou qu'un écoutant ne décroche, et ainsi avoir les informations utiles pour l'amélioration de la qualité et de la rapidité du service.

En 2009, plus d' 1 million d'appels ont été reçus par le 119. Sur ces appels, un peu moins de la moitié ont été décrochés (Cf. figure1). Les appels décrochés n'aboutissent pas tous au même traitement. Certains ne seront pas transférés du pré-accueil au plateau, car ils sont hors de propos, ou le 119 n'est pas le service le plus habilité à leur répondre.

Figure.1 Type d'appels entrant sur l'année 2009

	Effectif	%
Appels décrochés	489 511	47,50%
<i>Dont appels transférés aux écoutants</i>	32 667	3,20%
<i>Dont appels pris au pré-accueil</i>	456 844	44,30%
Appels non décrochés	540 631	52,50%
<i>Dont attente < 15 secondes</i>	134 039	13,00%
<i>Dont attente < 30 secondes</i>	373 641	36,30%
Total des appels entrants	1 030 142	100,00%

Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 030 142)

Lecture : 3,2% des appels font l'objet d'un entretien avec un écoutant

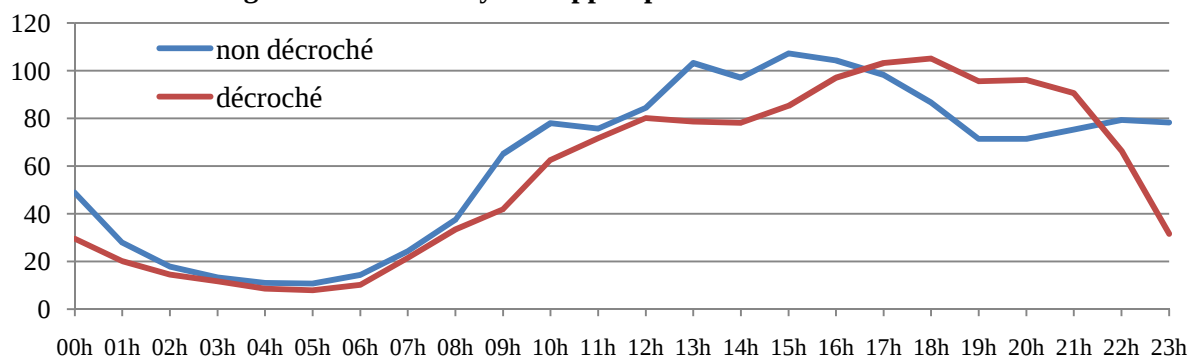
Source : données issues de LISA et du système téléphonique, base du SNATED

Les flux d'appels ne sont pas constants et selon l'heure, le jour ou le mois, la demande est différente. Le nombre d'appels entrants est plus élevé entre 16h et 18h (Cf. figure2). Les appels décrochés sont rapidement en baisse après 21h, contrairement aux appels non décrochés, qui voient leur baisse plus tardive. Ce décalage correspondrait au passage de l'effectif pré-accueil de 2 à 1 agent. Cependant ce décalage ne dure pas, car dès 1h du matin, les appels entrants sont moins nombreux, puis reprennent vers 8h du matin. Moins de 8% des appels entrants sont passés entre 1h et 8h.

Dans la semaine, on constate que le mercredi est le jour le plus chargé, spécialement pour les appels décrochés (Cf. figure3). Le week-end, le nombre d'appels entrants est plus faible et le taux d'appels décrochés le samedi est particulièrement faible (37,3%). Il faut noter qu'il n'y a qu'un agent du pré-accueil en poste le week-end, contre deux en semaine.

Si on observe l'évolution annuelle du flux d'appel, on constate que août et septembre sont des mois relativement creux, quand mars est beaucoup plus chargé. Il y a en septembre 40% d'appels entrants en moins qu'en mars. Le taux de décrochage semble être en hausse dans l'année, les appels décrochés étant plus nombreux que les appels non décrochés au cours du mois de décembre.

Figure.2 Nombre moyen d'appels par heure sur l'année 2009

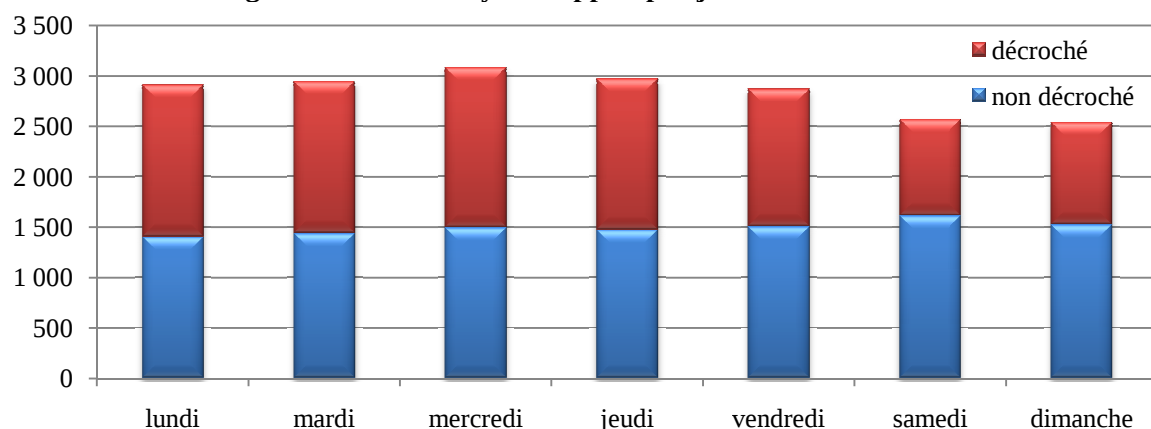


Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 030 142)

Lecture : entre 12h et 13h, 80 appels sont décrochés en moyenne

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Figure.3 Nombre moyen d'appels par jour sur l'année 2009

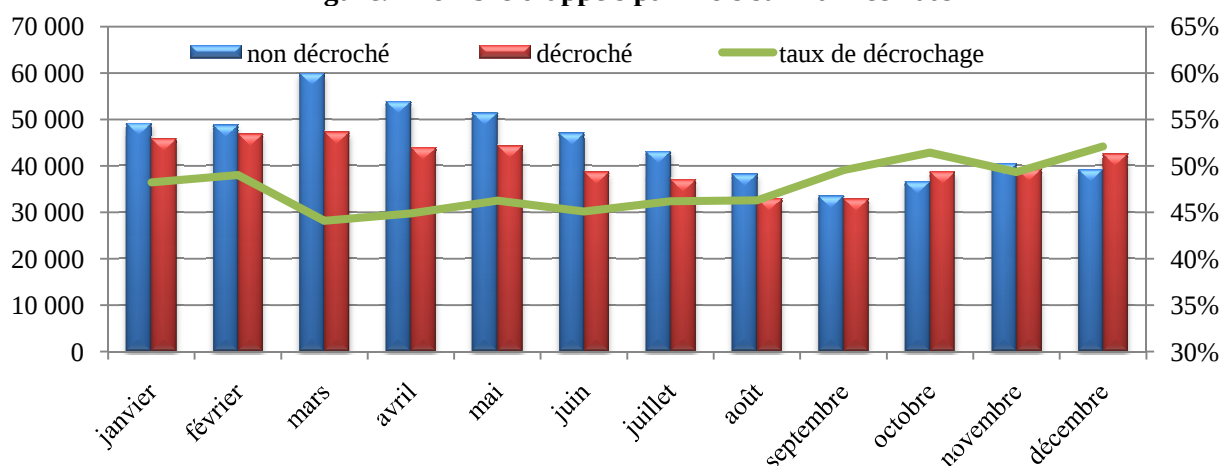


Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 030 142)

Lecture : Le lundi, 1 400 appels ne sont pas décrochés en moyenne

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Figure.4 Nombre d'appels par mois sur l'année 2009



Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 030 142)

Lecture : 32 800 appels ont été décrochés en septembre 2009

Source : données issues de LISA, base du SNATED

I.2. Temps d'attente

Le faible taux d'appels décrochés est lié en partie à une faible durée d'attente des appelants avant de raccrocher. En effet, quand un appel n'est pas décroché par le service, l'appelant a attendu en moyenne 34 secondes avant de raccrocher (Cf. figure5) . Or, les appelants du 119 lorsqu'ils accèdent au service sont orientés directement sur un message d'accueil d'une durée de 35 secondes. On peut donc analyser ce raccrochage par l'appelant comme s'effectuant juste avant la reprise du message d'accueil. Si on exclut des appels entrants les attentes inférieures à 15 secondes, le taux de décrochage passe de 47% à 55%.

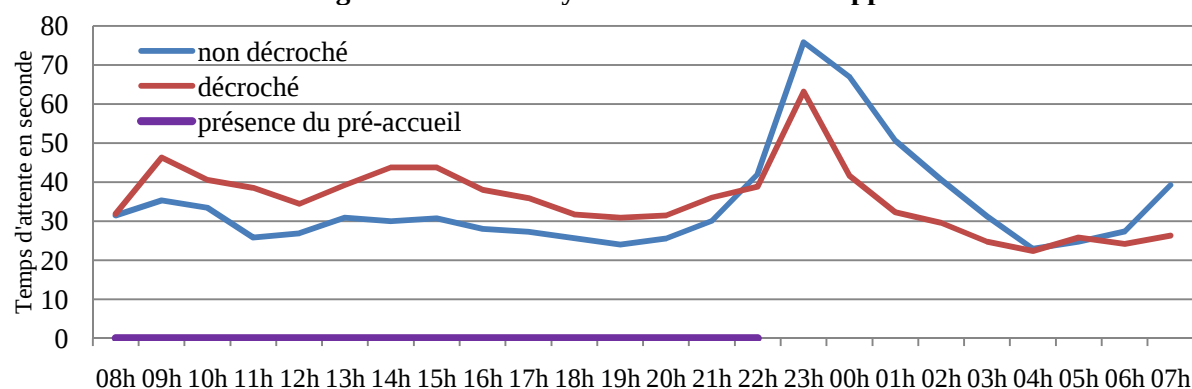
Figure.5 Répartition des appels décrochés et non décrochés en fonction du temps d'attente

Temps d'attente	Appels non décrochés	%	Appels décrochés	%
De 0 à 14 secondes	134 039	24,80%	213 268	43,69%
De 15 à 29 secondes	239 602	44,30%	128 786	26,38%
De 30 à 59 secondes	98 131	18,20%	81 735	16,74%
De 1 à 2 minutes	46 176	8,50%	44 034	9,02%
De 2 à 5 minutes	16 571	3,10%	14 416	2,95%
Plus de 5 minutes	3 736	0,70%	5 908	1,21%
données manquantes	2 376	0,40%	1 364	0,00%
Total	540 631	100,00%	489 511	100,00%
Attente moyenne	34 secondes		37 secondes	

Pour un quart des appels non décrochés, l'appelant a interrompu l'appel avant 15 secondes et près de 70% ont laissé sonné moins de 30 secondes. Ces appels auraient difficilement pu être pris par les agents du pré-accueil. L'étude à partir des numéros de téléphone nous indique que les mêmes personnes peuvent solliciter le service plusieurs fois. Des appels peuvent donc être abandonnés dans un premier temps, puis donner lieu à un entretien par la suite.

Au cours de la journée, le temps d'attente avant d'avoir un interlocuteur varie. La présence du pré-accueil influe sur l'attente des appelants, et la bascule entre le pré-accueil et le plateau, qui s'effectue à 23h, provoque une augmentation remarquable des temps d'attente (Cf. figure6). Pour un appel passé entre 22h et 23h, l'attente moyennement est de 40 secondes environ. Après 23h, elle passe au-delà d'une minute, puis redescend assez rapidement dans la nuit.

Figure.6 Attente moyenne selon l'heure d'appel



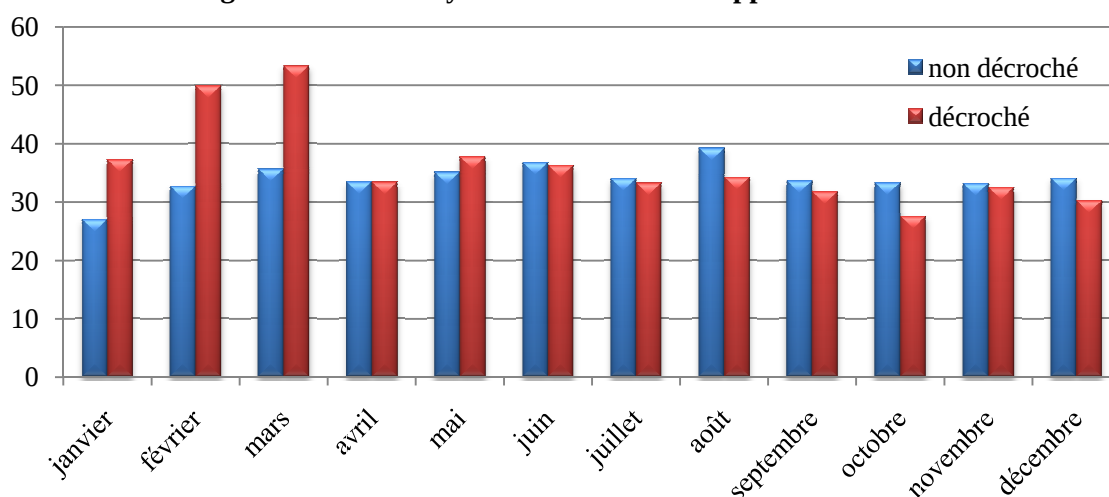
Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 030 142)

Lecture : Pour un appel émis entre 8h et 9h, l'attente moyenne avant d'être décroché est de 32 secondes

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Le week-end, l'attente est en moyenne plus élevée qu'en semaine. Un appelant attend en moyenne 47 secondes le samedi contre 35 secondes le lundi. L'analyse des temps d'attente par mois révèle que les temps d'attente ont été plus élevés au cours des mois de février et mars (Cf. figure7). Ces résultats sont en lien avec l'augmentation du nombre d'appels au mois de mars.

Figure.7 Attente moyenne selon le mois d'appel en seconde



Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 030 142)

Lecture : Pour un appel émis en mars, l'attente moyenne avant d'être décroché est de 53 secondes

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Les capacités de réponses du service ne sont pas uniformes sur l'année, la semaine ou la journée, mais l'attente est très rarement supérieure à 1 minute.

I.3. Catégorie d'appels et invitations à rappeler

Quand un appel est décroché, il ne fait pas systématiquement l'objet d'un traitement par un écoutant du 119. Plusieurs cas de figure se présentent. L'appel est très souvent (92%) hors des missions du 119: l'appelant ne parle pas, ou tient des propos injurieux, décousus... Ces appels représentent la très grande majorité des appels décrochés (Cf. figure8) et sont filtrés par le pré-accueil. D'autres appels ont un contenu, mais le 119 n'est pas la structure la mieux adaptée pour y répondre, ces appels font l'objet d'une réorientation vers un service plus adéquat. Enfin, si le plateau d'écoute est saturé, un agent du pré-accueil peut inviter un appelant à recontacter le service à un horaire plus calme, afin de voir sa situation prise en charge plus rapidement (ce qui figure comme invitations à rappeler).

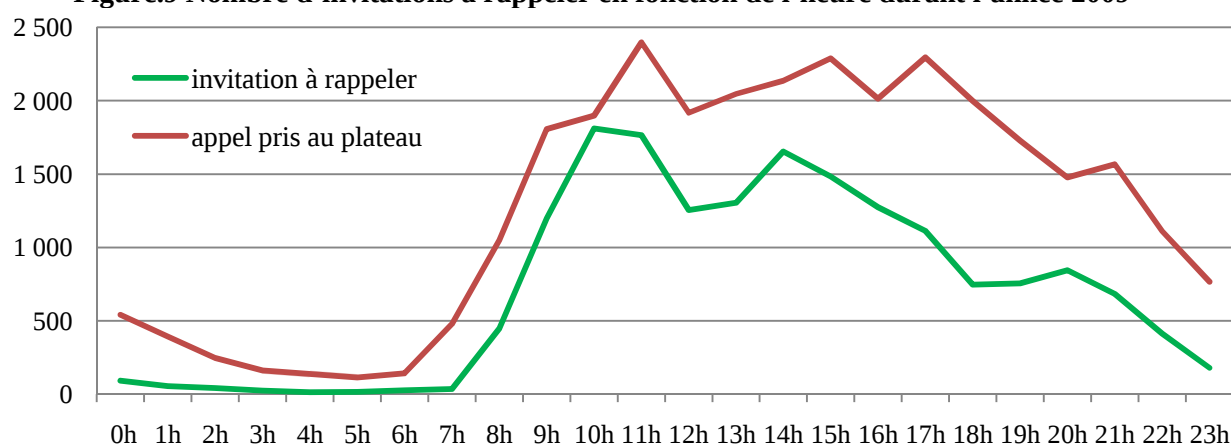
Figure.8 Appels décrochés au cours de l'année 2009

	Effectif	%
appels transférés aux écoutants	32 667	6,7%
<i>dont transmissions</i>	9235	28,3%
<i>dont aides immédiates</i>	21481	65,8%
<i>dont appels sans contenu</i>	1951	6,0%
appels pris au pré-accueil	456 844	93,3%
<i>dont invitations à rappeler</i>	17 186	3,8%
<i>dont réorientations</i>	19 833	4,3%
<i>dont appels hors mission 119</i>	419 825	91,9%
Total des appels décrochés	489 511	100,0%

L'appel ne donnera pas lieu dans tous les cas à un traitement par un écoutant. Nous allons nous intéresser particulièrement aux invitations à rappeler, car elles sont le signe d'une surcharge ponctuelle sur le plateau. Ainsi les temps d'attente nous permettent de visualiser les instants où le pré-accueil est saturé, mais les invitations à rappeler nous permettent de situer quand le plateau d'écoute est surchargé.

Sur l'année 2009, 17 186 appels n'ont pas été transférés au plateau faute d'écouteurs disponibles, soit 47 par jour, contre 87 appels transférés chaque jour aux écoutants.

Figure.9 Nombre d'invitations à rappeler en fonction de l'heure durant l'année 2009



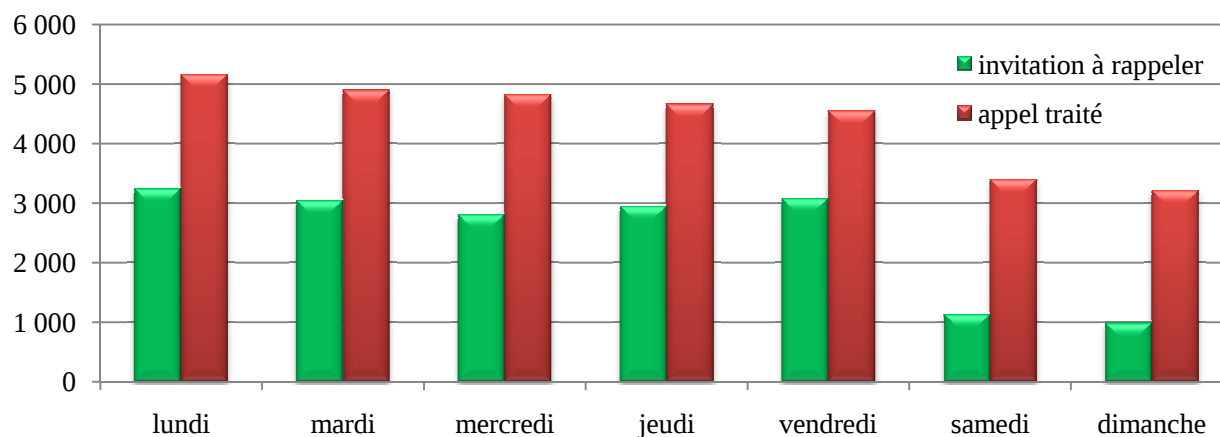
Champ : appels donnant lieu à une invitation à rappeler (n = 17 186) et appels pris au plateau (n = 32 667)

Lecture : 1 811 appels ont donné lieu à une invitation à rappeler entre 11h et 12h

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

Certains appels ne peuvent pas être transférés aux écoutants principalement en fin de matinée, puis en milieu d'après-midi. L'augmentation des invitations à rappeler de 6h à 10h correspond nettement à celle des appels traités. Après 11h, la baisse des invitations à rappeler combinée à l'augmentation des appels pris sur le plateau correspond à une augmentation du nombre d'écoutants postés.

Figure.10 Nombre d'invitations à rappeler en fonction du jour de la semaine durant l'année 2009



Champ : appels donnant lieu à une invitation à rappeler (n = 17 186) et appels pris au plateau (n = 32 667)

Lecture : 3 240 appels ont donné lieu à une invitation à rappeler le lundi

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

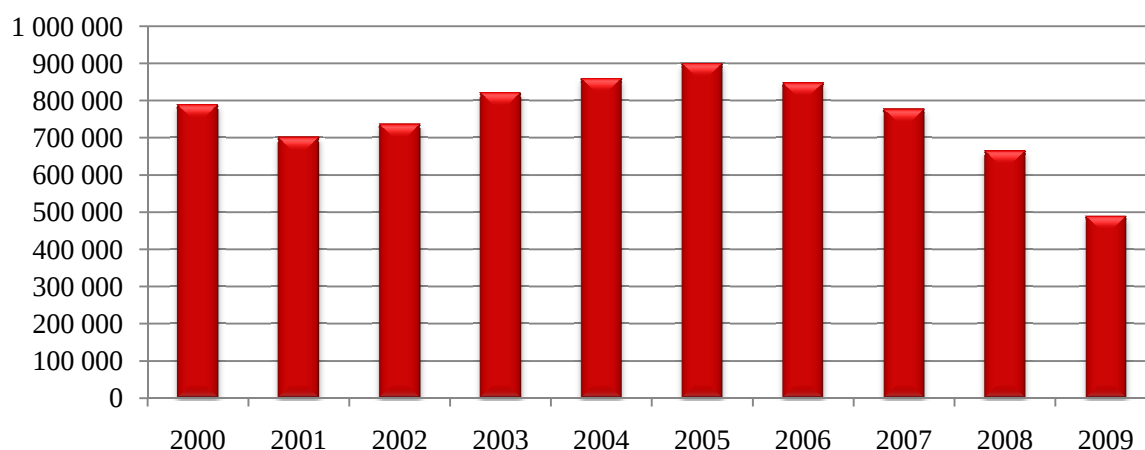
Une analyse des numéros de téléphone nous indique que 40% des personnes qui ont été invitées à rappeler ont vu leur appel traité par la suite. Ce chiffre ne tient pas compte des appels en numéro caché (28% des appels entrants), et exclut également les individus qui ont appelé à partir de téléphones différents, il est donc certainement sous-estimé.

I.4. Evolution

La comparaison des données du 119 d'année en année n'est pas évidente à cause de l'évolution des systèmes informatique et téléphonique de recueil des informations. Ainsi, les termes employés peuvent recouvrir des réalités différentes d'une année à l'autre.

Le système actuel de saisie des données, LISA, est installé depuis juin 2008. Le système téléphonique est en production depuis novembre 2008. Ainsi, 2009 est la première année complète où cette méthode de saisie est uniforme, ce qui permet de faire une analyse plus détaillée, et d'initier une méthodologie pérenne d'une année sur l'autre. L'évolution de l'activité du service est donc limitée aux données qui ont été accessibles pendant plusieurs années.

Figure.11 Nombre d'appels décrochés par an depuis 2000

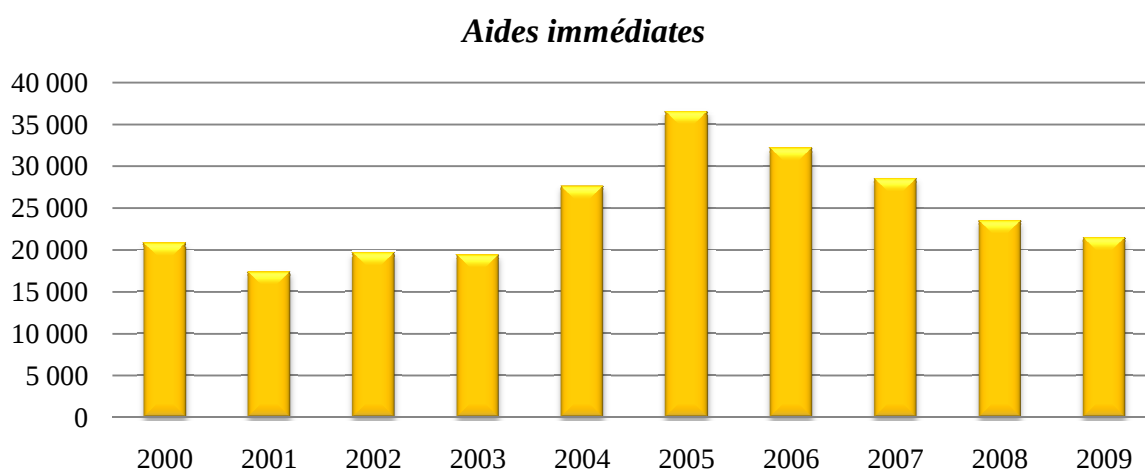


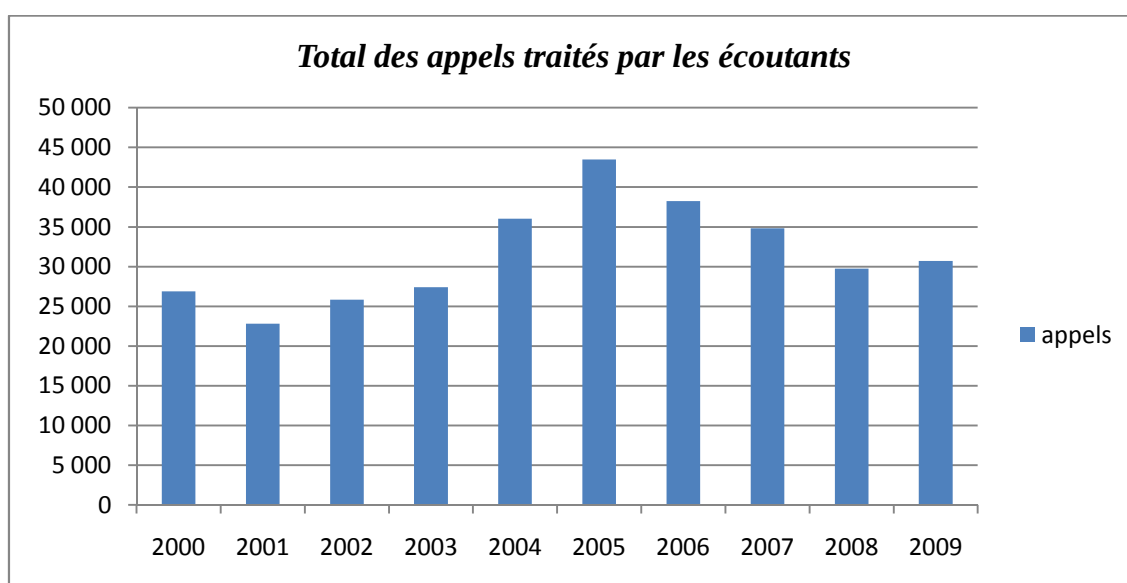
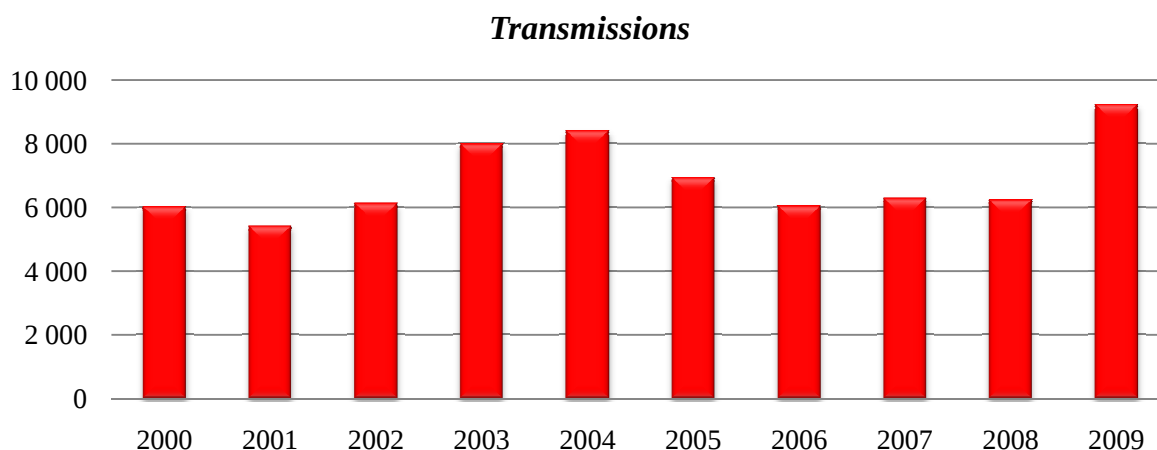
Le nombre d'appels décrochés est en baisse depuis 2005. Les données concernant les appels non décrochés ne sont pas toutes exploitables sur ces dernières années, mais cette baisse des appels décrochés est plus due à une baisse des sollicitations (appels entrants) qu'à une baisse du taux de décrochage. En effet, en 2005, une estimation donnait à 1 920 000 environ le nombre d'appels entrants dans le service, contre 1 030 000 en 2009. La baisse des appels décrochés irait donc de pair avec une baisse des flux d'appels entrants.

Cette tendance semble partagée par l'ensemble de la téléphonie sociale.

Pourtant, les appels dits 'traités', c'est-à-dire donnant lieu à une transmission ou une aide immédiate, ne suivent pas la même évolution (Cf. figure12). Les aides immédiates sont également en baisse depuis 2005 (- 41%), mais les transmissions sont en nette augmentation. En effet, en 2009, plus de 9000 appels ont été transmis aux départements concernés, ce qui représente le plus grand nombre de transmissions sur une année depuis que le service existe.

Figure.12 Nombre d'appels traités par an depuis 2000





Le nombre d'appels traités par les écoutants est en légère hausse entre 2008 et 2009 (29 754 en 2008 contre 30 716 en 2009) mais la part d'appels transmis est nettement en hausse (21% en 2008 contre 30% en 2009). Cette augmentation de la part d'appels transmis est due en partie à la loi de réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007, qui élargit les critères de transmission à travers la notion « d'enfant en danger ». Certaines situations font aujourd'hui l'objet d'une transmission, quand elles ne l'auraient pas fait il y a quelques années.

I.5. Conclusion de l'analyse des flux d'appels

La mise en place des nouveaux systèmes, informatique et téléphonique, nous permet d'avoir une vision plus complète et précise de l'activité du service. Les informations dont on dispose sur le temps d'attente des appelants, les taux d'appels décrochés ou les invitations à rappeler permettront d'ajuster au mieux le nombre d'agents du pré-accueil et d'écouteurs nécessaires.

Il y aura toujours des appels non décrochés, car quels que soient les moyens mis en œuvre, certains appelants n'attendent pas suffisamment pour permettre le décrochage par un agent. Cependant on constate qu'en fin de soirée (de 23h à minuit) et le week-end, la part d'appels non décrochés est plus importante et pourrait être réduite. Cette information est confirmée par les temps d'attentes moyens, qui sont plus élevés après 23h et le week-end, spécialement le samedi. La modification des plannings du pré-accueil dans ces périodes augmenterait sans doute la quantité d'appels décrochés. Une analyse plus précise des flux d'appels sera réalisée notamment dans le cadre du nouveau marché avec le prestataire du pré-accueil avant fin décembre 2010.

La répartition des invitations à rappeler dans la journée indique qu'une augmentation du nombre d'écoutants serait bénéfique dans la matinée en semaine. On sait cependant qu'au moins 40% des appelants qui ont été invités à rappeler ont finalement vu leur situation traitée par un écoutant.

L'évolution de l'activité du service montre que si le nombre d'appels décrochés est en forte baisse depuis 2005, le taux d'appels pertinents augmente. En effet, en 2000, 34 appels sur 1000 décrochés donnaient lieu à une transmission ou une aide immédiate, contre 63 sur 1000 en 2009.

De 2006 à 2008, 6 000 transmissions environ par an étaient envoyées aux conseils généraux, mais 2009 a vu ce nombre augmenter de près de 50%. Cette évolution est soudaine, et doit être confirmée dans le temps, mais jamais le 119 n'avait autant assuré sa mission de transmission des informations auprès des départements.

II. Les appels traités par le 119

Les appels traités regroupent les aides immédiates apportées par les écoutants et les transmissions au département. Ils constituent le cœur de l'activité du service d'écoute. Nous allons dans cette partie analyser les caractéristiques temporelles et départementales de ces appels.

Il ne faut cependant pas assimiler un appel à une situation. Plusieurs appels peuvent en effet évoquer le même cas, qui sera ainsi comptabilisé plusieurs fois. Le système de saisie des données s'améliore en ce moment afin de pouvoir repérer des appels multiples sur la même situation et de pouvoir les relier.

On pourra ainsi connaître plus précisément le nombre d'enfants et de familles concernés par les appels au 119.

Ce repérage des appels liés n'étant pas encore appliqué en 2009, l'assimilation appel/situation sera encore présente dans cette analyse.

II.1. Description des appels traités

Sur les 30 716 appels traités par les écoutants, 9 235 ont fait l'objet d'une transmission auprès des services départementaux de la protection de l'enfance, soit près d'un tiers.

Les appels traités n'ayant pas tous pour objet la situation d'un enfant en danger ou en risque de l'être, les informations sont consignées sur deux types de fiches informatisées dans LISA :

- Sur des fiches dites en 'format court', pour les appels où la situation ne concerne pas d'enfant
- Sur des fiches dites en 'format long', pour les appels concernant au moins un enfant, même s'il n'est pas déclaré subir de danger.

Les appels donnant lieu à une transmission sont toujours en format long, mais les aides immédiates (AI) se partagent entre les formats long (82,4% des AI) et les formats courts (17,6% des AI).

Figure 13. Répartition des appels (format long) en fonction de l'objet.

	Aide immédiate		Transmission	
Situation d'enfant en danger ou en risque de l'être	8 640	48,8%	8 805	95,3%
Problèmes éducatifs	2 003	11,3%	309	3,3%
Difficultés relationnelles	856	4,8%	38	0,4%
Conflits conjugaux	798	4,5%	16	0,2%
Questionnement juridique	1 151	6,5%	10	0,1%
Questionnement psychologique	3 016	17,0%	7	0,1%
Questions sur les suites d'une transmission ou d'une AI	1 235	7,0%	43	0,5%
Non renseigné	9	0,1%	7	0,1%
Total	17 708	100,0%	9 235	100,0%

Un seul objet est renseigné par appel, mais dans la majorité des cas, plusieurs de ces thèmes sont abordés dans le même appel. Quand l'écoutant est face à une situation où un enfant en danger est évoqué, c'est cet objet qui est indiqué en priorité et d'autres éléments pourront être précisés dans les 'informations recueillies'.

Les transmissions relèvent quasiment toutes d'une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être, mais les aides immédiates ont des thèmes plus divers. Les questionnements psychologiques et juridiques ou les problèmes éducatifs sont des objets d'appels relativement courants. Dans le cadre de ces appels, c'est la mission de prévention, de conseil et d'orientation qui est assurée par le 119.

Figure 14. Répartition des appels (format court) en fonction de l'objet.

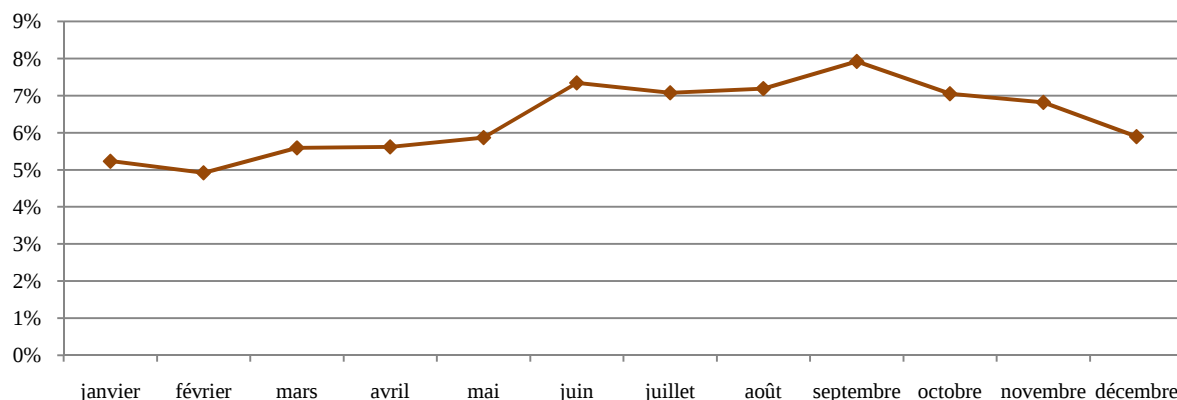
	Effectif	%
Demande d'informations	985	26,11%
Prise de contact sans élément exploitable	916	24,28%
Coordonnées d'un autre service	505	13,38%
Souffrance psychique d'un adulte	478	12,67%
Témoignage au sujet ou d'une ancienne victime	336	8,91%
Scénario	168	4,45%
Appel pour un camarade	103	2,73%
Témoignage d'un adulte actuellement victime	84	2,23%
Demande d'un poste écoutant	81	2,15%
Pervers	55	1,46%
Demande de documentation sur le 119	24	0,64%
Phonophile	13	0,34%
Non renseigné	25	0,66%
Total	3 773	100,00%

Certains appels passent le filtre du pré-accueil malgré leur caractère hors de propos, mais ils sont assez peu nombreux dans la journée. Ils ont lieu surtout la nuit lorsqu'il n'y a plus de pré-accueil. La majorité des appels courts sont des demandes d'informations sur le service ou des propos ne permettant pas d'identifier une situation de danger.

II.2. Analyse des appels traités dans le temps

Comme les appels entrants en général, le volume des appels traités par les écoutants n'est pas uniforme sur la journée, la semaine et même l'année. Le nombre d'appels traités est lié au nombre d'appels décrochés, mais on peut observer que le 'taux de traitement', qui correspond au nombre d'appels traités par rapport au nombre d'appels décrochés varie selon le mois. Sur l'année 2009, 6,3% des appels décrochés ont été traités, mais cette proportion varie de 5% en janvier à 8% en septembre, avant de revenir à 6% en décembre (Cf. figure15).

Figure.15 Rapport entre les appels traités et les appels décrochés en fonction du mois



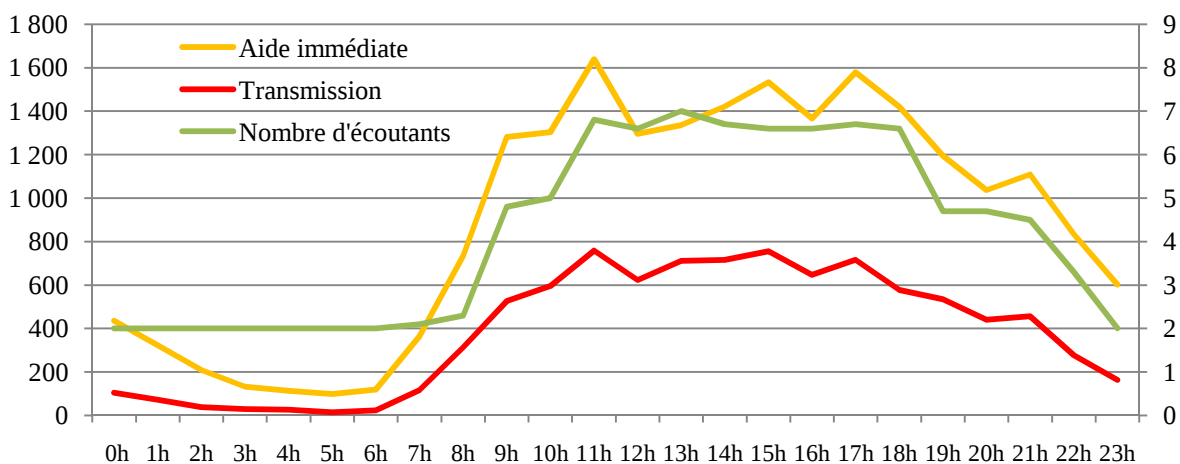
Champ : appels traités (n = 30 716) et appels décrochés (n = 489 511)

Lecture : en mai, 6% des appels décrochés ont été traités

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Nous allons voir dans cette partie la répartition des appels dans le temps, selon leur traitement ou leur objet.

Figure.16 Nombre d'appels traités en fonction de l'heure sur l'année 2009



Champ : appels traités (n = 30 716)

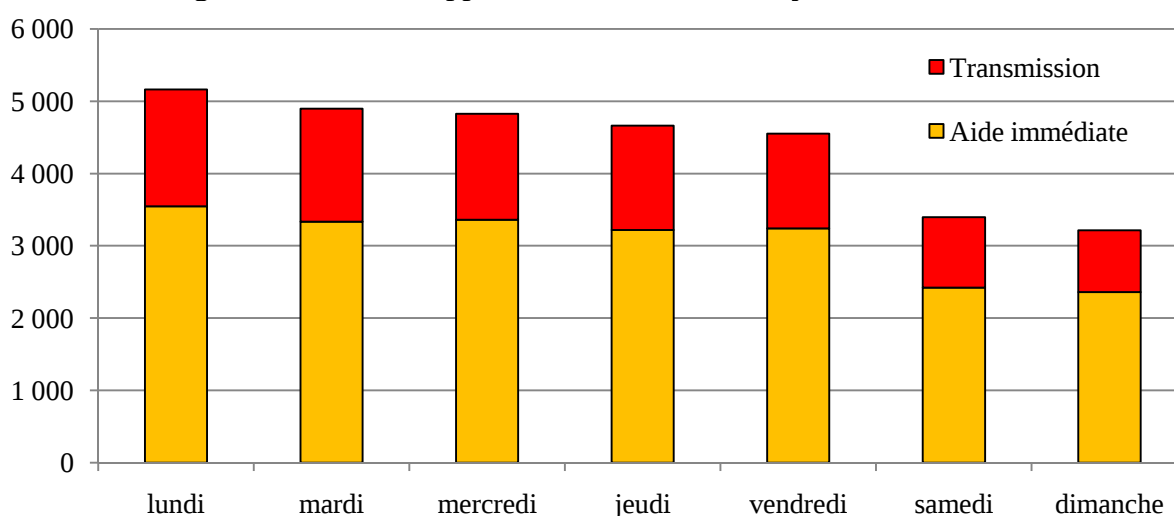
Lecture : 623 appels ont été transmis entre 12h et 13h en 2009

Source : données issues de LISA, base du SNATED nombre d'écoutants au plateau par heure en moyenne à partir du planning de janvier 2010

Le nombre d'appels traités est corrélé au nombre d'écoutants présents au plateau mais la variation du nombre d'appels en milieu de journée (entre 11h et 17h) n'est pas liée à la variation du nombre d'écoutants.

Selon l'heure, le taux de transmission varie. Ainsi après analyse des appels transmis heure par heure sur la totalité de l'année, de minuit à 7h du matin, la part d'appels transmis ne dépasse pas les 20%, contre 30% de 9h à 22h, avec un pic à 35% entre 13h et 14h.

Figure.17 Nombre d'appels traités en fonction du jour de la semaine



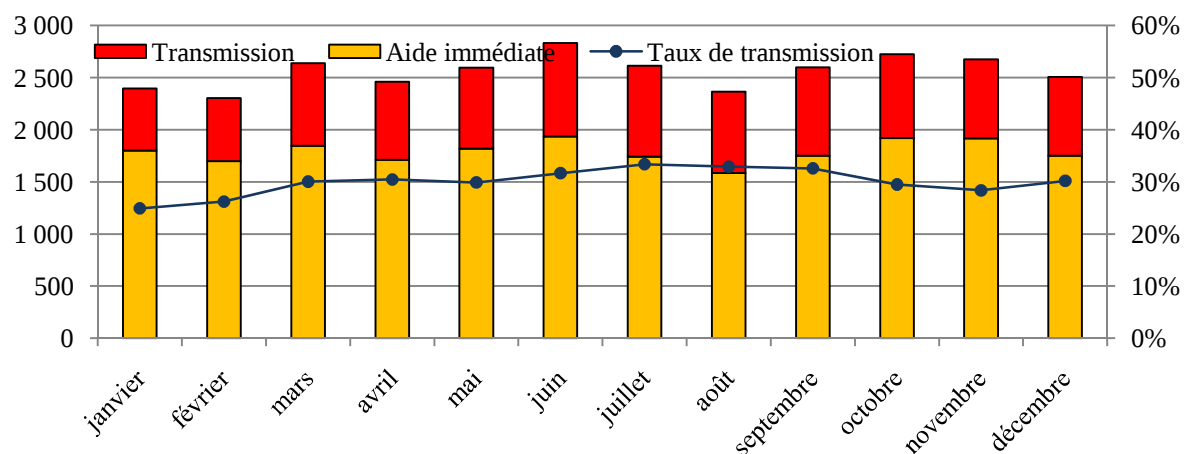
Champ : appels traités (n = 30 716)

Lecture : 3 333 appels ont donné lieu à une aide immédiate le mardi

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Le nombre d'appels décrochés étant plus faible le week-end qu'en semaine notamment du fait d'un effectif moindre au pré-accueil, il paraît cohérent que le nombre d'appels traités par les écoutants soit plus faible. D'autre part, on observe que le part des appels donnant lieu à une transmission est plus faible le week-end.

Figure.18 Nombre d'appels traités par mois sur l'année 2009



Champ : appels traités (n = 30 716)

Lecture : 1 935 appels ont donné lieu à une aide immédiate en juin

Source : données issues de LISA, base du SNATED

La répartition mensuelle des appels traités montre que c'est au mois de juin que les aides immédiates et les transmissions sont les plus nombreuses. Les taux de transmission, en hausse constante de janvier à juin, se stabilisent en fin d'année.

II.3. Les appels traités par départements

Figure.19 Nombre d'aides immédiates pour 100 000 mineurs par département, en 2009

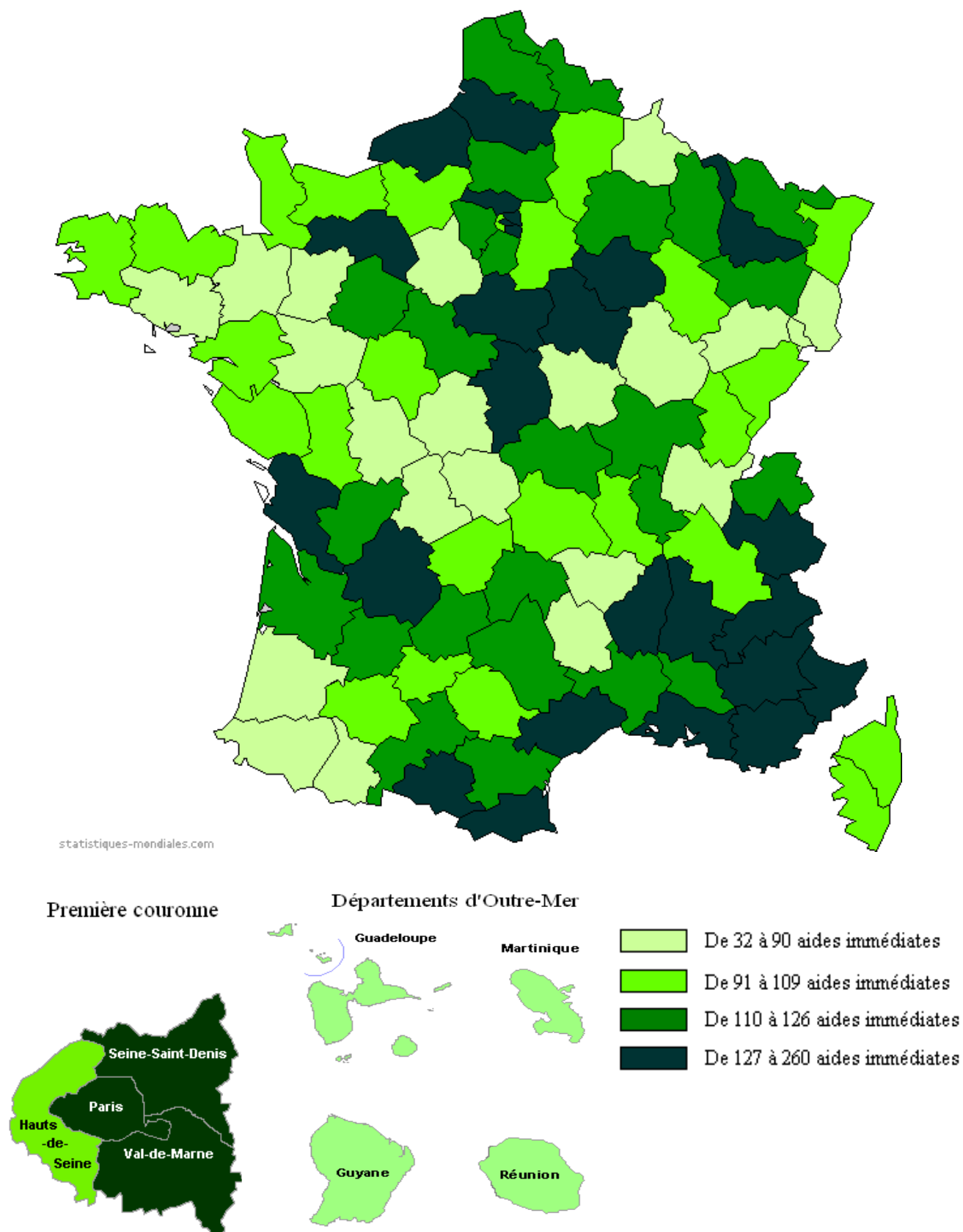


Figure.20 Nombre de transmissions pour 100 000 mineurs par départements en 2009

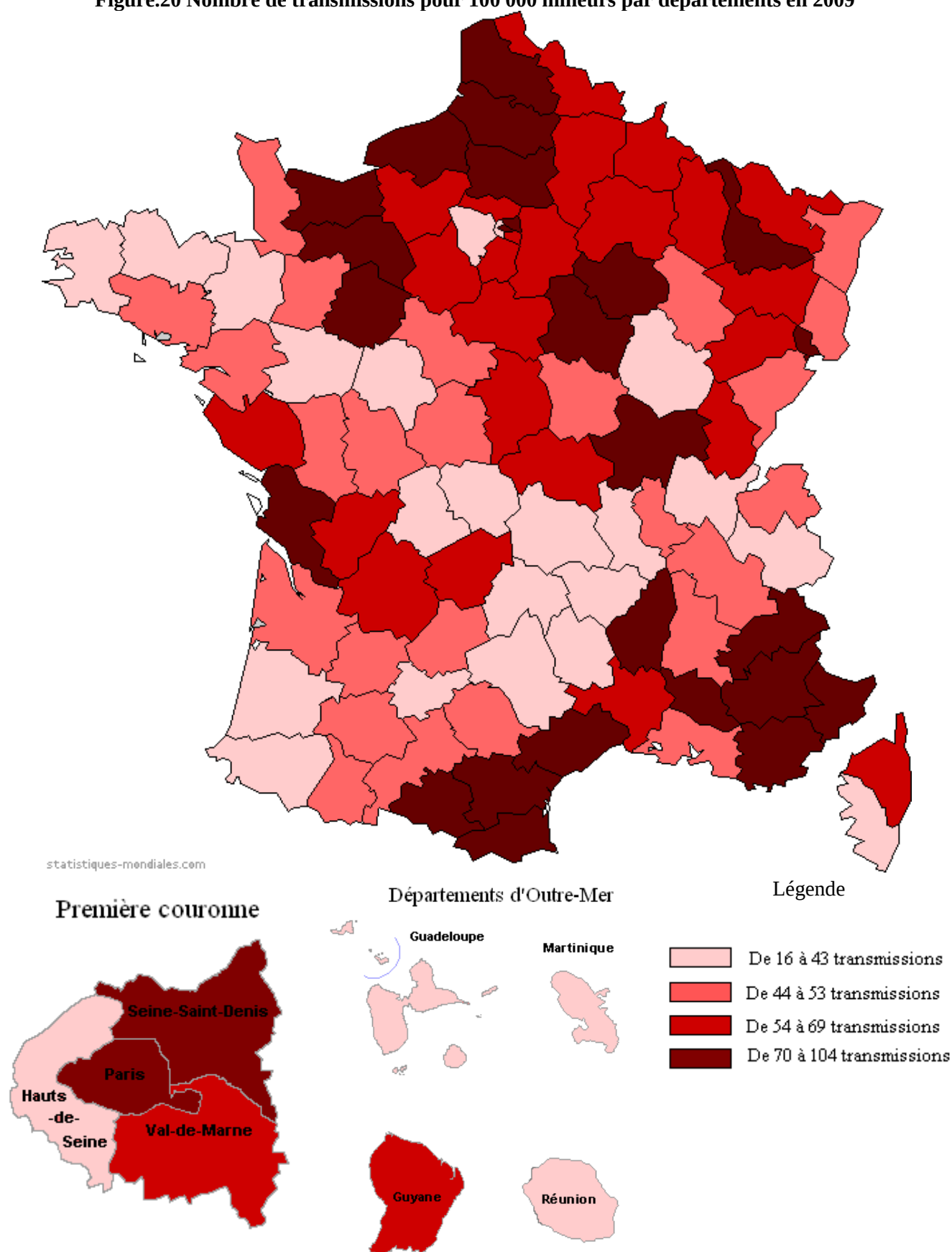


Figure.21 Nombre de transmissions et d'aides immédiates par département

	Aide immédiate			Transmission		
	2008	2009	évolution	2008	2009	évolution
AIN	119	125	5%	35	57	63%
AISNE	122	131	7%	72	85	18%
ALLIER	75	80	7%	34	44	29%
ALPES DE HAUTE PROVENCE	49	57	16%	30	37	23%
HAUTES-ALPES	56	80	43%	20	22	10%
ALPES MARITIMES	373	319	-14%	106	169	59%
ARDECHE	99	101	2%	26	57	119%
ARDENNES	74	62	-16%	35	40	14%
ARIEGE	60	62	3%	12	23	92%
AUBE	84	94	12%	39	69	77%
AUDE	129	100	-22%	36	67	86%
AVEYRON	61	67	10%	12	21	75%
BOUCHES-DU-RHONE	592	623	5%	148	230	55%
CALVADOS	191	177	-7%	65	120	85%
CANTAL	27	32	19%	12	9	-25%
CHARENTE	93	89	-4%	26	42	62%
CHARENTE-MARITIME	210	223	6%	72	104	44%
CHER	78	118	51%	18	39	117%
CORREZE	55	52	-5%	24	32	33%
CORSE (HAUTE)		31		9	23	156%
CORSE (SUD)	41	29	-29%	10	6	-40%
COTE-D'OR	122	100	-18%	31	53	71%
COTES D'ARMOR	135	146	8%	38	58	53%
CREUSE	22	12	-45%	3	8	167%
DORDOGNE	99	115	16%	37	56	51%
DOUBS	180	124	-31%	47	67	43%
DROME	170	174	2%	60	58	-3%
EURE	185	163	-12%	81	100	23%
EURE-ET-LOIR	122	97	-20%	65	62	-5%
FINISTERE	163	193	18%	50	52	4%
GARD	219	205	-6%	61	108	77%
GERS	31	40	29%	9	19	111%
GIRONDE	378	371	-2%	91	175	92%
HAUTE-GARONNE	347	366	5%	96	158	65%
HERAULT	323	312	-3%	100	177	77%
ILLE-ET-VILAINE	197	202	3%	74	77	4%
INDRE	43	43	0%	16	23	44%
INDRE-ET-LOIRE	123	132	7%	43	51	19%
ISERE	286	317	11%	106	149	41%
JURA	74	65	-12%	23	38	65%
LANDES	55	48	-13%	20	35	75%
LOIR-ET-CHER	89	94	6%	33	40	21%
LOIRE	135	163	21%	23	72	213%
HAUTE-LOIRE	36	41	14%	4	15	275%
LOIRE-ATLANTIQUE	277	342	23%	85	161	89%
LOIRET	223	229	3%	69	103	49%
LOT	47	42	-11%	8	17	113%
LOT-ET-GARONNE	66	79	20%	28	34	21%
LOZERE	16	12	-25%	3	4	33%
MAINE et LOIRE	165	156	-5%	36	83	131%
MANCHE	115	112	-3%	33	53	61%
MARNE	106	156	47%	51	86	69%
HAUTE-MARNE	53	47	-11%	20	20	0%
MAYENNE	50	45	-10%	25	36	44%
MEURTHE-ET-MOSELLE	259	297	15%	129	184	43%

	Aide immédiate			Transmission		
	2008	2009	évolution	2008	2009	évolution
MEUSE	61	55	-10%	40	31	-23%
MORBIHAN	158	143	-9%	57	79	39%
MOSELLE	337	274	-19%	126	166	32%
NIEVRE	42	40	-5%	14	24	71%
NORD	769	794	3%	313	443	42%
OISE	263	269	2%	110	162	47%
ORNE	104	90	-13%	40	48	20%
PAS-DE-CALAIS	432	453	5%	183	301	64%
PUY-DE-DOME	105	132	26%	35	48	37%
PYRENNES-ATLANTIQUES	138	125	-9%	50	56	12%
HAUTES-PYRENNES	45	34	-24%	8	21	163%
PYRENNES-ORIENTALES	117	141	21%	37	86	132%
BAS-RHIN	274	277	1%	93	121	30%
HAUT-RHIN	124	151	22%	45	83	84%
RHONE	516	501	-3%	189	201	6%
HAUTE-SAONE	48	48	0%	19	36	89%
SAONE-ET-LOIRE	95	148	56%	55	89	62%
SARTHE	134	157	17%	65	110	69%
SAVOIE	115	131	14%	26	42	62%
HAUTE-SAVOIE	195	218	12%	45	99	120%
PARIS	1 128	1046	-7%	279	423	52%
SEINE-MARITIME	391	417	7%	215	297	38%
SEINE-ET-MARNE	437	403	-8%	161	221	37%
YVELINES	456	450	-1%	131	160	22%
DEUX SEVRES	90	90	0%	46	37	-20%
SOMME	230	209	-9%	83	106	28%
TARN	84	84	0%	22	38	73%
TARN-ET-GARONNE	49	58	18%	19	22	16%
VAR	346	368	6%	140	209	49%
VAUCLUSE	192	170	-11%	59	96	63%
VENDEE	125	146	17%	57	94	65%
Vienne	79	83	5%	21	47	124%
HAUTE-VIENNE	70	60	-14%	24	30	25%
VOSGES	93	107	15%	47	50	6%
YONNE	113	135	19%	52	60	15%
TERRITOIRE DE BELFORT	47	27	-43%	14	27	93%
ESSONNE	395	366	-7%	109	198	82%
HAUTS-DE-SEINE	420	393	-6%	82	154	88%
SEINE-SAINT-DENIS	688	695	1%	288	391	36%
VAL-DE-MARNE	435	489	12%	155	224	45%
VAL-D'OISE	451	456	1%	151	213	41%
GUADELOUPE	67	57	-15%	17	33	94%
MARTINIQUE	40	36	-10%	6	18	200%
GUYANE	65	55	-15%	29	56	93%
REUNION	208	169	-19%	43	53	23%
MAYOTTE	0	1		0	4	
POLYNESIE FRANCAISE	0	19		0	0	
ST PIERRE et MIQUELON	0	1		0	0	
INTERNATIONAL	21	77	267%	0	0	
Non défini	5 224	3066	-41%	0	0	
Total	23 515	21481	-8,6%	6 239	9235	48%

Apparaissent en gras les 5 départements pour lesquels il y a eu le plus de transmissions et le plus d'aides immédiates en 2009. Ce sont les mêmes en 2009 qu'en 2008, à savoir la Seine-St-Denis, Paris, le Rhône, le Nord et les Bouches-du-Rhône.

L'interprétation des variations des données, dès lors qu'elle porte dans certains départements sur de faibles effectifs, doit être prise avec précaution.

Toutefois, on peut observer que la hausse du nombre de transmissions se révèle confirmée pour la plupart des départements (93 départements sur 100).

III. Qui sont les personnes concernées par les appels au 119 ?

III.1. Description des appelants

III.1.a. Lien avec l'enfant et confidentialité des appels

Les appelants au 119 sont caractérisés en fonction de leur place par rapport à l'enfant ou aux enfants en danger. Cette place n'est pas identifiée lorsque les appelants restent non désignés. Les disparités sont grandes selon le traitement de l'appel : 54% des appelants sont non identifiés dans le cas d'une transmission et 12% pour une aide immédiate.

L'anonymat correspond au cas où l'appelant a précisé qu'il ne voulait pas être mentionné dans la transmission¹, que l'on connaisse ou non son lien avec l'enfant.

Plus de la moitié des transmissions sont le fait d'un appelant non désigné. La peur de perdre le contact avec l'enfant est la principale raison évoquée pour garder l'anonymat, mais il y a également la peur d'éventuelles représailles.

Parmi les appelants dont on connaît le lien avec l'enfant, les parents sont les premiers interlocuteurs (Cf. figure22). Ils représentent en effet 27% des appelants. 10% des appelants identifiés sont les enfants ou les adolescents eux-mêmes (mineur concerné). Le personnel institutionnel, qui regroupe les appelants en lien avec l'enfant par leur métier, ne représente que 5% des appelants.

Figure.22 Place des appelants par rapport à l'enfant selon le type d'appel

	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Non connu	2 667	12,1%	5 143	53,6%	7 810	24,7%
Mère	4 261	19,3%	606	6,3%	4 867	15,4%
Père	2 968	13,5%	640	6,7%	3 608	11,4%
Mineur concerné	2 483	11,3%	625	6,5%	3 108	9,8%
Voisin	1 542	7,0%	928	9,7%	2 470	7,8%
Entourage amical	1 810	8,2%	358	3,7%	2 168	6,9%
Grand parent	1 728	7,8%	356	3,7%	2 084	6,6%
Famille autre	1 330	6,0%	375	3,9%	1 705	5,4%
Personnel institutionnel	1 159	5,3%	365	3,8%	1 524	4,8%
Majeur concerné	1 372	6,2%	47	0,5%	1 419	4,5%
Beau parent	463	2,1%	77	0,8%	540	1,7%
Membre de la fratrie	242	1,1%	79	0,8%	321	1,0%
Total	22 025	100,0%	9 599	100,0%	31 624	100,0%

III.1.b. Caractéristiques des appelants et comparaisons

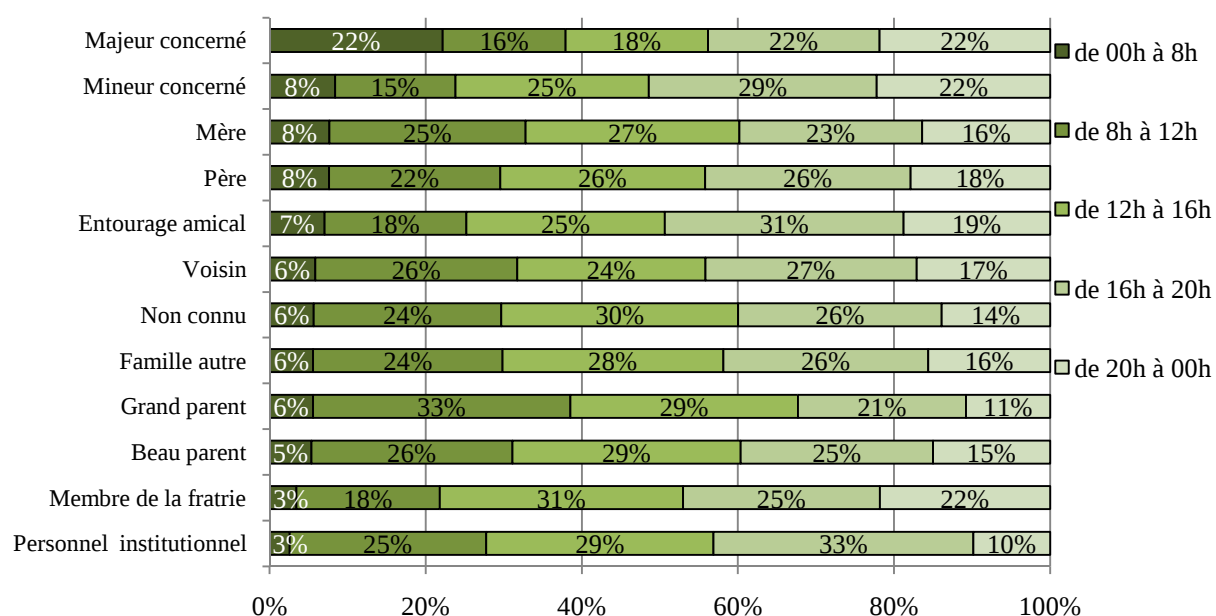
Les appelants sont le plus souvent des femmes (67% des appelants dont on connaît le sexe), le constat étant encore plus marqué pour certains types d'appelants. Les grands-parents sont des grands-mères dans plus de 80% des cas, les sœurs appellent environ trois fois plus que les frères et quand l'appelant est un professionnel, c'est également une femme dans 72% des cas.

Les filles représentent également plus de 60% des mineurs appelant pour des dangers les concernant. On constate que si pour les jeunes appelants (de 6 à 12 ans), les garçons sont aussi nombreux que les filles, ce n'est plus le cas pour les adolescents, deux tiers des appelants âgés de 13 à 18 ans sont des filles.

On peut repérer des tendances d'appel par appelants (Cf. figure23). Si la plupart des appels venants de grands parents sont le matin (33% entre 8h et 12h), ce n'est pas le cas des appels venants des enfants concernés par les dangers (15% entre 8h et 12h). Les parents joignent le service uniformément sur la journée et les appelants professionnels attendent plus souvent l'après midi (33% de 16h à 20h).

Si l'on observe la répartition sur la semaine, on constate que le lundi est le jour où le plateau traite le plus d'appels, mais les mineurs concernés appellent plus souvent le mercredi, les professionnels le vendredi et les grands-parents le mardi. Le week-end est moins dense pour la plupart des appelants, excepté pour les appelants concernés (mineurs et majeurs) ou les membres de la fratrie.

Figure.23 répartition des appels sur la journée selon l'appelant



Champ : appelants au 119 (n = 31 624)

Lecture : 25% des appels venant d'un professionnel ont été passé entre 8h et 12h

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Une comparaison avec les dernières donnée du 119 concernant les appelants, datant de 2004, montre que le nombre d'appelants 'autres' ou 'non renseignés' a légèrement augmenté, passant de 20% en 2004 à 25% en 2009. Les mères restent les premières interlocutrices du 119, même si leur part diminue légèrement (15% en 2009 contre 17% en 2004). A l'inverse, la part de pères appelants est passée de 8% à 11%.

Dans l'ensemble, les interlocuteurs du 119 n'ont pas réellement changé depuis 5 ans.

III.2. Les enfants en danger ou en risque de l'être

Tous les enfants cités au cours d'un appel ne sont pas en danger ou en risque de l'être, notamment si l'ensemble de la fratrie d'un enfant en danger est renseigné dans LISA. Ainsi, sur les 45 060 enfants évoqués dans les appels, seuls 30 997 sont déclarés en danger ou en risque de l'être.

En ce qui concerne les transmissions, les appels transférés aux départements regroupent 16 128 enfants dits en danger.

Figure.24 Répartition des enfants en fonction du traitement de l'appel et du danger

	Danger évoqué		Pas de danger précisé		Total enfants	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Aides immédiates	14 869	48,0%	12 283	87,3%	27 152	60,3%
Transmissions	16 128	52,0%	1 780	12,7%	17 908	39,7%
Nombre total d'enfants	30 997	100,0%	14 063	100,0%	45 060	100,0%

II.2.a. Caractéristiques des enfants déclarés en danger

Figure.25 Connaissance de l'âge et du sexe des enfants en danger

		âge connu		
		non	oui	total
sexe connu	non	721	1 774	2 495
	oui	607	27 895	28 502
	total	1 328	29 669	30 997

L'âge et le sexe sont renseignés pour 90% des enfants déclarés en danger (Cf. figure25). Cependant l'âge est mieux renseigné que le sexe.

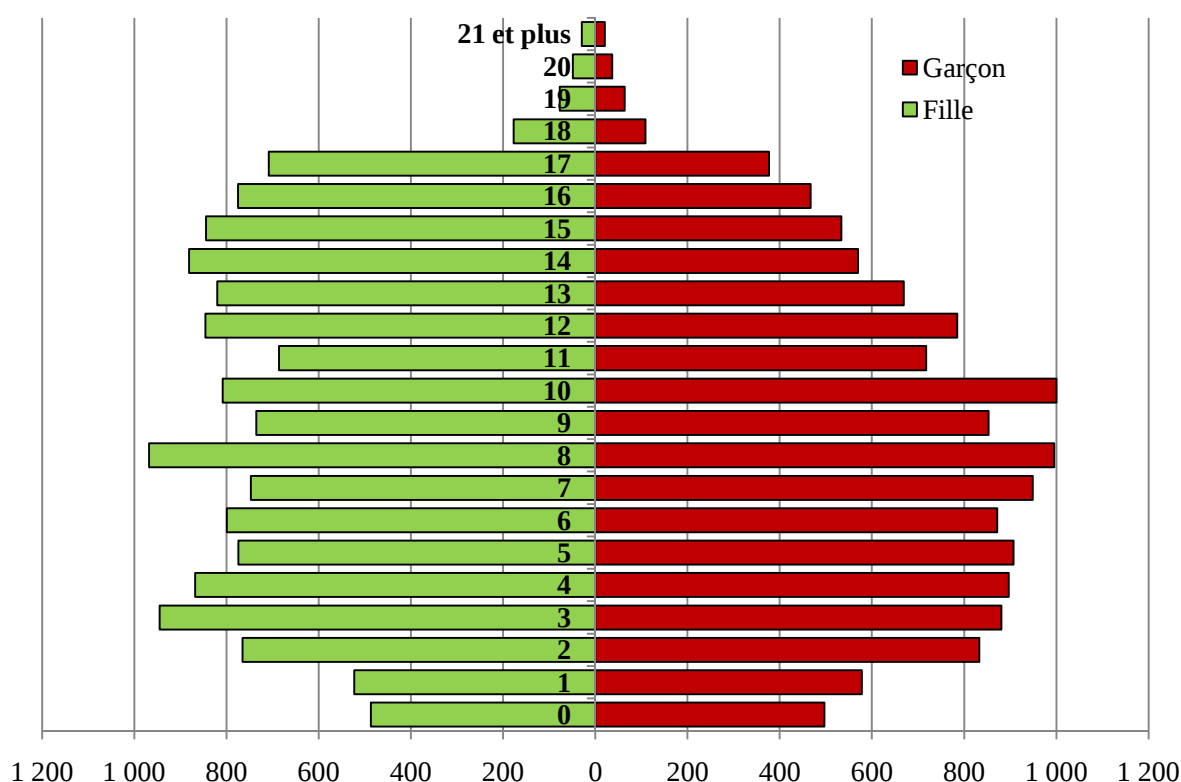
Les filles sont légèrement plus nombreuses que les garçons (Cf. figure26), 47% contre 45%, mais cette différence n'est pas significative au regard des 8% d'enfants dont le sexe n'est pas renseigné. Le sexe des enfants est mieux renseigné dans les transmissions que dans les aides immédiates.

Figure.26 Répartition des enfants en danger en fonction du sexe et du traitement de l'appel

	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
non renseigné	1 501	10,1%	994	6,2%	2 495	8,0%
garçon	6 225	41,9%	7 678	47,6%	13 903	44,9%
filles	7 143	48,0%	7 456	46,2%	14 599	47,1%
Total	14 869	100,0%	16 128	100,0%	30 997	100,0%

L'écart entre les sexes s'est réduit au cours du temps. En effet, entre 2000 et 2004, les filles représentaient autour de 55% des enfants concernés par les appels contre 42% de garçons. Si on observe le sexe par rapport à l'âge, on constate jusqu'à 10 ans, la répartition est proche pour les filles et les garçons, puis le nombre de filles de chaque âge reste relativement stable jusqu'à 18 ans, alors que le nombre de garçons diminue avec l'âge (Cf. figure27).

Figure.27 Age des enfants en danger en fonction du sexe



Champ : 27 895 enfants dont on connaît le sexe et l'âge

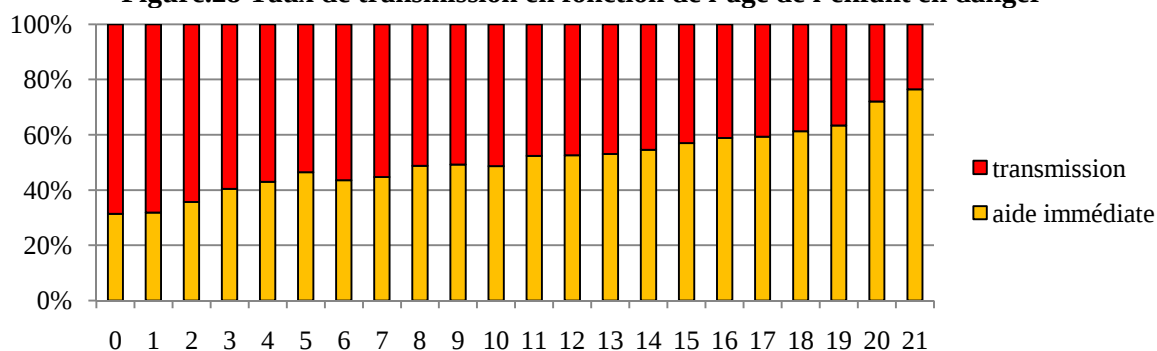
Lecture : 1000 garçons de 10 ans ont été déclarés en danger ou en risque de l'être dans un appel traité

Sources : données issues de LISA, base du SNATED

La présence plus marquée des garçons chez les plus jeunes, puis un inversement de la tendance après 12 ans a également été constaté par l'ODAS de 2004 à 2006².

L'âge de l'enfant est un facteur important dans le traitement de l'appel. En effet, plus l'enfant est jeune, plus l'appel donnera lieu à une transmission (Cf. figure28).

Figure.28 Taux de transmission en fonction de l'âge de l'enfant en danger



Champ : 29 669 enfants dont on connaît l'âge

Lecture : quand un enfant de 3 ans est déclaré en danger, il donne lieu à une transmission dans 60% des cas

Sources : données issues de LISA, base du SNATED

² Etude par l'ODAS des signalements, repris dans *Enfants maltraités*, A.TURSZ et P.GERBOUIN-REROLLE p.97

II.2.b. L'environnement familial de l'enfant

Les enfants déclarés résident principalement avec leur mère (46%), en plus forte proportion par rapport aux données datant de 2003 (Cf. figure29). La part d'enfants vivant avec leur père a très légèrement augmenté, mais reste très inférieure à celle des enfants vivant avec leur mère, ou avec leurs deux parents. Les renseignements concernant le lieu de vie des enfants se sont améliorés, car cette variable n'était pas renseignée pour 15% des enfants en 2003, contre seulement 3% en 2009.

Figure.29 Lieu de vie des enfants déclarés en danger ou en risque de l'être

L'enfant vit avec :	2009		2003	
	Effectif	%	Effectif	%
Avec ses deux parents	10 977	35,4%	9 979	36,4%
Avec sa mère	14 191	45,8%	10 465	38,2%
Avec son père	2 649	8,5%	2 096	7,6%
En résidence alternée	674	2,2%	0*	0*%
Hors foyer parental	1 629	5,3%	1 718	6,3%
Non renseigné	877	2,8%	3 148	11,5%
Total des enfants	30 997	100,0%	27 406	100,0%

Entre ces deux dates, la part d'enfants vivant avec leurs deux parents est stable, mais celle du nombre d'enfants vivants avec leur mère augmente fortement. Les enfants qui vivent en garde alternée sont relativement rares.

Au moins 25% des enfants suspectés d'être en danger vivent dans une famille monoparentale, et 20% ont au moins un beau parent. Dans le cas où l'enfant vit chez sa mère, celle-ci est seule dans 58% des cas où l'appelant connaît la situation familiale. Ces données sont très éloignées de celles de la composition des familles de la population française générale³. En effet, la part de mineurs vivant chez leurs deux parents est estimée à 75%, les enfants vivant avec un beau parent représentent 6% des mineurs et ceux vivant hors du foyer parental ne sont que 2%. La structure familiale autour des enfants suspectés d'être en danger est donc très différente que celle de la population générale. En 1999, une enquête conjointe de l'ODAS et du SNATED avait déjà relevé cette situation⁴, mais il semble que la surreprésentation des familles monoparentales se réduise. En effet, la proportion de famille monoparentale était trois fois plus importante parmi les familles d'enfants en danger que dans la population générale. Si en 2009, les familles monoparentales sont surreprésentées dans les appels au 119, le rapport n'est pas de trois.

Il n'y a aucun lien significatif entre le sexe des enfants et le lieu de vie, mais il y en a un entre l'âge et le lieu de vie (Cf. figure30). Plus l'enfant est âgé, moins il habite avec ses deux parents. L'évolution inverse est visible pour les enfants vivant avec leur père. Alors que 3% des enfants de moins de 3 ans sont déclarés vivre chez leur père, ils sont 13% entre 13 et 17 ans.

³ Sources : INSEE, recensement de la population 2006 et enquêtes Emploi de 2004 à 2007

⁴ Enquête 1999 par l'ODAS et la SNATEM, repris dans *Enfants maltraités*, A.TURSZ et P.GERBOUIN-REROLLE p.99

Figure.30 lieu de vie en fonction de l'âge des enfants

	moins de 3 ans		de 3 à 6 ans		de 7 à 12 ans		de 13 à 17 ans	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
hors foyer parental	142	3,5%	188	3,3%	525	4,2%	614	8,8%
avec la mère	1 632	39,7%	2 750	48,7%	6 376	51,4%	3 080	44,2%
avec le père	136	3,3%	292	5,2%	1 242	10,0%	890	12,8%
avec les 2 parents	2 170	52,8%	2 297	40,7%	3 858	31,1%	2 283	32,7%
résidence alternée	33	0,8%	122	2,2%	402	3,2%	105	1,5%
Total	4 113	100%	5 649	100%	12 403	100,0%	6 972	100,0%

Champ : 29 137 enfants dont on connaît l'âge et le lieu de vie

Khi2 : la probabilité que l'âge et le lieu de vie ne soit pas liés est inférieure 0,01%

Sources : données issues de LISA, base du SNATED

III.3. Auteurs présumés à l'origine des dangers

III.3.a. Lien des auteurs déclarés avec l'enfant

Les auteurs déclarés sont principalement issus de la famille proche. 82% des enfants sont déclarés subir un danger venant de leur père ou de leur mère (ou des deux), et cette proportion s'élève à 88% si l'on ajoute les beaux-parents et monte à 90% si on considère l'ensemble de la famille proche (Cf. figure31).

Figure.31 Nombre d'enfants en fonction de l'auteur de danger déclaré

	Aide immédiate		Transmission		Total	
Famille proche	12 751	85,8%	15141	93,9%	27 892	90,0%
Entourage	785	5,3%	362	2,2%	1 147	3,7%
Institutionnels	401	2,7%	238	1,5%	639	2,1%
Non désigné	417	2,8%	307	1,9%	724	2,3%
Total enfant	14 869	100,0%	16 128	100,0%	30 997	100,0%

**Un enfant peut subir des dangers de plusieurs catégories d'auteurs, la somme est supérieure au total*

Les membres de la famille proches⁵ sont plus représentés dans les transmissions que dans les aides immédiates. Quand l'auteur n'est pas un des parents, ceux-ci peuvent la plupart du temps réaliser les démarches qui protégeront leur enfant, le 119 joue alors plus fréquemment un rôle de conseil et de soutien.

La part d'auteurs 'autres' ou 'non désignés' s'est considérablement réduite entre 2003 et 2009, passant de 28% à 2,3%. Le fait d'avoir introduit un nouveau système de recueil informatique à travers la matrice 'enfant/auteur' a amélioré la qualité des informations disponibles sur les auteurs présumés du danger.

Si on détaille les catégories d'auteurs (Cf. figure32), on voit que ce sont les mères qui sont le plus souvent déclarées comme auteurs présumés de danger, suivies des pères et des beaux-parents.

Figure.32 Nombre d'enfants subissant des dangers en fonction des auteurs présumés

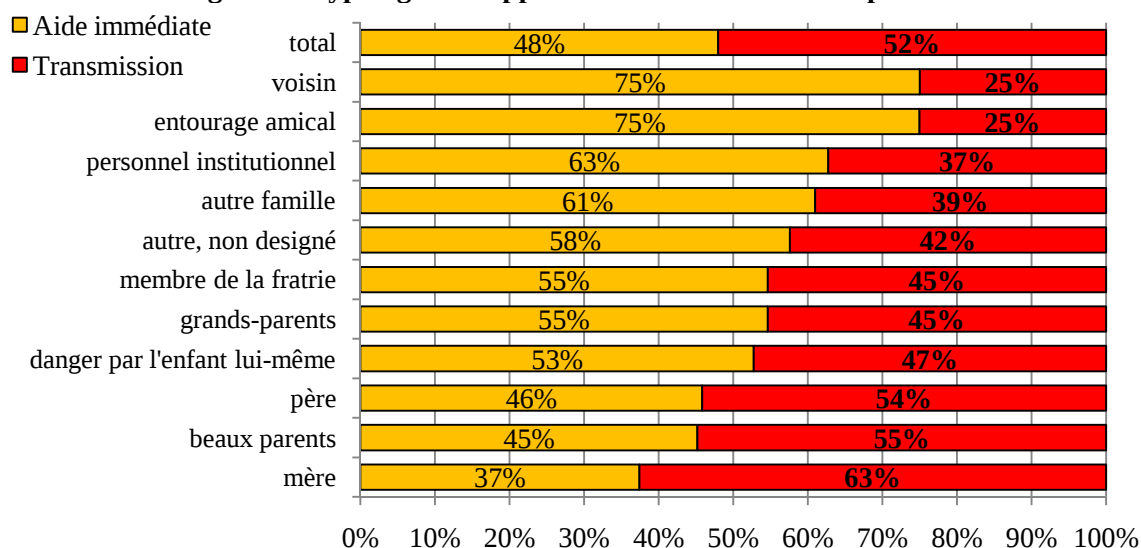
	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
mère	6 712	45,1%	11 235	69,7%	17 947	57,9%
père	5 619	37,8%	6 640	41,2%	12 259	39,5%
beaux parents	1 739	11,7%	2 109	13,1%	3 848	12,4%
danger venant de l'enfant lui-même	738	5,0%	661	4,1%	1 399	4,5%
non désigné	417	2,8%	307	1,9%	724	2,3%
membre de la fratrie	319	2,1%	265	1,6%	584	1,9%
personnel institutionnel	401	2,7%	238	1,5%	639	2,1%
grands-parents	272	1,8%	226	1,4%	498	1,6%
autre famille	339	2,3%	217	1,3%	556	1,8%
entourage amical	377	2,5%	126	0,8%	503	1,6%
voisin	69	0,5%	23	0,1%	92	0,3%
total	14 869	100,0%	16 128	100,0%	30 997	100,0%

Les transmissions concernent plus de la moitié des enfants déclarés en danger, mais ce taux varie selon l'auteur présumé (Cf. figure33). Il y a une transmission au département pour 63% des enfants où l'on

⁵ La famille proche comprend les parents, beaux-parents, grands-parents ainsi que les frères et sœurs

soupçonne la mère d'être à l'origine du danger, alors que ce n'est le cas que pour 25% des enfants où l'entourage non familial est soupçonné.

Figure.33 Typologie des appels en fonction de l'auteur présumé



Champs : 30 997 enfants déclarés subir des dangers

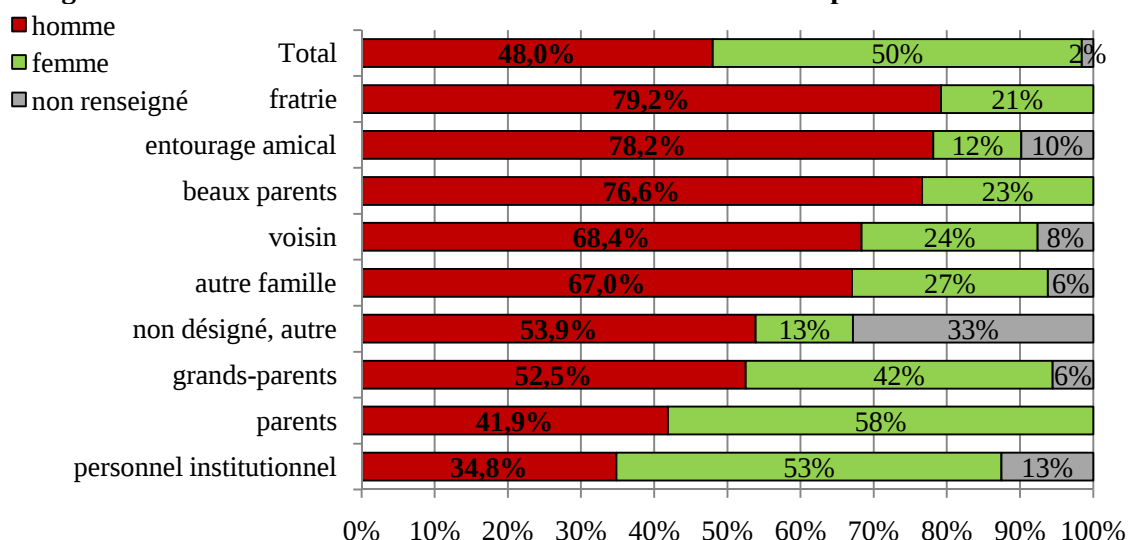
Lecture : sur 100 enfants mis en danger par leur père, 54 sont concernés par une transmission

Sources : données issues de LISA, base du SNATED

III.3.b. Caractéristiques des auteurs présumés

En 2009, on trouve pratiquement autant d'hommes que de femmes parmi les auteurs déclarés, et une très faible part d'auteurs de sexe inconnu (2%). En 2004, on observait plus de 32% des auteurs dont le sexe n'était pas renseigné⁶, 32% de femmes et 36% d'hommes.

Figure.34 Part d'hommes et de femmes selon le lien de l'auteur présumé avec l'enfant



Champs : 24 069 auteurs déclarés de danger

Lecture : 58% des parents auteurs supposés de danger sont des femmes

Sources : données issues de LISA, base du SNATED

⁶ L'automatisation entre la nature de l'auteur et le sexe (ex : mère → femme) quand le lien est direct a permis d'améliorer le renseignement de cette variable

La différence entre le nombre total d'hommes et de femmes n'est pas significative, mais selon les liens, le ratio homme/femme évolue. Les deux catégories pour lesquelles les femmes sont plus nombreuses sont les parents, suivi des professionnels. Les hommes sont clairement surreprésentés parmi les membres de la fratrie, l'entourage et les beaux-parents.

Figure.35 Age des auteurs présumés

	effectif	%
non renseigné	2 151	8,8%
mineur	725	3,0%
<i>dont enfants de 3 à 6 ans</i>	48	0,2%
<i>dont enfants de 7 à 12 ans</i>	245	1,0%
<i>dont enfants de 13 à 17 ans</i>	432	1,8%
jeune majeur	434	1,8%
adulte	20 759	86,3%
total	24 069	100,0%

La très grande majorité des auteurs sont adultes, mais dans quelques cas, d'autres enfants sont déclarés être auteurs de danger. L'école est le cadre le plus fréquent des violences entre jeunes. 33% des auteurs mineurs sont des camarades de classe, 29% sont des frères et sœurs et 13% sont d'autres membres de la famille. Les auteurs présumés mineurs sont des garçons pour 80% d'entre eux.

IV. Quelles sont les natures de dangers déclarées au 119 ?

Les natures de dangers concernant les enfants sont divisées en six catégories :

Les violences physiques

Les violences psychologiques

Les violences sexuelles

Les négligences lourdes

Les conditions d'éducation défaillantes sans maltraitance évidente

La mise en danger de l'enfant par son propre comportement.

Les catégories de dangers ont évolué au cours du temps, ce qui rend compliqué l'analyse de l'évolution des formes de dangers auxquels sont soumis les enfants. Le même problème se pose pour la comparaison avec d'autres données que celles du SNATED. Par exemple, certaines enquêtes ne tiennent pas compte du danger dû au comportement de l'enfant lui-même, mais considèrent l'exposition à la violence comme une forme de danger.

IV.1. Natures de dangers et caractéristiques de l'appel

Figure.36 Nombre d'enfants par nature de danger

	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
violences physiques	4 994	33,6%	6 084	37,7%	11 078	35,7%
violences psychologiques	6 879	46,3%	8 885	55,1%	15 764	50,9%
violences sexuelles	1 967	13,2%	848	5,3%	2 815	9,1%
Négligence lourdes	1 405	9,4%	4 204	26,1%	5 609	18,1%
Conditions d'éducation défaillantes	2 621	17,6%	3 082	19,1%	5 703	18,4%
danger dû au comportement de l'enfant	738	5,0%	661	4,1%	1 399	4,5%
nombre d'enfants en danger ou en risque*	14 869	100,0%	16 128	100,0%	30 997	100,0%
nombre de danger par enfant en moyenne	1,3		1,5		1,4	

* un enfant peut subir plusieurs natures de danger, la somme des dangers est donc supérieur au nombre total d'enfants indiqué

Certains appels exposant une situation de danger ne donnent pas lieu à une transmission car :

-absence de données identifiantes concernant l'enfant

-éléments de danger peu précis

-souhait de l'appelant de réfléchir à la situation, de faire les démarches ou de nous rappeler

Plus de la moitié des enfants subissent des violences psychologiques. C'est la forme de violence la plus fréquente, suivie des violences physiques (36%). Les négligences lourdes et les conditions d'éducation défaillantes concernent chacune 18% des enfants déclarés, suivies des violences sexuelles. Les violences sexuelles peuvent être détaillées en quatre catégories selon le degré de gravité, du climat équivoque au viol (Cf. figure37). Les violences sexuelles avec attouchement sont les plus représentées,

mais presque un quart des violences sexuelles ne sont pas détaillées, faute de précision de la part de l'appelant.

Figure.37 Nombre d'enfants en fonction du type de violence sexuelle

Type de violences sexuelles	Effectif	%
avec pénétration	455	16,2%
avec attouchements	878	31,2%
sans attouchement (climat équivoque, exposition sensorielle)	723	25,7%
autres (prostitution, pédopornographie, corruption de mineur)	100	3,6%
non précisé	659	23,4%
total	2 815	100,0%

Par rapport aux données de 2008, on constate une baisse de la part d'enfants subissant des violences physiques (Cf. figure38), mais la comparaison n'est pas forcément pertinente. En effet, comme LISA est en place depuis juin 2008, les données 2008 n'incluent que le deuxième semestre de l'année. De plus, seules les données concernant les transmissions sont disponibles.

Figure.38 Nombre d'enfants en fonction du type de danger subi dans les appels transmis

Type de danger	2009		2008*	
	Effectif	%	Effectif	%
Violences physiques	6 084	37,7%	2 221	40,2%
Violences psychologiques	8 885	55,1%	3 077	55,7%
Négligence lourde	4 204	26,1%	1 500	27,2%
Condition d'éducation défailante	3 082	19,1%	1 152	20,9%
Violences sexuelles	848	5,3%	258	4,7%
Danger résultant du comportement de l'enfant lui-même	661	4,1%	258	4,7%
Nombre d'enfants en danger	16 128	100,0%	5 520*	100,0%
*Les données 2008 recouvrent la période du 9 juin au 31 décembre 2008				
*Cela représente uniquement les enfants qui subissent des dangers, ce qui diffère par rapport au RA 2008				

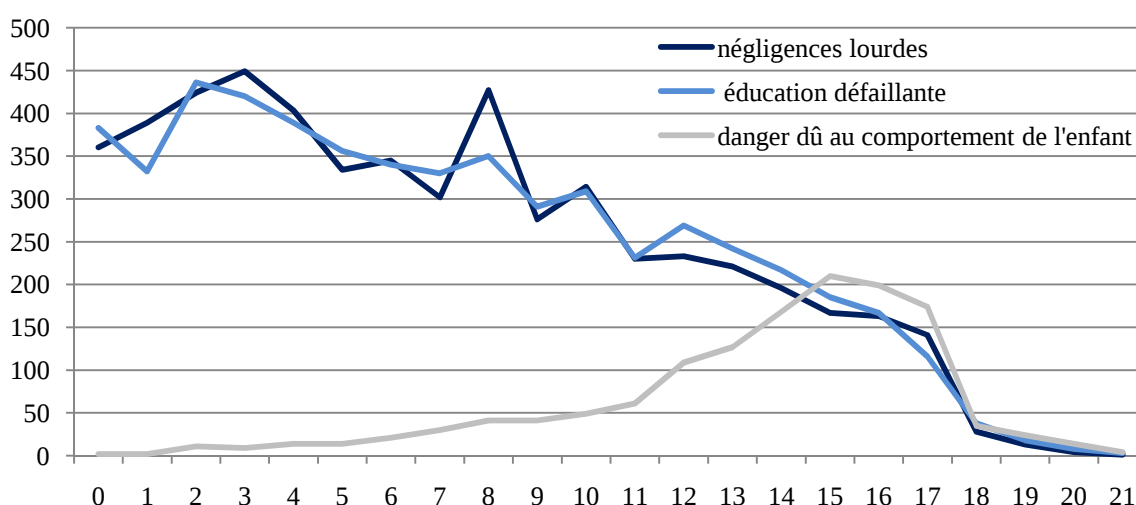
Les cas de négligences lourdes sont des situations qui amènent plus fréquemment une transmission (75% des enfants déclarés être négligés font l'objet d'une transmission). Ce sont en effet les parents qui sont impliqués dans la plupart des cas et il faut donc passer par une transmission pour faire connaître la situation aux services concernés.

IV.2. Nature des dangers et caractéristiques des enfants

Les natures de dangers déclarées sont différentes selon le sexe, l'âge, le lieu de vie ... des enfants concernés par les appels. Les enfants subissant des négligences lourdes ou des défaillances éducatives sont en moyenne plus jeunes que les autres (7 ans), tandis que les enfants se mettant en danger par leur comportement sont en majorité des adolescents (Cf. figure40), à partir de 13 ans.

Pour les violences physiques, psychologiques et sexuelles, les enfants ont en moyenne le même âge (9 ans) et entre 3 ans et 18 ans, leur répartition est équilibrée.

Figure.40 Nombre d'enfants subissant des négligences lourdes, une éducation défaillante ou se mettant en danger par leur comportement en fonction de l'âge

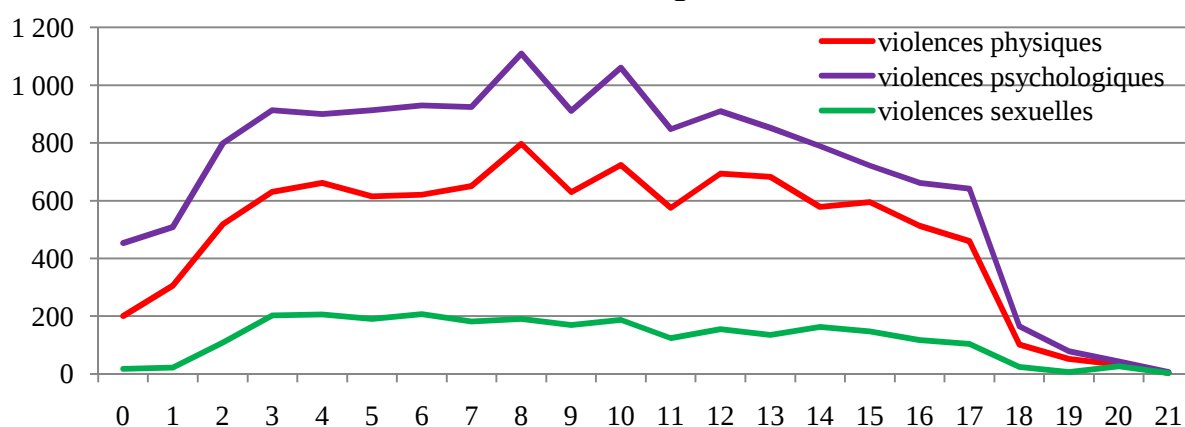


Champs : enfants dont on connaît l'âge subissant une de ces trois formes de danger (n = 11 562)

Lecture : parmi les enfants subissant des négligences, 449 ont 3 ans

Sources : données issues de LISA, base du SNATED

Figure.41 Nombre d'enfants subissant des violences physiques, psychologiques ou sexuelles en fonction de l'âge



Champs : enfants dont on connaît l'âge subissant une de ces trois formes de danger (n = 28 457)

Lecture : parmi les enfants subissant des violences physiques, 615 ont 5 ans

Sources : données issues de LISA, base du SNATED

On constate que les enfants déclarés comme subissant des défaillances éducatives et des négligences lourdes ont le même profil par rapport à l'âge ; plus ils sont âgés, moins ils sont nombreux. L'inverse, du moins jusqu'à 15 ans, se produit pour les enfants se mettant en danger par leur comportement. Les

enfants subissant des violences physiques, psychologiques ou sexuelles ont moins de spécificité au niveau de l'âge. De 3 ans à 15 ans, le nombre d'enfants est stable pour chaque type de violences. Les pics à 8 et 10 ans pour les violences physiques et sexuelles étaient également visibles pour les négligences et défaillances éducatives.

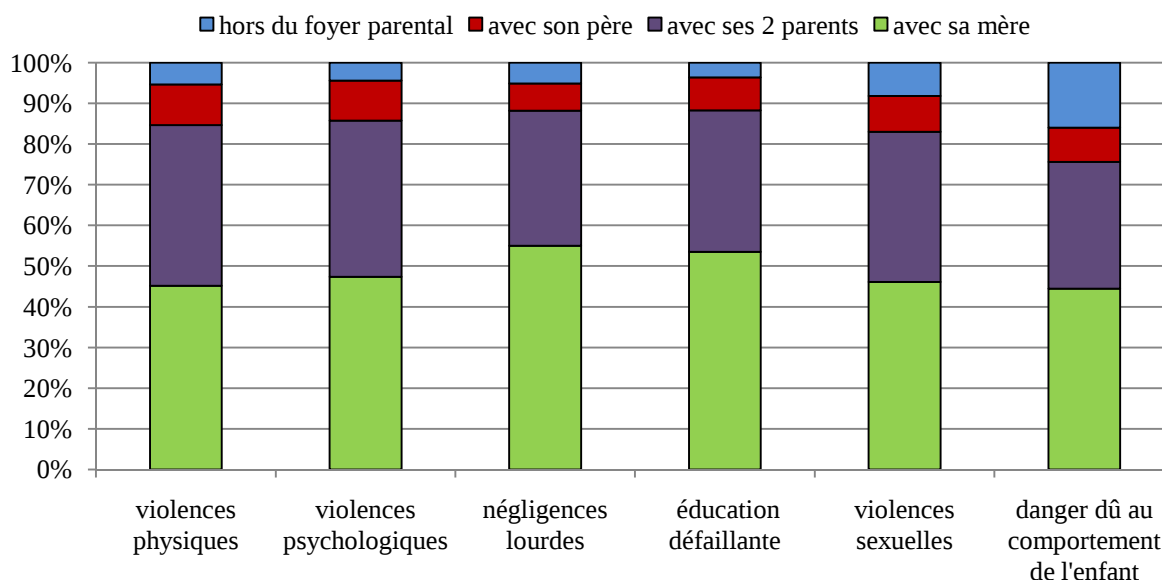
Le sexe des enfants a également un lien avec le danger subi. Pour les défaillances éducatives et les négligences, ainsi que les violences physiques, on retrouve autant de filles que de garçons (Cf. figure 42). Les filles sont plus souvent victimes de violences psychologiques et sexuelles tandis que les enfants se mettant en danger eux-mêmes sont majoritairement des garçons.

Figure.42 Nombre d'enfants selon le sexe et la nature du danger

	non renseigné		garçon		fille		total
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	
violences sexuelles	194	6,9%	816	29,0%	1 806	64,1%	2 816
violences psychologiques	1 200	7,6%	7 081	44,9%	7 483	47,5%	15 764
Conditions d'éducation défaillante	519	9,1%	2 647	46,4%	2 537	44,5%	5 703
négligences lourdes	422	7,5%	2 630	46,9%	2 557	45,6%	5 609
violences physiques	798	7,2%	5 196	46,9%	5 084	45,9%	11 078
danger dû au comportement de l'enfant	82	5,9%	708	50,6%	609	43,5%	1 399

Les enfants vivant hors du foyer parental sont surreprésentés parmi les jeunes se mettant en danger eux-mêmes.

Figure.43 Répartition des enfants selon leur lieu de vie en fonction des dangers



Champs : enfants dont on connaît le lieu de vie, sauf garde alternée (n = 29 446)

Lecture : parmi les enfants qui subissent des violences physiques, 10% vivent avec leur père

Sources : données issues de LISA, base du SNATED

IV.3. Natures des dangers et caractéristiques des auteurs présumés

Selon l'auteur présumé, la nature du danger varie.

Nous allons voir le lien entre l'âge, le sexe, la qualité de l'auteur présumé et le type de danger en analysant ces données à partir des aides immédiates et des transmissions.

Les auteurs mineurs représentent 15% des auteurs soupçonnés de violences sexuelles, contre 3% toute forme de danger confondue (cependant sur les 375 auteurs mineurs de violences sexuelles, seuls 81 mineurs auteurs ont fait l'objet d'une transmission car de nombreuses situations de « jeux » à caractère sexuel entre jeunes ou très jeunes enfants ne font pas l'objet de transmissions. Bien souvent, l'entretien permettra d'orienter les parents des enfants victimes, dont l'identité reste confidentielle, vers une consultation ou un suivi d'ordre psychologique sans nécessité de transmission au département).

Les quelques auteurs mineurs accusés de négligences ou de conditions d'éducation défaillantes correspondent à de très jeunes parents.

Figure.44 Nombre d'auteurs présumés en fonction de l'âge et de la nature du danger

	violences physiques		violences psychologiques		violences sexuelles		Conditions d'éducation défaillantes		négligences lourdes		total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
non renseigné	646	6,9	879	7,0	238	9,6	633	15,3	281	6,9	2 151	8,9
mineur	260	2,8	223	1,8	375	15,1	25	0,6	18	0,4	725	3,0
de 18 à 20 ans	168	1,8	199	1,6	54	2,2	81	2,0	66	1,6	434	1,8
21 et plus	8 276	88,5	11 199	89,6	1 816	73,1	3 401	82,1	3 694	91,0	20 759	86,2
Total	9 350	100	12 500	100	2 483	100	4 140	100	4 059	100	24 069	100

Le nombre d'auteurs dont l'âge n'est pas renseigné devrait être réduit grâce à une automatisation entre la qualité de l'auteur et son âge, quand cela est possible. Si l'auteur est un des grands-parents, la catégorie '21 ans et plus' serait la seule acceptée. Cette automatisation est déjà mise en place pour le sexe de l'auteur, qui doit correspondre à sa qualité quand celle-ci l'implique. Cela explique la faible part d'auteur dont le sexe n'est pas renseigné (Cf. figure46).

Les négligences et les conditions d'éducation défaillantes sont clairement imputées aux femmes, tandis que les violences sexuelles sont dénoncées pour des auteurs masculins à plus de 80%. Les auteurs de violences physiques et psychologiques sont moins différenciés par sexe, même si plus d'hommes que de femmes sont concernés par les violences physiques.

Figure.46 Nombre d'auteurs présumés en fonction du sexe et de la nature du danger

danger	non renseigné		homme		femme		total
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	
Conditions d'éducation défaillantes	32	0,8%	1 441	34,8%	2 667	64,4%	4 140
négligences lourdes	30	0,7%	1 300	32,0%	2 729	67,2%	4 059
violences physiques	102	1,1%	4 928	52,7%	4 320	46,2%	9 350
violences psychologiques	70	0,6%	5 907	47,3%	6 523	52,2%	12 500
violences sexuelles	103	4,1%	2 016	81,2%	364	14,7%	2 483
total des auteurs*	280	1,2%	11 606	48,2%	12 183	50,6%	24 069

**le même auteur peut être à l'origine de plusieurs formes de dangers*

Le lien entre l'auteur présumé et l'enfant est corrélé au type de danger subi (Cf. figure47).

Les mères sont très souvent accusées de violences psychologiques (50% des enfants dont l'auteur est la mère subiraient des violences psychologiques de la part de celle-ci) ainsi que de négligences ou de conditions d'éducation défailiantes. Les pères sont plus souvent accusés de violences physiques et psychologiques, et dans une moindre mesure de négligences.

Figure.47 Nombre d'enfants en fonction de l'auteur présumé et de la nature du danger

	violences physiques		violences psychologiques		négligences lourdes		Conditions d'éducation défailiantes		violences sexuelles	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
père	4 483	40,5%	6 565	41,6%	1 931	34,4%	1 995	35,0%	968	34,4%
mère	5 154	46,5%	8 876	56,3%	4 720	84,2%	4 313	75,6%	369	13,1%
beaux parents	1 757	15,9%	2 396	15,2%	386	6,9%	324	5,7%	412	14,6%
non désigné	195	1,8%	206	1,3%	76	1,4%	63	1,1%	303	10,8%
personnel institutionnel	264	2,4%	337	2,1%	62	1,1%	67	1,2%	90	3,2%
membre de la fratrie	342	3,1%	256	1,6%	7	0,1%	21	0,4%	147	5,2%
autre famille	168	1,5%	184	1,2%	39	0,7%	26	0,5%	253	9,0%
entourage amical	153	1,4%	172	1,1%	12	0,2%	9	0,2%	263	9,3%
grands-parents	145	1,3%	222	1,4%	52	0,9%	49	0,9%	159	5,6%
voisin	20	0,2%	50	0,3%	1	0,0%	7	0,1%	33	1,2%
total*	11 078	100,0%	15 764	100,0%	5 609	100,0%	5 703	100,0%	2 816	100,0%

**Le total des enfants est inférieur à la somme, car la même forme de danger peut venir de plusieurs auteurs*

Les mères sont les auteurs les plus fréquemment déclarés, pour toutes les formes de danger, à l'exception des violences sexuelles, où la part de mères auteurs est beaucoup plus faible. Ce sont les pères qui sont le plus déclarés comme auteurs de violences sexuelles, suivis des beaux-parents. Les négligences et les conditions d'éducation défailiantes sont presque exclusivement imputées aux parents, et surtout aux mères. Les violences commises par la famille non proche (en dehors des parents, beaux-parents, grands-parents) et l'entourage sont surtout des violences sexuelles (Cf. figure47).

Figure.48 Nombre d'enfants en fonction des formes de violences sexuelles subies et de l'auteur

forme de violences sexuelles	mère		père		beaux parents		autre famille		entourage amical		personnel institutionnel	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
avec pénétration	9	2%	142	15%	40	10%	47	19%	74	28%	5	6%
avec attouchements	36	10%	266	27%	132	32%	118	47%	91	35%	34	38%
sans attouchement	248	67%	306	32%	158	38%	24	9%	29	11%	21	23%
autres	26	7%	30	3%	6	1%	5	2%	4	2%	7	8%
non précisé	50	14%	224	23%	76	18%	59	23%	65	25%	23	26%
total	369	100%	968	100%	412	100%	253	100%	263	100%	90	100%

Les violences sexuelles dont sont accusées les mères sont dans deux tiers des cas des violences sans attouchements (climat équivoque, exposition sensorielle), mais ce n'est pas le cas pour les autres catégories d'auteurs.

IV. Contexte et suites d'un appel au 119

V.1. Les informations recueillies

Afin de décrire au mieux chaque situation rapportée au 119, un certain nombre d'informations sont notées concernant les parents, les enfants, la situation économique... Ces données nous permettent d'établir un contexte autour de la situation de danger vécue par un enfant. Les méthodes de cochage ne permettent pas pour l'instant de garantir la fiabilité de ces informations, mais une redéfinition est actuellement en cours pour pouvoir analyser au mieux ces données.

Les informations sont divisées en trois groupes, celles concernant l'enfant, celles concernant les parents, et celles concernant l'environnement. Sont présentées ci-dessous les informations les plus souvent cochées.

Figure.49 Informations concernant l'enfant les plus fréquemment évoquées

	Nombre d'appels	%
Souffrance psychique	7 479	26,6%
Attitudes de crainte - inhibition - repli sur soi	3 702	13,1%
Pleurs	3 130	11,1%
Suivi administratif ou judiciaire (en cours ou passé)	1 843	6,5%
Agressivité - agitation	1 806	6,4%
Difficultés relationnelles avec les parents	1 658	5,9%
Problèmes d'apprentissage	1 067	3,8%
Fugue	835	3,0%
Problèmes de comportement à l'école	831	3,0%
Troubles psychologiques/psychiatriques	783	2,8%
Placement (en cours ou passé)	686	2,4%
Déscolarisation	602	2,1%
Absentéisme	601	2,1%
Tentative de suicide/idées suicidaires	595	2,1%
Décès d'un parent	557	2,0%
Nombre d'appels comprenant au moins un enfant	28 163	100%

Sont présentés dans la figure 50 les 15 facteurs d'alerte les plus fréquemment recueillis sur les enfants. Dans plus de 12% des appels traités avec un enfant, on retrouve un problème de scolarité, que ce soit de l'absentéisme ou une situation d'échec scolaire. Dans 9% des appels, un placement ou une mesure éducative a déjà été prononcé pour un enfant.

Dans les informations concernant le comportement des parents, on retrouve souvent des problèmes de prise en charge de l'enfant et des problèmes éducatifs, qui sont évoqués dans 25% des appels concernant au moins un enfant. 40% des appels font part d'une séparation des parents et 16% évoquent des conflits parentaux, avec ou sans violence. La consommation de drogues, d'alcool ou de médicaments est évoquée dans 13% des appels.

Figure.50 Informations concernant le comportement des parents

	Effectif	%
Problèmes dans la prise en charge quotidienne de l'enfant	4 783	17,0%
Problèmes éducatifs	4 395	15,6%
Consommation d'alcool/drogue/médicament	3 646	12,9%
Souffrance psychique	1 698	6,0%
Troubles psychologiques/psychiatriques	1 427	5,1%
Prostitution	43	0,2%
Nombre d'appel comprenant au moins un enfant	28 163	100,0%

Figure.51 Eléments contextuels concernant les parents

	Effectif	%
Divorce/séparation	11 144	39,6%
Conflits conjugaux avec violences	2 661	9,4%
Difficultés relationnelles avec l'enfant	1 937	6,9%
Conflits conjugaux sans violence	1 770	6,3%
Non respect des mesures concernant le mode de garde de l'enfant	541	1,9%
Jeune âge des parents	440	1,6%
Maladie physique/handicap	376	1,3%
Ancien auteur de mauvais traitements	348	1,2%
Isolement social	314	1,1%
Ancienne victime de mauvais traitements	284	1,0%
Conflits inter générationnels	134	0,5%
Décès d'un enfant	57	0,2%
Changements répétés de mode de garde	39	0,1%
Nombre d'appels comprenant au moins un enfant	28 163	100,0%

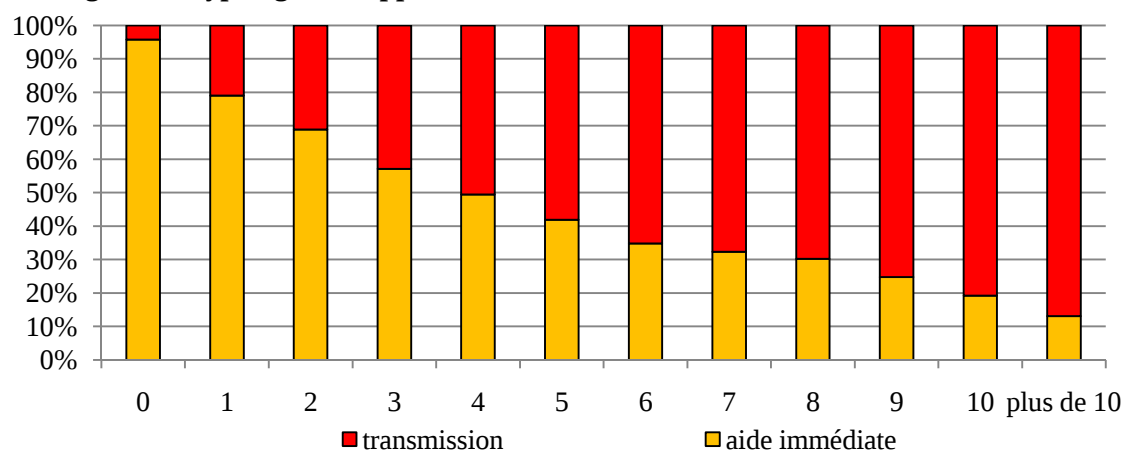
Pour les informations concernant l'environnement, 4% des appels font part de difficultés économiques (Cf. figure52).

Figure.52 Informations concernant l'environnement de vie de l'enfant

	Nombre d'appels	%
Problèmes économiques	1 250	4,4%
Problèmes d'hygiène élémentaire	1 165	4,1%
Conditions matérielles inadaptées à l'éducation de l'enfant	497	1,8%
Promiscuité du logement	351	1,2%
Insalubrité du logement	316	1,1%
Absence de logement	220	0,8%
Déménagements/Changements d'établissements scolaires répétés	139	0,5%
Nombre d'appels comprenant au moins un enfant	28 163	100,0%

En tout, 9% des appels font part d'un élément concernant l'environnement. Les facteurs d'alerte sont mieux renseignés dans le cas d'une transmission.

Figure.53 Typologie des appels en fonction du nombre d'informations recueillies



Champs : 30 716 appels traités

Lecture : Parmi les appels où 8 éléments sont indiqués, 70% sont transmis

Sources : données issues de LISA, base du SNATED,

V.2. Les orientations des appels traités

Que l'appel soit transmis ou non aux services départementaux de la protection de l'enfance, l'écouter peut inviter l'appelant à entreprendre lui-même certaines démarches et le guider vers les structures les plus à même de l'aider. Nous allons voir quelles sont les orientations les plus conseillées par les écoutants.

Sur les 30 716 appels traités en 2009, il est indiqué dans 11 685 d'entre eux que d'autres démarches ont été proposées à l'appelant. Ceci est beaucoup plus fréquent dans les cas des aides immédiates (Cf. figure54).

Figure.54 Orientation proposée selon le traitement de l'appel

	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
orientation proposée	11 035	51,4%	650	7,0%	11 685	38,0%
pas d'orientation proposée	10 446	48,6%	8 585	93,0%	19 031	62,0%
Total	21 481	100,0%	9 235	100%	30 716	100%

Dans le cas d'une aide immédiate, l'appelant est parfois invité à rappeler le 119 avec des informations plus précises, ou avec un témoin plus direct de la situation, afin de pouvoir procéder à une transmission (23% des aides immédiates).

Une orientation vers le juge aux affaires familiales est également présente dans près de 10% des aides immédiates.

Dans le cas d'une transmission donnant lieu à une orientation, l'appelant est le plus souvent orienté vers la police ou la brigade des mineurs (3% des transmissions).

Dans 1% des transmissions, un contact direct avec un service d'urgence est réalisé, que ce soit un service médical, policier ou social, notamment quand la situation est particulièrement grave, ou précaire, souvent en cas de fugue ou de la mise à la porte d'un enfant.

Figure.55 Type d'orientation proposée

	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Instances judiciaires	4 818	22,4%	410	4,4%	5 228	17,0%
SNATED/119	4 892	22,8%	108	1,2%	5 000	16,3%
Service départemental	3 125	14,5%	225	2,4%	3 350	10,9%
Lieu d'écoute et de soins	2 743	12,8%	91	1,0%	2 834	9,2%
Autre	2 251	10,5%	92	1,0%	2 343	7,6%
Total appels	21 481	100,0%	9 235	100,0%	30 716	100,0%

Le juge aux affaires familiales est l'orientation judiciaire la plus fréquente dans les aides immédiates, marquant ainsi la part importante de conflits parentaux dans les situations évoqués au 119. La volonté pour un parent appelant de faire évoluer le mode de garde dans le cas d'une séparation est en effet fréquente. Le recours à un avocat pour enfant est également conseillé dans 8% des aides immédiates.

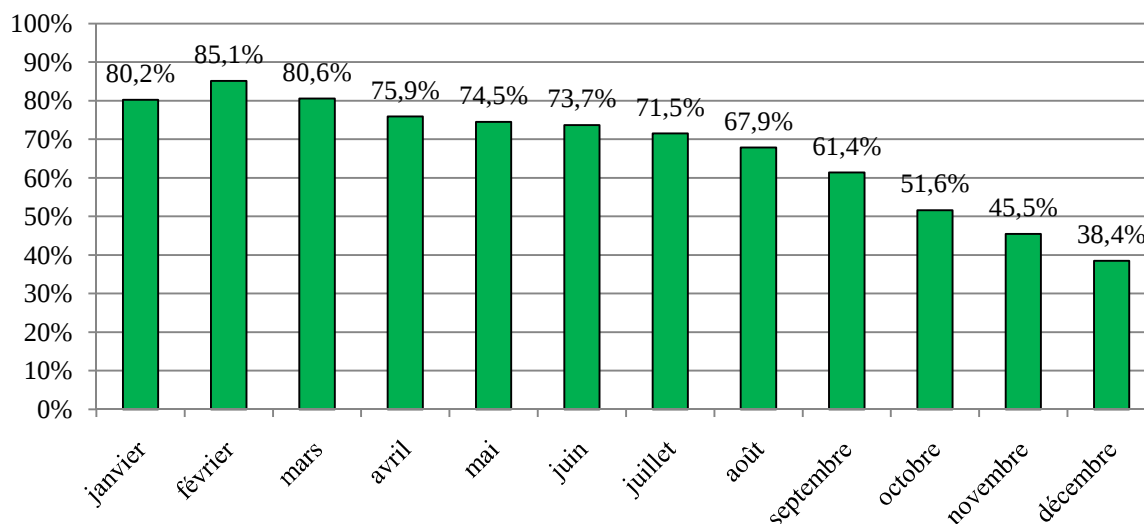
V.3. Les retours de transmissions

Chaque transmission reçue par un département doit faire l'objet, dans les trois mois, d'un retour d'informations. Ces retours permettent de connaître la suite qui a été donnée à une transmission et de pouvoir aussi mesurer la pertinence du traitement des appels par le 119. Dans un premier temps, nous allons analyser le nombre de retours qui parviennent au 119, puis nous allons voir précisément les suites d'une transmission au 119.

V.3.a. Quels sont les appels pour lesquels un retour est parvenu au 119 ?

Au début du mois d'Avril, soit trois mois après l'envoi au département des dernières transmissions de l'année 2009, 2/3 des transmissions ont eu un retour. Les plus anciennes ont eu plus de retour que les plus récentes, (Cf. figure56) ce qui indique que la durée de trois mois n'est pas suffisante pour espérer avoir la majorité des retours.

Figure.56 Taux de retour par mois au 1 avril 2010.



Champs : ensemble des transmissions de l'année 2009 (n = 9 235)

Lecture : parmi les transmissions transférées en avril 2009, 76% ont donné lieu à un retour en avril 2010

Source : données issues de LISA, base du SNATED

On ne peut pas être sûr du taux de retour final, mais en voyant les plus anciennes transmissions, on peut penser que ce sera aux alentours de 80%. Si on analyse le nombre de retour par département, on constate que le taux de retour varie de 3% à 100% selon les départements.

Figure.57 Taux de retour par département au 1er avril 2010.

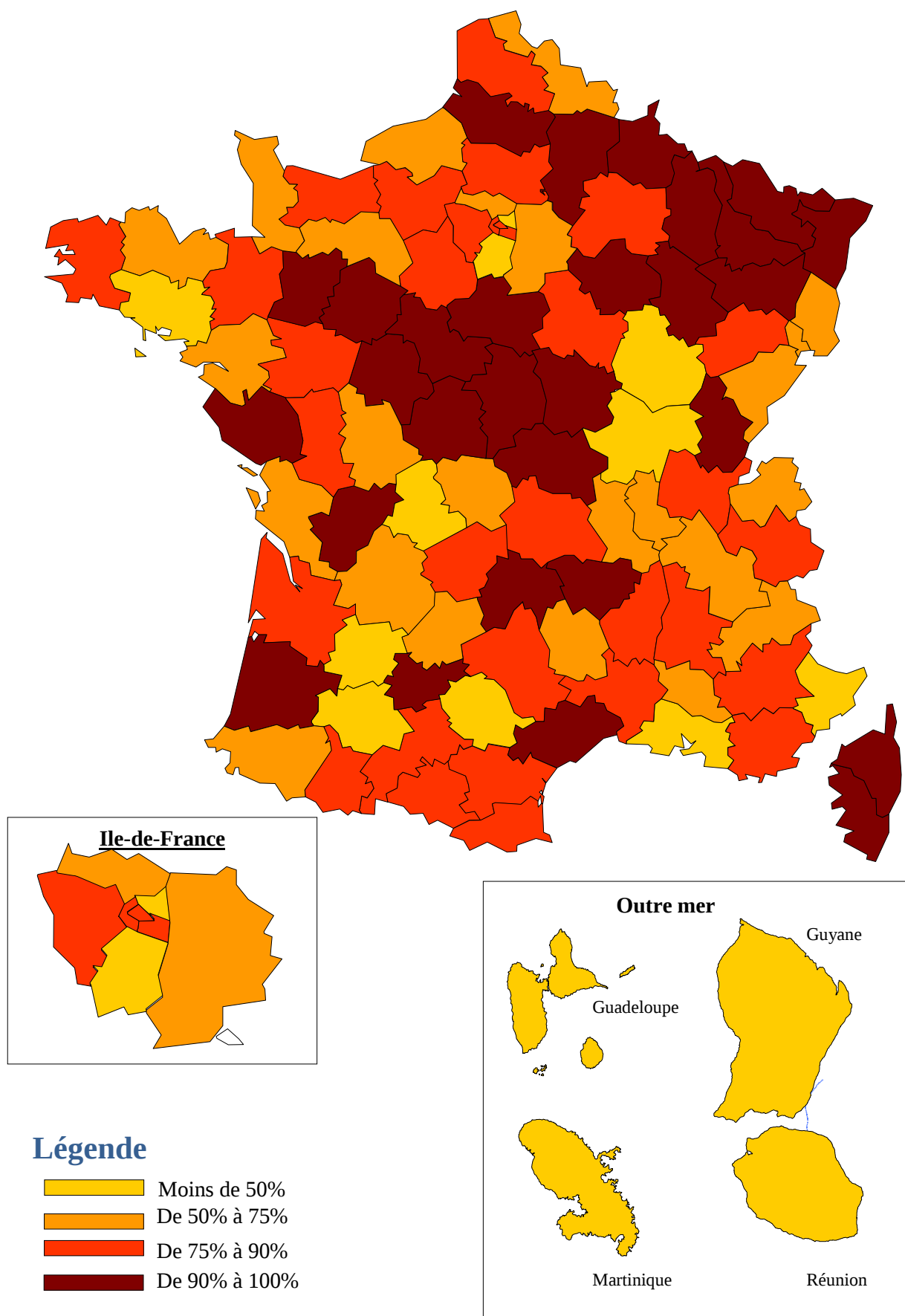
	Département	Nombre de transmissions	Nombre de retours	Taux de retour
1	AIN	57	50	87,7%
2	AISNE	85	81	95,3%
3	ALLIER	44	41	93,2%
4	ALPES DE HAUTE PROVENCE	37	30	81,1%
5	HAUTES-ALPES	22	13	59,1%
6	ALPES MARITIMES	169	34	20,1%
7	ARDECHE	57	51	89,5%
8	ARDENNES	40	38	95,0%
9	ARIEGE	23	18	78,3%
10	AUBE	69	66	95,7%
11	AUDE	67	53	79,1%
12	AVEYRON	21	18	85,7%
13	BOUCHES-DU-RHONE	230	47	20,4%
14	CALVADOS	120	105	87,5%
15	CANTAL	9	9	100,0%
16	CHARENTE	42	41	97,6%
17	CHARENTE-MARITIME	104	74	71,2%
18	CHER	39	38	97,4%
19	CORREZE	33	26	78,8%
21	COTE-D'OR	53	19	35,8%
22	COTES D'ARMOR	58	33	56,9%
23	CREUSE	8	5	62,5%
24	DORDOGNE	56	32	57,1%
25	DOUBS	67	46	68,7%
26	DROME	58	49	84,5%
27	EURE	100	88	88,0%
28	EURE-ET-LOIR	62	49	79,0%
29	FINISTERE	52	44	84,6%
2A	CORSE (SUD)	6	6	100,0%
2B	CORSE (HAUTE)	23	22	95,7%
30	GARD	108	84	77,8%
31	HAUTE-GARONNE	158	122	77,2%
32	GERS	19	6	31,6%
33	GIRONDE	175	146	83,4%
34	HERAULT	177	174	98,3%
35	ILLE-ET-VILAINE	77	59	76,6%
36	INDRE	23	21	91,3%
37	INDRE-ET-LOIRE	51	51	100,0%
38	ISERE	149	112	75,2%
39	JURA	38	38	100,0%

40	LANDES	35	32	91,4%
41	LOIR-ET-CHER	40	36	90,0%
42	LOIRE	72	41	56,9%
43	HAUTE-LOIRE	15	15	100,0%
44	LOIRE-ATLANTIQUE	161	97	60,2%
45	LOIRET	103	97	94,2%
46	LOT	17	13	76,5%
47	LOT-ET-GARONNE	34	2	5,9%
48	LOZERE	4	3	75,0%
49	MAINE et LOIRE	83	67	80,7%
50	MANCHE	53	39	73,6%
51	MARNE	86	73	84,9%
52	HAUTE-MARNE	20	20	100,0%
53	MAYENNE	36	34	94,4%
54	MEURTHE-ET-MOSELLE	184	178	96,7%
55	MEUSE	31	31	100,0%
56	MORBIHAN	79	31	39,2%
57	MOSELLE	166	163	98,2%
58	NIEVRE	24	22	91,7%
59	NORD	443	240	54,2%
60	OISE	162	129	79,6%
61	ORNE	48	35	72,9%
62	PAS-DE-CALAIS	301	246	81,7%
63	PUY-DE-DOME	48	37	77,1%
64	PYRENNES-ATLANTIQUES	56	37	66,1%
65	HAUTES-PYRENNES	21	18	85,7%
66	PYRENNES-ORIENTALES	86	66	76,7%
67	BAS-RHIN	121	115	95,0%
68	HAUT-RHIN	83	59	71,1%
69	RHONE	201	147	73,1%
70	HAUTE-SAONE	36	30	83,3%
71	SAONE-ET-LOIRE	89	17	19,1%
72	SARTHE	110	104	94,5%
73	SAVOIE	42	36	85,7%
74	HAUTE-SAVOIE	99	72	72,7%
75	PARIS	422	368	87,2%
76	SEINE-MARITIME	297	204	68,7%
77	SEINE-ET-MARNE	221	150	67,9%
78	YVELINES	160	134	83,8%
79	DEUX SEVRES	37	33	89,2%
80	SOMME	106	98	92,5%
81	TARN	38	18	47,4%
82	TARN-ET-GARONNE	22	21	95,5%
83	VAR	209	160	76,6%
84	VAUCLUSE	96	68	70,8%

85	VENDEE	94	85	90,4%
86	VIENNE	47	31	66,0%
87	HAUTE-VIENNE	30	1	3,3%
88	VOSGES	50	49	98,0%
89	YONNE	60	51	85,0%
90	TERRITOIRE DE BELFORT	27	16	59,3%
91	ESSONNE	198	81	40,9%
92	HAUTS-DE-SEINE	154	130	84,4%
93	SEINE-SAINT-DENIS	391	180	46,0%
94	VAL-DE-MARNE	224	194	86,6%
95	VAL-D'OISE	213	140	65,7%
971	GUADELOUPE	33	11	33,3%
972	MARTINIQUE	18	3	16,7%
973	GUYANE	56	20	35,7%
974	REUNION	53	21	39,6%
976	MAYOTTE	4	2	50,0%
total		9235	6690	72,4%

Le nombre de transmissions par département n'a pas de lien significatif avec le taux de retour.

Figure 58. Taux de retour de transmission par département en 2009



V.3.b. Contenu des retours

Dans les retours de transmissions, plusieurs informations sont disponibles. On dispose de l'organisme qui a réalisé l'évaluation, la situation de la famille avant la transmission et les mesures éventuelles pour les enfants, avant et après la transmission.

Dans le cas où la situation n'a pas donné de suite, la raison est normalement indiquée.

Figure.59 Organisme réalisant l'évaluation de la situation, par appel

	Effectif	%
Non réponse	291	4%
Service social	5332	80%
PMI	1367	20%
ASE	1025	15%
Service scolaire	171	3%
Autre	54	1%
Nombre de retours	6690	

Plusieurs organismes peuvent réaliser l'évaluation, le total est donc supérieur à 100%. La PMI est souvent indiquée dans le cas d'enfants de moins de 3 ans,

Figure.60 Situation de la famille et des enfants par rapport au département, par appel

		Effectif	%
Relation vis-à-vis du département	Inconnue du département	1350	20%
	Connue pour mauvais traitement	318	5%
	Connue pour problème de logement	196	3%
	Connue pour difficulté économique	1178	18%
	Connue pour une autre raison	758	11%
Situation ne donnant pas lieu à une mesure particulière	Famille non trouvée	178	3%
	Autre	986	15%
Non réponse		2440	36%
Nombre de retours		6690	

Il y a environ 1 200 transmissions qui n'ont pas donné lieu à une mesure particulière parmi la catégorie « Autre », soit 18% des retours. On retrouve des cas où l'évaluation n'a pas révélé de danger pour l'enfant, mais aussi des cas où la situation a été renvoyée vers un autre département. Des retours plus précis nous indiquent des cas de malveillance, dus à des conflits de couples ou à des problèmes de voisinage. Le fort taux de non réponse sur cette variable ne permet pas de s'y fier pour connaître le taux « d'efficacité » des transmissions. Nous allons donc utiliser les informations concernant les mesures prises avant et à l'issue de la transmission pour chaque enfant.

Sur les 16 128 enfants mentionnés en danger dans les transmissions en 2009, 11 389 sont concernés par les retours que le service a reçus au 31 mai 2010, soit 71%. On constate que pour 81% des enfants, la transmission a entraîné une mesure (Cf. figure61) et que pour la moitié d'entre eux, ils n'étaient pas connus des services départementaux avant la transmission au 119. Parmi les enfants qui étaient déjà concernés par une mesure et qui le sont toujours suite à la transmission, il y a des cas pour lesquelles les mesures sont identiques, mais aussi des cas où les mesures ont évolué en raison de la transmission.

Figure.61 Nombre d'enfants en danger concernés par des mesures avant et après une transmission

	mesure avant la transmission		pas de mesure avant la transmission		total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
mesure suite à la transmission	3662	32,15%	5571	48,92%	9233	81,07 %
pas de mesure suite à la transmission	77	0,68%	2 079	18,25%	2156	18,93 %
total	3739	32,83%	7650	67,17%	11389	100%

Parmi les enfants ayant un suivi avant la transmission, 34% étaient indiqués l'avoir en cours au moment de la transmission. Selon la nature du danger subi par l'enfant, le taux d'enfants ayant une mesure postérieure à la transmission varie.

Figure.62 Nombre d'enfants en fonction du danger déclaré et de la présence d'une mesure suite à la transmission

	mesure suite à la transmission		pas de mesure suite à la transmission		total des enfants concernés par un retour	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Physiques	3525	82,61%	742	17,39%	4267	37,47%
Psychologiques	5117	81,92%	1129	18,1%	6246	54,84%
Négligences	2574	83,73%	500	16,27%	3074	26,99%
Education défailante	1690	76,51%	519	23,49%	2209	19,4%
Sexuelles	552	89,18%	67	10,82%	619	5,44%
Par l'enfant	391	84,63%	71	15,37%	462	4,06%
Total	9233		2 156		11389	100,0%

Les enfants qui subissent des conditions d'éducatons défailtantes sans maltraitance évidente sont les moins nombreux à avoir une mesure suite à la transmission, même si 76% d'entre eux en ont. Les enfants qui sont déclarés avoir subi des violences sexuelles sont les plus nombreux à avoir une mesure les concernant. Il n'y a pas de différence entre les filles et les garçons sur le fait d'avoir une mesure suite à l'appel, mais pour les enfants dont le sexe n'est pas renseigné, on retrouve légèrement moins de mesures.

Figure.63 Nombre d'enfants en danger en fonction de leur sexe et de la présence d'une mesure suite à la transmission

	mesure suite à la transmission		pas de mesure suite à la transmission		total des enfants concernés par un retour	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Non renseigné	493	5,34%	180	8,35%	673	5,9%
Garçon	4421	47,88%	1025	47,54%	5 446	47,82%
Fille	4319	47,78%	951	44,11%	5 270	46,27%
Total	9233	100,0%	2156	100,0%	11 389	100,0%

Les mesures les plus souvent consécutives à une transmission correspondent à un suivi de l'enfant par le secteur (37% des mesures), mais dans un quart des cas, le dossier est transféré au parquet.

Figure.64 Nombre d'enfants en danger concernés par des mesures à l'issue d'une transmission

Mesures administratives		
	Effectif	%
Suivi PMI	1189	13,0%
Suivi ASE	288	3,2%
Suivi secteur	3436	37,2%
Suivi social scolaire	174	1,9%
Foyer/famille d'accueil	73	0,8%
Placement	69	0,8%
AED	814	8,9%
MAAESF	281	3,0%
CMP/CMPP	233	2,5%
Hospitalisation	7	0,1%
Aide financière	67	0,7%

Figure.64-bis Nombre d'enfants concernés par des mesures à l'issue d'une transmission

Mesures judiciaires		
	Effectif	%
Juge des enfants	1092	12,1%
JAF	107	1,1%
AEMO confiée à l'ASE	147	1,6%
AEMO service privé	959	10,5%
Protection jeune majeur	3	0,0%
IOE	302	3,3%
Placement foyer d'accueil	213	2,3%
Placement (autre)	198	2,1%
Enquête sociale	139	1,5%
Enquête OPJ	148	1,7%
Transmission parquet	2 237	24,4%
Total général des enfants concernés par une mesure	9233	100,0%