Rapport d'activité
GIP Enfance en Danger

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Assemblée des
DÉPARTEMENTS
DE FRANCE

GIP Enfance en Danger

BP 30302 - 75823 Paris Cedex 17

Tél : +33 (0)1 53 06 68 68 - Fax : +33 (0)1 45 41 38 01

www.giped.gouv.fr

Introduction de la Présidente

L'année 2015 a été une année forte dans le champ de la protection de l'enfance et le GIPED a contribué aux nombreux travaux ayant abouti notamment au vote de la loi portant sur la protection de l'enfant en mars 2016. Ainsi, l'ONED a participé aux réunions du groupe de travail avec les départements, mis en place par Madame Laurence ROSSIGNOL, alors Secrétaire d'Etat en charge de la famille, des personnes âgées et de l'autonomie, qui se sont tenues tout au long de l'année 2015 dans le cadre de la concertation sur la protection de l'enfance.

Par ailleurs, des événements institutionnels forts ont jalonné l'année 2015. En janvier, nous fêtions les 25 ans de la mise en place du SNATED, service aux racines de notre institution. En effet, créée par la loi du 10 juillet 1989 relative à la prévention des mauvais traitements et à la protection de l'enfance, le SNATEM a décroché ses premiers appels le 9 janvier 1990. A l'occasion de cet anniversaire, le SNATED a réalisé un film pédagogique « *Allo Enfance en Danger : ¼ de siècle d'existence…* », disponible gratuitement en téléchargement libre, ainsi qu'un spot TV largement diffusé. Ces outils, qui permettent une meilleure connaissance de l'institution et qui mettent en avant notre mission commune d'assurer la protection des enfants, sont venus compléter le livret sur les droits de l'enfant pour lequel le GIPED a reçu le label du Défenseur des droits dans le cadre des 25 ans de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant. Ce livret illustre les articles de la CIDE à partir des missions du SNATED et est diffusé par voie dématérialisée sur notre site internet. Comme chaque année, le SNATED a réuni les CRIP en séminaire, ce qui a été l'occasion d'échanges précieux notamment sur les questions de la gestion des informations préoccupantes sans identifiant, ou de la gestion des situations d'urgence la nuit ou les week-ends.

Nous avons par ailleurs poursuivi notre appui aux départements en participant aux journées départementales, dont celles organisées par les ODPE, autour des thématiques travaillées par l'ONED (à titre d'exemple, le projet pour l'enfant, de la transition à l'âge adulte, de l'accueil familial). Au-delà de l'espace réservé aux ODPE permettant d'optimiser le partage d'informations, l'ONED a constitué des groupes de travail réguliers avec les ODPE aboutissant à la réalisation d'outils utiles à tous, tel qu'une trame d'analyse du corpus d'évaluations internes et externes (en 2015). Le SNATED poursuit ses accueils de CRIP au sein du service afin de développer la connaissance réciproque des institutions et de parfaire les relations institutionnelles.

L'ONED, au-delà des recherches, a poursuivi son travail de recensement, d'analyse et de diffusion des pratiques de prévention et d'intervention en protection de l'enfance. Le 10ème rapport au Gouvernement et au Parlement a permis de présenter le dossier thématique sur les schémas départementaux en protection de l'enfance. Le rapport d'étude intitulé « *L'accompagnement vers l'autonomie des " jeunes majeurs"* » a été publié en janvier 2015, suivi en juillet 2015 de la publication d'un rapport thématique sur « *L'accueil familial : quel travail d'équipe ?* ».

Notre souci reste constant d'établir un lien fort entre recherches et pratiques afin d'enrichir les professionnels. A ce titre, nous avons pérennisé la journée annuelle de mise en valeur des recherches soutenues à l'occasion de l'appel d'offres thématiques clos en 2015, en interaction avec les pratiques ; En 2015, nous nous sommes ainsi interrogé sur « Enfants et familles, acteurs de la protection de l'enfance ? ».

L'ONED a également organisé une journée en mars 2015 « *Observer l'enfance en danger et la protection de l'enfance : apports et limites des différents dispositifs* », qui a permis de faire un tour d'horizon des méthodes et dispositifs mis en place dans de nombreux pays autour de cette question, de l'observation de l'enfance en danger et de la protection de l'enfance.

Concernant la mise en œuvre du dispositif d'observation, 26 bases de données 2014 ont effectivement été remontées, ce qui constitue une réelle avancée. L'observatoire a poursuivi avec précision son travail d'identification des freins à la remontée des données. Il a en conséquence renforcé sa démarche collaboratrice auprès des éditeurs de logiciel en charge de l'élaboration de l'outil d'extraction des données et a continué d'apporter son soutien direct à chaque département pour parvenir à l'extraction de données de qualité.

L'ONED a poursuivi également le recensement et le développement de données chiffrées. A ce titre, l'enquête sur la situation des pupilles de l'Etat a été enrichie de focus sur l'accouchement sous le secret, sur les conseils de famille, et sur les agréments.

Un travail conjoint entre le SNATED et l'ONED a par ailleurs permis une exploitation fine des données du SNATED concernant les jeunes se mettant en danger.

Le GIPED reste très présent sur la scène internationale, que ce soit par exemple, par la présence active du SNATED au sein du réseau de Child Helpline International ou également par la participation de l'ONED au programme européen *Coordinated response to child abuse and neglect via minimum dataset* (visant à proposer un outil simple d'emploi, fondé sur une dizaine d'indicateurs permettant de mieux connaître les phénomènes de maltraitance et de négligences lourdes) ainsi qu'au réseau européen ChildONEurope.

Le passage de la gestion budgétaire et comptable en mode GBCP (gestion budgétaire et comptable publique) au 1er janvier 2016 a par ailleurs nécessité la mobilisation de l'ensemble du service comptable afin de préparer le budget initial 2016 dans un nouveau format mais également de se former au nouveau logiciel comptable en lien avec cette évolution.

La vie institutionnelle a été également marquée par le départ de la Directrice générale du GIPED au mois de novembre 2015. Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS, au cours de ses 6 années de Direction, a permis au GIPED de trouver une réelle stabilité institutionnelle et une place incontestée dans le champ de la protection de l'enfance, en France mais également à l'international. Je souhaite ici lui rendre hommage pour le travail réalisé sous sa direction, ainsi qu'aux équipes qui travaillent avec un investissement sans faille au service de nos missions.
En outre, le SNATED a accueilli sa nouvelle Directrice, Violaine BLAIN, en septembre 2015.

La préfiguration

2016 sera l'année de la préfiguration du rapprochement du GIPED et du GIP AFA. Les missions actuelles et les savoirs faire des deux GIP viendront nourrir utilement et de façon croisée ce rapprochement qui permettra d'inscrire plus fortement encore la future institution en soutien et force de proposition de la politique publique de protection de l'enfance.

Hermeline Malherbe
Présidente du GIP Enfance en Danger
Présidente du département des Pyrénées-Orientales

Table des matières

Introduction de la Présidente 1

La vie institutionnelle du GIP Enfance en Danger 9

I. Le point sur l'activité institutionnelle 11

I.1 Le calendrier des réunions institutionnelles de l'année 2015 11
I.2 Rapprochement du GIPED et du GIP AFA : mise en place d'une mission (IGAS/IGAE) 11
I.3 Direction générale du GIP Enfance en Danger 11
I.4 CPO 2015-2017 11

II. L'évolution des effectifs et la formation des salariés 12

II.1 L'évolution des effectifs en 2015 12
II.2 La formation des salariés en 2015 12

III. L'analyse du Compte financier 2015 et l'évolution du budget annuel depuis 2005 13

III.1 L'analyse globale du budget entre 2005 et 2015 13
III.2 L'analyse du Compte financier 2015 15

IV. L'activité du Service informatique 17

Le Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance en Danger 20

I. Introduction générale 20

II. Le SNATED : 1/4 de siècle d'existence ! 20

III. Synthèse de l'activité du 119 en 2015 21

IV. Les principaux temps forts de l'année 22

IV.1 Le séminaire SNATED/CRIP 22
IV.2 Un livret sur les droits de l'enfant 24
IV.3 Un nouveau film pédagogique 26
IV.4 Un spot TV 28

V. Des conventions de partenariat en faveur de la communication sur le 119 32

V.1 Le Ministère de l'Education nationale 32
V.2 Le Ministère de la Jeunesse et des Sports 32
V.3 La Direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ) 33

VI. Un partenariat renforcé avec les départements 33

VI.1 Les visites des CRIP au SNATED 34
VI.2 Les échanges avec les CRIP 34

VII. Les partenariats avec les professionnels 35

VII.1 Une action de communication avec la Fondation pour l'enfance 35
VII.2 Un partenariat avec Google France 36
VII.3 Le collectif en téléphonie sociale et en santé (TeSS) 37

VIII. La mission d'information du SNATED auprès des professionnels 37

VIII.1 Auprès du British Council 37
VIII.2 Auprès des jeunes ambassadeurs du Défenseur des Enfants 38
VIII.3 Auprès de l'école de gendarmerie de Chaumont 38
VIII.4 Auprès des professionnels de la Fondation Léo Lagrange 38
VIII.5 Auprès des étudiants de l'Institut de Puériculture de Paris 39
VIII.6 Aux Assises nationales de la protection de l'enfance 39

IX. Le SNATED, membre actif de Child Helpline International *40*

X. Le fonctionnement du service et le suivi de l'activité *41*

X.1 Fonctionnement du service 41
X.2 L'encadrement garant de la qualité de service et de l'accompagnement des équipes 46

XI. Le Comité technique du SNATED *54*

XI.1 Son rôle 54
XI.2 Sa composition en 2015 54
XI.3 Les réunions du Comité technique en 2015 55

XII. La communication *55*

XII.1 Le site internet www.allo119.gouv.fr 55
XII.2 Le 119 et les medias 57
XII.3 Les demandes d'autorisation d'utilisations de visuels 119 ou de liens web 59
XII.4 Les demandes de documentation 60
XII.5 L'évolution des outils de communication 62

L'Observatoire National de l'Enfance en Danger *64*

I. Recenser, analyser et diffuser les pratiques de prévention et d'intervention en protection de l'enfance *66*

I.1 Le dixième rapport de l'ONED. Dossier thématique « Les schémas départementaux dans le domaine de la protection de l'enfance : état des lieux, enjeux et perspectives » 66
I.2 Rapport thématique : « L'accueil familial : quel travail d'équipe ? » 68
I.3 L'accompagnement des jeunes majeurs vers l'autonomie 70
I.4 Revue de la littérature : la Maltraitance intrafamiliale 70
I.5 Rapport thématique : « Le PPE » 70
I.6 Dossier d'étude : « La prise en charge des mineurs isolés étrangers » 71
I.7 Le comité de suivi du référentiel d'évaluation des situations familiales en protection de l'enfance 71
I.8 Les visites de dispositifs 71
I.9 Les « Fiches dispositif » 72
I.10 Les entretiens avec des experts 72

II. Améliorer les connaissances sur les questions de mise en danger et de protection des mineurs 74

II.1 Le dispositif national de remontée des données relatif au décret du 28 février 2011 74
II.2 Le recensement et le développement des données chiffrées 78
II.3 Le développement des études et des recherches 83
II.4 Les partenariats avec l'international 86
II.5 Les publications de l'ONED 90

III. Le soutien aux acteurs de la protection de l'enfance 93

III.1 Le soutien auprès de l'État 93
III.2 L'appui aux départements, dont les observatoires départementaux de la protection de l'enfance 95
III.3 Le soutien auprès d'organismes et d'associations intervenant en protection de l'enfance 99

IV. Le centre de ressources de l'ONED et sa communication 104

IV.1 Le centre de documentation 104
IV.2 Le site de l'ONED : www.oned.gouv.fr 104
IV.3 Les Lettres de l'ONED = newsletter 108
IV.4 L'ONED et les médias 108

Annexe :

Convention pluri annuelle d'objectifs 2015/2017, bilan intermédiaire au 31 décembre 2015

La vie institutionnelle du GIP Enfance en Danger

I. Le point sur l'activité institutionnelle

I.1 Le calendrier des réunions institutionnelles de l'année 2015

- 24 février, 19 mai, 7 octobre, 10 décembre : réunions du Bureau ;
- 24 février, 8 juillet, 20 octobre, 10 décembre : réunions du Conseil d'administration ;
- 24 novembre : Assemblée générale annuelle.

I.2 Rapprochement du GIPED et du GIP AFA : mise en place d'une mission (IGAS/IGAE)

Dans le contexte de l'évolution de l'adoption internationale, une mission (réunissant des inspecteurs de l'IGAS et de l'IGAE) sur le rapprochement de l'Agence Française de l'Adoption et du Groupement d'Intérêt Public Enfance en Danger a été initiée le 28 avril 2015 portant sur :

- Les modalités du regroupement entre le GIPED et le GIP AFA ;
- Les gains escomptés d'un tel regroupement ;
- Les moyens les plus à même d'apporter à chaque unité la souplesse de gestion requise ;
- Les évolutions du dispositif de l'adoption internationale et nationale pouvant résulter du regroupement de l'AFA et du GIPED.

La Présidente a été auditionnée le 21 octobre 2015. L'ensemble de l'équipe de Direction (Directrice générale du GIPED, Directeur administratif et financier du GIPED, Directeur de l'ONED et Directrice du SNATED) a été auditionné dans le courant du mois d'octobre.
Le rapport de la mission a été remis le 17 février 2016.

I.3 Direction générale du GIP Enfance en Danger

Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS, Directrice générale du GIPED depuis octobre 2009 a quitté ses fonctions le 30 novembre 2015.
En attente de la prise de fonction du futur Directeur général du GIPED et Préfigurateur du rapprochement GIPED et GIP AFA, il a été décidé au Conseil d'administration du 10 décembre 2015 que Gilles SÉRAPHIN, Directeur de l'ONED, assurerait l'intérim de la Direction générale.

I.4 CPO 2015-2017

Une Convention Pluriannuelle d'Objectifs entre la Direction Générale de la Cohésion Sociale et le GIPED pour les années 2015 à 2017 a été signée le 24 août 2015. Cette convention définit les objectifs du GIPED, les actions associées aux objectifs définis, les ressources budgétaires affectées par l'Etat au GIPED au regard de ces objectifs et actions, les modalités d'association de l'Etat dans la mise en œuvre des actions du GIPED et les modalités de suivi et d'évaluation de la présente convention.

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

II.1 L'évolution des effectifs en 2015

Les effectifs du GIPED ont diminué, passant de 77 au 31 décembre 2014 à 72 agents au 31 décembre 2015. Cette diminution s'enregistre au SNATED pour le personnel écoutant.

En équivalent temps plein (ETP), la variation sur l'année 2015 correspond également à une diminution : 51,70 ETP en 2015 pour 54,79 ETP en 2014 en lien avec une diminution des ETP aux SNATED (28,81 en 2015 pour 30,61 en 2014).

Le tableau récapitulatif des effectifs au 31 décembre 2015 est le suivant :

Personnel Direction générale / Service administratif et financier / Systèmes d'Information		9,0
Personnel SNATED		46,0
Personnel ONED	salariés	15,0
	mise à disposition	2,0
Total salariés GIP		72

	ONED	SNATED	DAF/DG	Total
Mise à disposition	2	0	0	2
Equivalents Temps Plein	14,8	28,81	8,09	51,7
dont Equivalent Temps Plein Travaillé	14,37	27,84	8,09	50,3
dont CDD Equivalent Temps Plein	5	3,31	0	8,31

II.2 La formation des salariés en 2015

Le montant des dépenses de formations des personnels du GIPED a atteint un total de 33 893,11€ en 2015 pour 37 796,67€ en 2014 soit une baisse de 3903,56€.

Le nombre total d'heures de formation s'est élevé à 384,5 heures en 2015 alors qu'il correspondait à 623 heures sur l'année 2014.

Le tableau ci-après précise la ventilation du budget alloué en 2015 (en €) :

FORMATIONS SNATED	8110.4
FORMATIONS ONED	3318
FORMATIONS DAF	8325.9
COLLOQUES ET SEMINAIRES	14 138.81
TOTAL GENERAL	33 893.11

Les temps forts du plan de formation 2015 auront notamment consisté au SNATED en des sessions de formations juridiques pour les personnels écoutants et la participation à de nombreux colloques et séminaires. Le personnel de la direction administrative et financière a bénéficié de différentes formations aux nouveaux logiciels SNEG (modules comptabilité et paie) en lien avec la mise en place de la Déclaration Sociale Nominative et Gestion Budgétaire et Comptable Publique. Le personnel de l'ONED a bénéficié de formations à la conception et à la mise en page ainsi qu'au logiciel Excel.

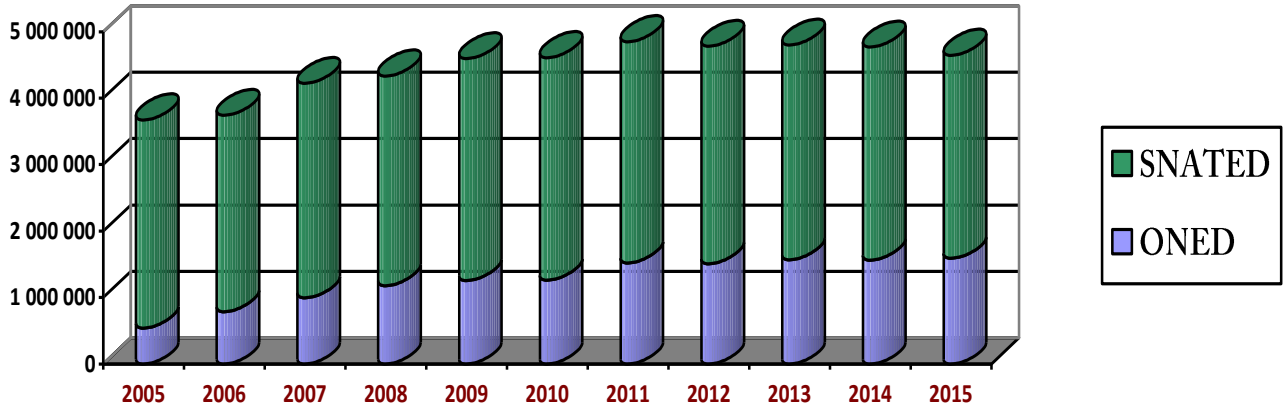
III. L'analyse du Compte financier 2015 et l'évolution du budget annuel depuis 2005

III.1 L'analyse globale du budget entre 2005 et 2015

Une analyse de l'évolution du budget de fonctionnement et d'investissement entre 2005 et 2015 comparée à l'évolution des contributions de l'État et des départements est synthétisée dans les tableaux et graphiques.

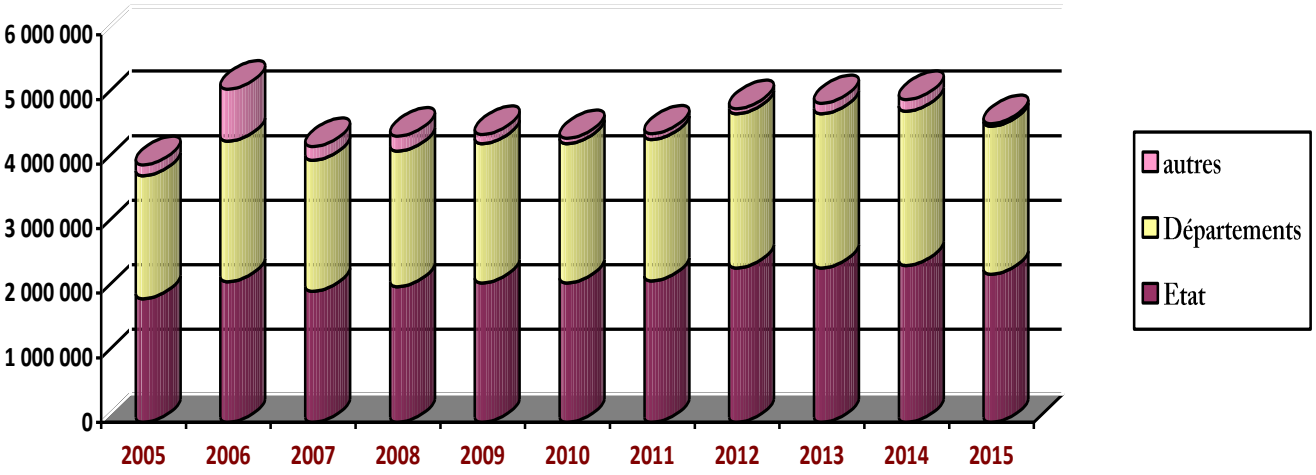
Dépenses de fonctionnement et d'investissement GIP				
fonctionnement				GIP
Année	SNATED	ONED	dépenses GIP	investissement
2005	3 131 413	540 879	3 672 292	76 140
2006	2 951 976	787 493	3 739 469	25 367
2007	3 227 193	993 490	4 220 683	193 689
2008	3 159 086	1 174 831	4 333 917	40 211
2009	3 343 109	1 251 132	4 594 241	35 097
2010	3 351 134	1 258 117	4 609 251	33 826
2011	3 333 276	1 517 386	4 850 662	79 283
2012	3 274 000	1 507 423	4 781 423	41 765
2013	3 232 630	1 568 904	4 801 534	28 872
2014	3 211 928	1 559 590	4 771 518	127 057
2015	3 057 575	1 588 153	4 648 728	76 402

Evolution des dépenses de fonctionnement



Contributions État et départements/ Recettes globales GIP				
Année	État	Départements	Autres	Recettes GIP
2005	1 910 000	1 910 000	168 730	3 988 730
2006	2 177 700	2 177 700	804 145	5 159 545
2007	2 027 700	2 027 700	215 746	4 271 146
2008	2 100 000	2 100 000	232 384	4 432 384
2009	2 158 800	2 158 800	140 792	4 458 392
2010	2 158 780	2 158 780	79 752	4 397 312
2011	2 191 182	2 191 182	86 175	4 468 539
2012	2 388 389	2 388 389	81 624	4 858 402
2013	2 388 389	2 388 389	163 295	4 940 073
2014	2 431 389	2 388 389	180 244	5 000 022
2015	2 292 853	2 292 854	40 953	4 626 661

Evolution des recettes du GIP par provenance



III.2 L'analyse du Compte financier 2015

Après trois années bénéficiaires 2012 (+76 979€), 2013 (+138 538€) et 2014 (+228 504€), l'exercice 2015 est légèrement déficitaire avec un résultat comptable de -19 067€.

Cette perte constatée en 2015 a été générée par des moyens en baisse par rapport à l'exercice 2014.

En effet, le niveau des subventions de l'Etat et des contributions des départements ayant été réduit de 4% comparé à leur niveau en 2014, passant ainsi de 4 776 777€ à 4 585 706€.

Cette perte (-19 067€) a été moins importante que celle prévue au Budget rectificatif n°1-2015 (-262 541€) grâce en grande partie aux efforts de réduction des charges consentis au niveau des charges réelles sur les postes de charge tels que :

- Les honoraires et rémunérations d'intermédiaires,
- Les frais de déplacements,
- Les charges locatives,
- Les frais postaux,
- Les charges du personnel.

(Baisse des charges de 226 519€ comparé à celles de la DBM n°1-2015, soit -4.65%).

Afin de neutraliser les écritures pour ordre passées en 2014 et en 2015 et permettre une analyse indépendante de ces écritures comptables qui n'ont pas d'incidence sur le résultat, différents retraitements ont été effectué sur les données 2014 et 2015. Ce rapport intègre des données retraitées afin de permettre des comparaisons entre les différents exercices.

III.2.1 Information concernant l'incidence des écritures pour ordre passées au compte financier 2014

À la suite de l'annulation de la provision pour Congés payés et CET constituée en 2013 et de la constitution de la provision de 2014, le compte 6412 s'est retrouvé avec un solde créditeur de 3 529,32€.

L'infocentre de la DGFIP n'acceptant pas les soldes créditeurs sur les comptes de la classe 64, à la demande de l'Agent comptable, deux écritures pour ordre ont été passées pour ramener à zéro les soldes créditeurs sur le compte 6412.

Les écritures pour ordre ont été les suivantes :

- *Débit compte 6412 et crédit compte 581 pour 3 529,32€ ;*
- *Débit compte 581 et crédit compte 75831 pour 3 529,32€.*

Les écritures pour ordre ont été passées en totalité au SNATED.

Ces écritures pour ordre n'ont aucune incidence sur le résultat du SNATED et par conséquent sur celui du GIPED.

Les analyses réalisées dans la suite de ce rapport neutralisent l'effet de ses écritures pour ordre passées en 2013 afin de permettre la comparaison avec l'exercice 2014 sur les postes frais de personnel et produits divers de gestion.

III.2.2 Information concernant l'incidence des écritures pour ordre passées au compte financier 2015 :

A la suite de l'annulation de la provision pour Congés payés et CET constituée en 2014 et de la constitution de la provision de 2015, les comptes 6412 et 6455 se sont retrouvés avec un solde créditeur respectivement de 2 589.60€ et de 5 317.03€.
L'infocentre de la DGFIP n'acceptant pas les soldes créditeurs sur les comptes de la classe 64, des écritures pour ordre ont été passées pour ramener à zéro les soldes créditeurs sur les comptes 6412 et 6455.
Les écritures pour ordre ont été les suivantes :

- *Débit compte 6412 et crédit compte 581 pour 2 589.60€ ;*
- *Débit compte 581 et crédit compte 75831 pour 2 589.60€ ;*
- *Débit compte 6455 et crédit compte 581 pour 5 317.03€ ;*
- *Débit compte 581 et crédit compte 75831 pour 5 317.03€.*

Ces écritures pour ordre n'ont aucune incidence sur le résultat du GIPED.
Les analyses réalisées dans la suite de ce rapport neutralisent l'effet de ses écritures pour ordre passées en 2014 afin de permettre la comparaison avec l'exercice 2015 sur les postes frais de personnel et produits divers de gestion.
L'ensemble des charges a représenté un montant total de 4 637 821€ en 2015 (4 645 728 – 7906.63) alors qu'en 2014 le montant des charges atteignait 4 767 989€ (4 771 518 – 3 529). Soit une diminution du montant des charges à hauteur de 130 168€ (-2.7%).
Les produits ont baissé de 377 739€ en 2015 passant de 4 996 493€ (5 000 022 – 3 529) en 2014 à 4 618 754€ (4 626 661 – 7 906.63) en 2015.
Le différentiel entre les produits et les charges amène à constater une perte de -19 067€ en 2015 alors qu'en 2014 l'excédent atteignait 228 504€.

III.2.3 Analyse des charges du GIPED :

Les achats non stockés ont diminué de 16 748€ en 2015 par rapport à 2014 du fait des dépenses de mobiliers de bureau engagées en 2014, lors de l'aménagement des bureaux et qui n'ont pas été renouvelées en 2015.
Le montant des charges de services extérieurs (comptes de classe 61) a atteint 649 251€ en 2015. Ce montant est inférieur à celui de 2014, qui s'élevait à 671 292 € et au montant inscrit en DBM n°1-2015 (657 000€).

Le poste 617 « *Etudes et recherches* » a atteint 129 872€ en 2015 alors qu'il était de 140 436€ en 2014, soit une diminution de 10 564€ en 2015. Comparé au montant inscrit en DBM n°1-2015 (128 000€), on observe un léger dépassement de 1 872€.

Les frais de location (compte 613) ont augmenté passant de 297 466€ en 2014 à 322 546€ en 2015, soit une augmentation de 25 080€ (8.4%). En 2014, les frais de location étaient exceptionnellement bas, du fait des remises qui avaient été accordées lors de la renégociation du bail.

Les frais de personnel extérieur essentiellement constitués des frais du pré-accueil téléphonique au SNATED, se sont élevés à 322 546€ en 2015, contre 291 070€ en 2014, soit une augmentation de 10.8%.

Les rémunérations d'intermédiaires et honoraires (compte 622) sont quant à elles, en diminution en 2015 de 5 276€ par rapport à 2014 (-12.8%).

Les frais de déplacements, missions et réceptions (compte 625) sont également en baisse de 11 204€ en 2015 (-18.8%).

En 2015, les frais de personnel du GIPED sont inférieurs de 31 011€ (- 0 ,9%) au montant de l'exercice 2014, cela se justifie par les économies réalisées sur les différés de recrutement.

Au SNATED, les charges de personnel (classe 64) ont représenté 2 275 908€ (2 280 837 – 4929.09) en 2015 alors que ces charges représentaient 2 348 585€ (2 352 114 – 3 529.32) en 2014, soit une diminution de 72 677€. Cette diminution s'explique essentiellement par les différés de recrutement au poste du Directeur de SNATED et aux postes d'Ecoutant.

A l'ONED, les charges de personnel (classe 64) ont atteint 1 034 510€ en 2015 contre 992 843€ en 2014. Soit une augmentation de 41 667€, dû au fait que, en 2015 tous les postes à l'ONED ont été pourvu sur la quasi-totalité de l'année, contrairement à 2014.

III.2.4 Analyse des produits du GIPED :

L'ensemble des produits du GIPED a baissé de 377 739€ passant de 4 996 493€ (5 000 022 – 3 529.32) en 2014 à 4 618 754€ (4 626661 – 7 906.63) en 2015.

En 2015, le GIPED n'a perçu aucune recette au titre de prestations de service comme cela avait pu être le cas en 2014 (des recettes pour 50 725€ dans le cadre du projet européen CAN-MDS, et pour 84 000€ de la part de son bailleur pour financer une partie des travaux de réaménagement de ses bureaux du 4ème étage réalisés en 2014).

Les subventions de l'Etat et contributions des départements ont été réduites de 4% (en 2014, une contribution supplémentaire de 43 000€ de l'Etat avait été versée pour la réalisation du rapport d'étude « *L'accompagnement vers l'autonomie des jeunes majeurs* »).

Le GIPED a bénéficié en 2015 d'indemnités d'assurance pour dégâts des eaux et de remboursement de prêt de plus de 20 ans dans le cadre du « *1% logement* ».

IV. L'activité du Service informatique

L'activité du service informatique pour l'année 2015 s'est développée autour des axes suivants :

- Poursuite des missions de conseil sur les choix stratégiques liés aux échanges de données et en particulier ceux liés à la remontée des données vers l'ONPE/ONED et les ODPE (Décret du 27 février 2011) et ceux liés à la dématérialisation des échanges avec les départements (transmission des Informations Préoccupantes, retours d'évaluation transmises au SNATED, etc.) ;
- Participation aux Comités techniques et de pilotage. Accompagnement des départements dans la mise en œuvre du dispositif, participation clubs utilisateurs, intervention auprès des éditeurs ;
- Adaptation du programme élaboré et mis en place pour le traitement des fichiers déposés par les départements afin de corriger automatiquement les erreurs les plus courantes concernant la conformité des dates et effectuer une pré-analyse.

Par ailleurs, le service informatique a maintenu la cohérence de l'ensemble de l'infrastructure par la mise en œuvre de la dernière tranche de virtualisation des serveurs (notamment le serveur hébergeant l'applicatif métier LISA et le serveur Nagios, qui assure la supervision de l'ensemble de l'infrastructure).

Des améliorations techniques ont été réalisées afin de garantir l'indépendance des sauvegardes vis à vis des serveurs hôtes dans l'objectif de diminuer au maximum les risques et le temps de rétablissement des services dans le cas d'un besoin de restauration urgente après sinistre.

Il a été en outre procédé à l'équipement des deux salles de réunion avec un ordinateur à poste, clavier souris sans fil, et connexion permanente au vidéo projecteur, ainsi qu'à l'équipement d'une troisième salle de réunion en visioconférence.

Le service informatique a également effectué la migration des 12 postes du plateau d'écoute et des 2 postes du pré-accueil sous environnement Linux, première phase du déploiement de solutions standards en conformité avec les préconisations du Référentiel Général d'Interopérabilité (RGI).

Il a été mis en pré production un cloud privé pour le GIPED (Owncloud), qui devra être étendu à l'ensemble des utilisateurs courant 2016.

Il a également été mis en place un serveur pour la solution de comptabilité Sneg pour répondre aux obligations légales GBCP (Gestion budgétaire et comptable publique).

Il a aussi été procédé à l'évolution applicative sur le traitement des appels pour améliorer l'accessibilité au service du SNATED (modification du parcours d'accueil des appels dans le système téléphonique pour imposer l'écoute d'un bref message de présentation du service afin d'écarter les appelants qui se trompent de numéro ou dont les demandes ne correspondent pas aux missions du service).

Le service informatique a participé au groupe de travail LISA pour améliorer l'outil et le rendre plus efficient ainsi qu'aux travaux du CHI (Child Helpline International) en qualité de référent technique pour la ligne française 119.

En 2015, le service informatique a assuré la conduite de projet de l'outil de planification du plateau d'écoute (PEDRO) avec pour objectif sa mise en production au premier trimestre 2016.

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

I. Introduction générale

L'année 2015 a été une année importante pour le SNATED qui a fait face à une hausse de son activité mais aussi au regard d'évènements et d'actions de communication nombreux.

Le service a initié et mené de nombreuses actions mais a également été sollicité par différents partenaires. Il a parallèlement participé à des journées de sensibilisation ou de réflexion à l'échelon national comme à l'international.

Tous ces travaux et leur gestion ont été réalisés sous l'autorité de la Direction générale du GIP Enfance en Danger pendant les neufs premiers mois de l'année. La nouvelle Directrice du service, Violaine BLAIN, en poste depuis septembre 2015, a par la suite contribué à la mise en œuvre et l'organisation de nombreux temps forts sur le dernier trimestre de l'année qui a été très dense.

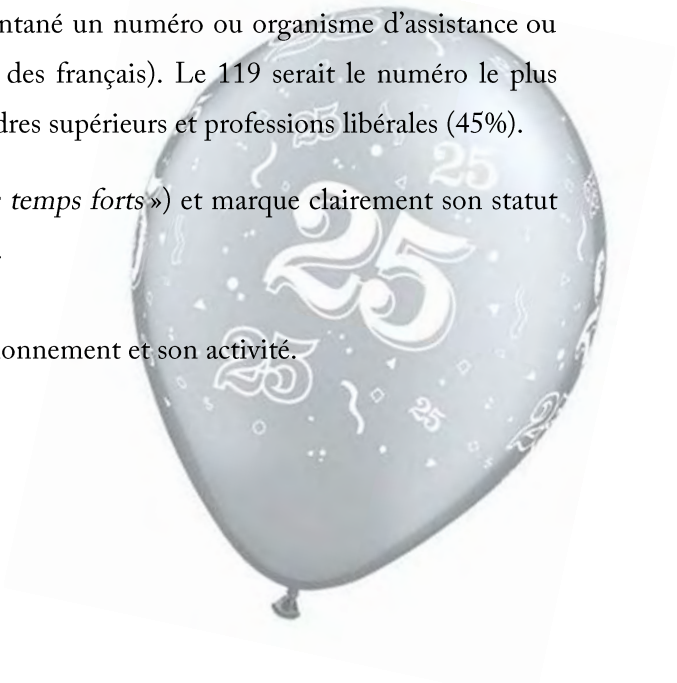
II. Le SNATED : 1/4 de siècle d'existence !

En janvier 2015, le service a célébré ses 25 ans de mise en place. En effet, créé par la loi du 10 juillet 1989 relative à la prévention des mauvais traitements et à la protection de l'enfance, ce service public a décroché ses premiers appels le 9 janvier 1990.

En 25 ans d'existence, l'activité et la dimension du service n'ont cessé de croître, faisant du SNATED un dispositif essentiel dans le champ de la protection de l'enfance et un dispositif de téléphonie sociale connu et reconnu des citoyens, comme le démontre notamment une enquête initiée par la Fondation de l'enfance en septembre 2015 sur la notoriété des numéros d'urgence. Cette étude réalisée « *on line* » auprès d'un échantillon de 1000 personnes, représentatif des français âgés de plus de 15 ans, démontre que même si seulement 57% des français citent en spontané un numéro ou organisme d'assistance ou d'aide pour l'enfance, le premier cité est le 119 (35% des français). Le 119 serait le numéro le plus connu des femmes (40% vs 29% des hommes) et des cadres supérieurs et professions libérales (45%).

Ce service a beaucoup communiqué en 25 ans (cf. « *les temps forts* ») et marque clairement son statut de service public : « ***Appeler le 119 est un acte citoyen*** ».

En 25 ans, le service a également évolué dans son fonctionnement et son activité.



Ces quelques données chiffrées le démontrent :

- **Les heures d'écoute**

En 25 ans, le téléphone n'a jamais cessé de sonner … C'est près de 227 760 heures d'ouverture du service (au 31 décembre 2015) durant lesquelles entre 2 et 7 écoutants traitent les appels.

- **Les écoutants**

En 1990, 25 écoutants professionnels de l'enfance, près de 50 en 2015.

- **Les appels décrochés ont triplé**

En 1990 : 115 000 appels soit 315 /jour ;

En 2015 : 304 176 soit 833 /jour.

- **Les appels traités par les écoutants**

En 25 ans, les écoutants ont traité[1] plus de 710 000 appels (IP +AI)[2].

- **Le nombre d'enfants concernés par une information préoccupante**

En 25 ans, près de 357 000 enfants ont fait l'objet d'une information[3].

III. Synthèse de l'activité du 119 en 2015

Les flux :

Quelques données :

---

[1] **Appel traité** : appel qui donne lieu à une information préoccupante adressée à la CRIP ou à une aide immédiate de la part de l'écoutant.

[2] **Aide immédiate (AI)** : conseils, orientations, renseignements de la part de l'écoutant; ou appel révélant un danger ou un risque de danger sans élément identifiant. Son compte-rendu est conservé au sein du service.
Information préoccupante (IP) : entretien relatif à une situation d'enfant en danger ou en risque de danger dont un compte rendu est adressé à la CRIP.

[3] Des milliers d'autres enfants ont fait l'objet d'un échange, d'une aide immédiate au téléphone… L'écoutant a donné une information, un conseil, proposé une orientation, un accompagnement ou un ré-appel pour compléments d'informations.

IV. Les principaux temps forts de l'année

En 2015, le SNATED a initié plusieurs événements en direction des professionnels, mais également du grand public, signe du renforcement de sa communication dont l'objectif est de toujours mieux faire connaître et expliquer le travail du 119 auprès des professionnels, mais également auprès des citoyens.

IV.1 Le séminaire SNATED/CRIP

Le 24 septembre, le SNATED a organisé son 4ème séminaire avec les professionnels des Cellules de recueil des informations préoccupantes (CRIP). Cette rencontre, qui s'est tenue dans la salle Colbert du Palais Bourbon, a réuni 150 professionnels de l'enfance de 65 départements différents ainsi que des services de l'Etat et des associations œuvrant pour l'enfance.

Lors de cette journée de travail et de réflexion autour des pratiques professionnelles, les principaux temps forts de 2014 ont été présentés par la Directrice du SNATED. Un focus concernant l'étude statistique des appels au 119 pour la même année a également été présenté.

Dans le cadre de son 25ème anniversaire, le service a par ailleurs consacré un temps à 3 événements importants de 2015 : le lancement de son nouveau film pédagogique, la réalisation d'un spot TV pour une diffusion autour de la journée internationale des droits de l'enfant en novembre, mais également la réalisation d'un livret pédagogique sur les droits de l'enfant, labellisé par le Défenseur des droits. A cette occasion, la Directrice générale du GIPED, Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS, a remis officiellement ce livret *« Le 119 au service des droits de l'enfant »* à Madame Geneviève AVENARD, Défenseure des enfants, Adjointe au Défenseur des droits.

Plusieurs thématiques de travail ont été abordées dans le cadre de deux tables rondes :

- *Le secret professionnel dans le parcours de l'information préoccupante (IP) du SNATED*, en présence de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), du responsable de la CRIP des Côtes-d'Armor et du Juge des enfants-coordonnateur de ce même département. Maître Dominique ATTIAS, Avocate, Vice-Bâtonnière élue et membre du collège du Défenseur des enfants, a clôturé cette table ronde avec un focus sur l'intérêt supérieur de l'enfant dans ce parcours de l'IP.

- La seconde table ronde a permis à l'équipe d'encadrement du SNATED de présenter des problématiques récurrentes des appels au SNATED et proposé un débat sur des points tels que la gestion des IP sans identifiants, la gestion des appels sur des mineurs français résidant à l'étranger, les IP concernant 2 départements…

Ce travail autour des pratiques avec les CRIP est développé dans ce présent rapport à la partie 6.

⇨ *Les actes de la journée seront disponibles à la page suivant du site www.allo119.gouv.fr/activites au début du second semestre 2016 (partie « productions du service »).*

IV.2 Un livret sur les droits de l'enfant

IV.2.1 Préambule : une action pour sensibiliser aux droits de l'enfant

En juin 2014, dans le cadre de la célébration du 25ème anniversaire de la Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE), le Défenseur des droits a proposé à l'ensemble des acteurs actifs dans la défense des droits de l'enfant de lui soumettre un projet pour célébrer cet anniversaire.
Le GIPED, au titre du SNATED, a ainsi candidaté et exposé un projet de création d'un livret reprenant les articles de la CIDE illustrés par un exemple d'appel traité au 119 et la réponse apportée à la situation.
Ce projet précis, appuyé par cette candidature, a pour principaux objectifs de valoriser l'expérience acquise au 119 par les appels des mineurs, mais également d'informer ces mineurs sur leurs droits. Ce livret cible ainsi le public mineur, et la population en général, par tout relais ou têtes de réseau existants : le Défenseur des droits, mais aussi l'Education nationale, le secteur de l'enfance…
Ce projet a été examiné par un comité de labellisation et le SNATED a obtenu officiellement le label le 12 novembre 2014.

Le service a rapidement engagé le travail de création du livret, inspiré de celui de la Fondation espagnole ANAR, gestionnaire d'une ligne d'aide et d'assistance aux enfants.
Un groupe de travail a été installé en interne afin de travailler sur le projet. Il était constitué d'une coordonnatrice, de deux écoutantes, de la responsable de la communication, mais également de la magistrate détachée à l'ONED.

Ce travail sur cet outil pédagogique a ainsi débuté au 1er semestre 2015 et a été finalisé en septembre 2015.

IV.2.2 Présentation du livret

« *Le 119 au service des droits de l'enfant* » a donc été finalisé quelques semaines avant la journée internationale de droits de l'enfant.

Il a ainsi été présenté en avant-première au séminaire « SNATED/CRIP » du 24 septembre 2015 *(voir partie 4.1 du présent rapport).*

En effet, lors de cette journée de travail, une table ronde a été consacrée à cette action de communication afin de sensibiliser les professionnels présents et potentiels relais dans leurs départements ou structures. Madame Geneviève AVENARD, qui a par ailleurs réalisé la préface, a ainsi été officiellement destinataire du livret.

A cette occasion, l'intention et la structure du livret ont été présentées. Pour chaque article, une à deux pages ont été élaborées sur trois colonnes :

- la 1ère colonne pose l'article de la CIDE (avec une approche simplifiée en quelques lignes indiquée par un pictogramme « loupe ») ;
- la 2ème colonne propose une illustration de l'article par un voire deux appel(s) au 119 ;
- la 3ème colonne indique la réponse apportée par l'écoutant à la situation et, en cas d'information préoccupante (IP), les suites consécutives à la transmission. Dans certains cas, une suite dite de 2nd niveau mentionne la réponse (mesure…) apportée par d'autres services compétents (en cas de saisine parquet par la CRIP notamment).

  Dans cette 3ème colonne, la rubrique « pour en savoir plus » apporte un éclairage juridique et/ou un focus sur une pratique ou une procédure propre au SNATED.

Article 1
Définition de l'enfant
Appel au 119
Appel d'une jeune fille âgée de 18 ans qui vit seule avec sa mère. Elle n'a aucun contact avec son père. Depuis plusieurs années, sa mère ne cesse de la dévaloriser, de l'insulter et de lui tenir des propos très blessants comme par exemple lui dire qu'elle « regrette sa naissance ». Sa mère la surveille beaucoup en fouillant ses affaires, en ouvrant son courrier et ne lui accorde aucune autonomie. Elle sa dit « à bout » et a peur que sa mère la mette à la porte comme elle a déjà menacé de le faire ; elle se retrouverait alors sans solution d'hébergement.
Réponse du 119
Le 119 a décidé de procéder à une IP compte tenu des violences subies par la jeune fille et de solliciter une mesure de protection.
Suites département :
Le département s'est saisi de cette situation : il a sollicité le Service social départemental polyvalent (service social de secteur) afin d'entrer en contact avec la jeune fille et se mettre à sa disposition pour envisager les aides possibles.
Pour en savoir plus…
La protection de l'enfance, en droit français ne cesse pas à la majorité (18 ans) mais peut s'étendre jusqu'à 21 ans lorsque ces jeunes majeurs rencontrent des « difficultés familiales, sociales et éducatives susceptibles de compromettre gravement leur équilibre » (art.L.221-1 Casf).
11

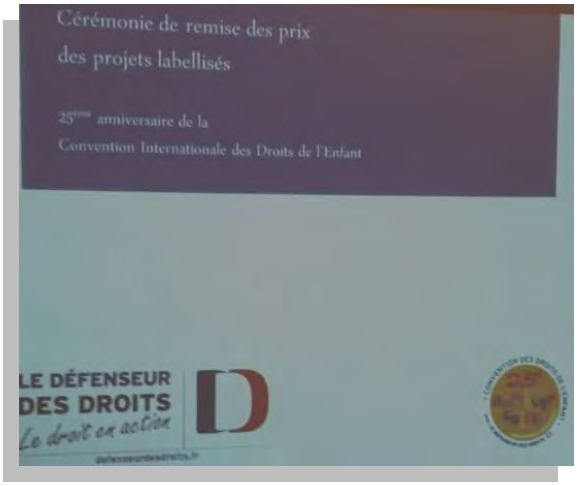
Afin que le lecteur ait à disposition toutes les informations lui permettant de bien comprendre, un glossaire annexé propose une définition des termes surlignés en « orangé » dans le document, qui correspondent aux abréviations mentionnées, aux mesures prises en protection de l'enfance, aux structures citées (et donc vers lesquelles un écoutant a orienté l'appelant) mais également aux textes législatifs référencés…

IV.2.3 Diffusion du livret

Le Comité technique du SNATED s'est réuni le 12 octobre 2015 afin d'aborder les axes de diffusion de ce nouvel outil de sensibilisation du service.

Un constat s'est très vite posé : la diffusion « papier » de ce document de plus de 60 pages, en quadrichromie, ne semble pas pertinent car le coût n'est pas négligeable pour ce service public.

Aussi, après l'avoir diffusé lors de son Assemblée générale annuelle, en octobre 2015, aux différents participants représentant les départements, les ministères, les organismes associatifs partenaires, mais également au Défenseur des droits, il a été décidé que le livret serait disponible en format dématérialisé.
Cette diffusion numérique se fait via le site internet du SNATED, de l'observatoire mais également sur le site des principaux partenaires de l'institution.
En effet, un travail de réflexion autour de la politique de diffusion de ce livret, qui a démarré lors de la réunion du Comité technique, a été mise en œuvre dès décembre 2015, notamment avec le Ministère de l'Education nationale pour que l'ensemble des professionnels de ce ministère puissent en être destinataires et utiliser cet outil dans le cadre de leurs actions autour des droits de l'enfant.



Enfin, il est à noter que ce livret labellisé par le Défenseur des droits, a fait partie des 110 projets valorisés par cette institution lors de la cérémonie organisée par le Défenseur des droits, Monsieur Jacques TOUBON, le 20 novembre 2015.

IV.3 Un nouveau film pédagogique

IV.3.1 Préambule

Le précédent film « *Parce que des solutions existent…* » datait de 2005 (antérieure à la loi de réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007). Il est apparu nécessaire depuis plusieurs années d'en réaliser un nouveau.
Ce film se veut complémentaire des autres outils de communication et de sensibilisation des publics : plaquette, bulletin annuel, et site internet.

IV.3.2 Retour sur une année de travail

Si le cahier des charges et la mise en concurrence pour la réalisation du film ont été effectués en décembre 2013, 2014 a été une année de travail importante autour de la réalisation de ce film. Ce travail peut se résumer ainsi :

- 7 réunions de travail du groupe de travail interne constitué du Directeur, d'un coordonnateur, de 3 écoutants et du responsable de la communication ;
- 7 jours de tournage sur 3 lieux différents (dont 4 au SNATED de jour et de nuit) ;
- 6 séances de visionnage.

IV.3.3 Lancement officiel du film

« Allô 119 », film pédagogique de 13 mn a été lancé officiellement lors d'une conférence de presse qui s'est tenue au SNATED le 28 janvier 2015 ; son intitulé « ***Allô Enfance en Danger : 1/4 de siècle d'existence … un nouveau film pédagogique*** ».

La Présidente Hermeline MALHERBE et la Directrice générale, Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS, ont ainsi présenté les temps forts de 25 ans de fonctionnement ainsi que les données chiffrées de 25 ans d'activité devant une assemblée d'une trentaine de personnes : une dizaine de medias (Le Parisien RFI…), plusieurs professionnels de CRIP, des représentants de l'Etat et des professionnels du GIPED.

Le film a également été dévoilé en présence de la réalisatrice. Ce reportage de 13mn 08, une immersion au 119, est accessible à tous les publics : enfants, adolescents, familles mais aussi professionnels de l'enfance et de l'éducation. Il a pour objectif de présenter ce service public et sa place dans le dispositif de protection de l'enfance en France.

Plusieurs medias ont relayé cette information. C'est le cas notamment de l'AFP, du Parisien, des Echos, de la Gazette Santé Social, du Lien social, mais aussi de Radio France International et Sud Radio.

Avant ce lancement officiel, deux avant-premières avaient été organisées :

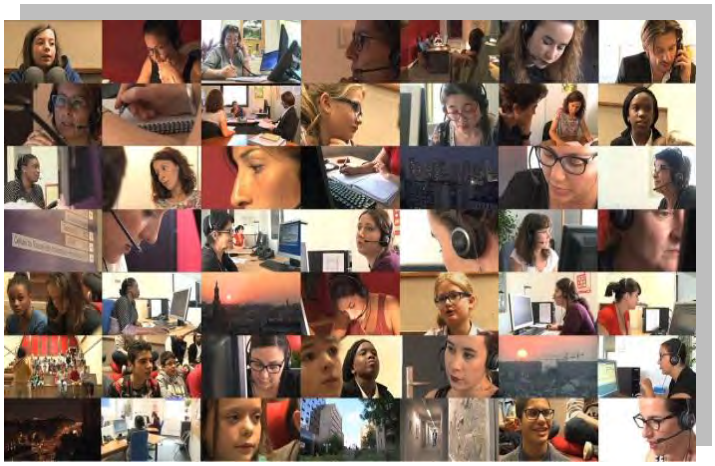
- le 15 janvier auprès des personnels du GIPED ;
- le 26 janvier auprès des enfants, de leurs parents, et de responsables de la Ville d'Issy-les-Moulineaux (Hauts-de-Seine), qui ont participé au projet.

Le SNATED incite au quotidien tous ses partenaires, les établissements scolaires, les services de police et de gendarmerie, les services hospitaliers …, à l'intégrer sur leurs sites internet et ainsi à relayer ce message fort : « ***Appeler le 119 est un acte citoyen*** ».

Pour cela, ce film est disponible gratuitement en téléchargement libre, sous plusieurs formats, sur le site du service : www.allo119.gouv.fr.

Il est possible de prendre connaissance de sa fiche de présentation et de le visionner ici .

Entre le 28 février et le 31 décembre 2015, il a été téléchargé 1530 fois, soit une moyenne de 5 fois par jour.



IV.4 Un spot TV

IV.4.1 Préambule : une action pour sensibiliser le grand public

Toujours dans le cadre de son 25ème anniversaire, le SNATED a souhaité en 2015 réaliser un spot TV afin de cibler le grand public, notamment dans le cadre de la journée internationale des droits de l'enfant, célébrée le 20 novembre de chaque année.

IV.4.2 Plusieurs mois de réalisation

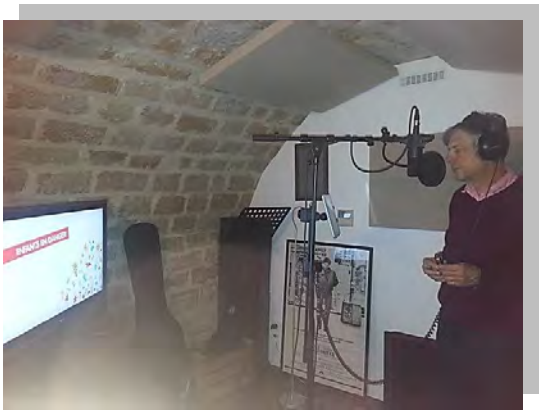
Afin de réaliser ce spot inédit pour le service, le premier ayant été réalisé à l'ouverture du service en 1990 (voir ci-contre), le SNATED a souhaité travailler à partir des images de son film pédagogique lancé également en 2015.

Ainsi, une mise en concurrence a été effectuée en juin 2015 auprès de plusieurs sociétés de productions et l'agence de communication d'intérêt général YMA Corporate a été retenue.

Un groupe de travail interne constitué de la Direction, d'un coordonnateur, de trois écoutants, et de la responsable de la communication ont ainsi travaillé avec l'agence afin de préciser l'intention et les messages du spot, mais aussi le choix des images.

Il a également décidé que le spot aurait deux formats (15" et 27") afin d'optimiser sa diffusion sur les chaines de télévision nationales. Le groupe de travail s'est ainsi réuni pour 6 réunions de visionnages.

En septembre 2015, des membres du groupe ont également activement participé à l'enregistrement de la voix off par un comédien spécialisé dans le doublage des voix dans les films pour enfants.



Il a par ailleurs été décidé que le spot aurait une accroche forte : ***« Aider un enfant, c'est notre responsabilité à tous »***. Ceci, pour formaliser le message que porte le service depuis plusieurs mois : *appeler le 119, est un acte citoyen, pas un acte de dénonciation…*

Ce travail a duré trois mois et a été facilité par la confiance renouvelée au SNATED par « My Major Company » et notamment l'artiste Irma, qui nous ont permis de réutiliser gracieusement la musique de « Hear me out », déjà inscrite dans le film pédagogique.

La Mairie d'Issy-les Moulineaux, et l'association "Cultures, loisirs, animation de la ville " (CLAVIM) ont été d'une aide précieuse puisque le CLAVIM a permis au SNATED de reprendre contact avec certains jeunes qui apparaissaient dans le film pédagogique. Les images du film ont ainsi pu être utilisées dans le spot avec l'autorisation des enfants et de leurs parents.

IV.4.3 La diffusion du spot

L'autorisation de diffusion, de rigueur pour tous les spots « publicitaires », a été accordée au SNATED par l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARPP, ex-BVP) le 19 octobre 2015.

Après les avis et validations des instances internes au GIPED (le Comité technique du SNATED, le Bureau et le Conseil d'administration), le spot a été présenté en avant-premières à tous les personnels du GIPED entre le 15 octobre et le 5 novembre 2015.

Un travail de recherches d'espaces gracieux ayant été réalisé dès juin 2015, le spot de sensibilisation a pu être diffusé, sous ses deux formats, entre le 16 et le 26 novembre 2015. Un communiqué de presse a accompagné cette action de communication.

Cette campagne, inédite pour le service, a fait l'objet de près de 300 passages de ce spot sur près de 15 chaînes nationales.

Le service remercie pour ce soutien :

- Pour le groupe France Télévisions : **France 2 / France 3 / France Ô ;**
- Pour le groupe Canal + : **Planète + / Comédie + / Infosport + / D8 / D17 ;**
- Pour le groupe NextRadioTV : **RMC Découverte / BFM Business ;**
- Pour le groupe Lagardère Active : **RFM TV ;**
- Pour le groupe TMC Régie : **NT1 ;**
- Pour les Chaînes Parlementaires : **Public Sénat.**

Ce spot est également disponible en téléchargement libre depuis le 16 novembre 2015 à l'adresse suivante : www.allo119.gouv.fr/campagne-tv.
Il peut être diffusé et partagé sur les réseaux sociaux sans autorisation préalable du SNATED.

IV.4.4 L'organisation au SNATED dans le cadre de la diffusion du spot

Afin de pallier les éventuelles retombées en termes d'appels, l'encadrement du service a mis en place une organisation exceptionnelle pendant la période de campagne.
Le plan media détaillé qui a été travaillé par la responsable de la communication du SNATED et les représentants des diffuseurs a permis d'organiser précisément le renforcement exceptionnel du pré-accueil et du plateau d'écoute.
Par ailleurs, afin de mieux accueillir les appelants, notamment dans les périodes de « pics d'appels », deux messages vocaux ont été adaptés pendant la durée de toute la campagne :

- Le pré-décroché (message d'accueil audibles par tous les appelants afin de leur préciser les missions du service) ;
- L'attente du 119 (message de patientage audible lorsque tous les écoutants sont en ligne).

Pour exemple :

Vous êtes bien en communication avec le 119, service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger. Ce service gratuit accueille les appels de tout enfant ou de toute personne préoccupée par une situation d'enfant ou d'adolescent en danger ou en risque de l'être. Suite à la campagne télé que nous menons actuellement, nous recevons de nombreux appels et l'attente peut être plus longue. Nous vous remercions de patienter, un agent d'accueil va prendre votre appel «

Enfin, des modifications ont été apportées sur le logiciel des appels téléphoniques (LISA) des écoutants afin de pouvoir cibler ceux qui faisaient référence à cette campagne, à des fins statistiques.

IV.4.5 Les retombées de la campagne

Malgré le plan media exceptionnel de cette campagne de diffusion, les retombées en termes d'appels reçus ne sont pas significatives. En effet, le communiqué envoyé à la presse le vendredi 13 novembre et le début de diffusion le lundi 16 novembre ont été impactés par les tragiques évènements que la France a connus à cette période, mobilisant l'attention des medias et des citoyens.

Le service a en effet comparé son activité de cette période (du lundi 16 novembre au mercredi 26 novembre) avec les 10 jours précédant le début de la campagne. On note ainsi un nombre d'appels entrants quasi identique. Cependant, le pré-accueil et le plateau d'écoute ayant été renforcés, le taux d'appels traités a clairement augmenté : +11% pour les aides immédiates (conseil, soutien, orientation) et +30% pour les informations préoccupantes transmises au département pour suites à donner.

Les retombées sur le site internet sont plus visibles. En effet, l'adresse était communiquée dans l'encart final du spot. Ainsi, sur la même période d'analyse que pour l'activité téléphonique, il a été constaté une hausse à tous les niveaux de la fréquentation du site :

- Nombre de visites : 3730 (2875) soit + 30%
- Nombre de visiteurs uniques : 3332 (2572) soit + 30%
- Nombre de pages vues : 9481(7115) soit + 33%
- Visites de la page « campagne-tv » : 571
- Visites de la page « demandes de documentation » : 731 (607) soit + 20%

Les partenaires du SNATED ont également effectué des liens sur leur site vers celui du 119, mais également sur leurs réseaux sociaux… C'est notamment le cas de La Voix de l'Enfant, la Fondation pour l'Enfance, E-Enfance ou de l'Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés non lucratifs sanitaires et sociaux (UNIOPSS) …

En conclusion, cette campagne a sans doute été plus pédagogique que génératrice d'appels immédiats. En effet, la hausse des visites web montrent que les citoyens ayant visionné le spot sur leur écran tv ont souhaité en savoir plus en consultant le site du service. Nous pouvons ainsi sans doute déduire que ces personnes ont retenu le 119 et sauront le contacter ou le conseiller en cas de besoin.

V. Des conventions de partenariat en faveur de la communication sur le 119

En 2015, le SNATED a poursuivi le travail de partenariat avec certains ministères pour lesquels des conventions ont été conclues depuis 2013.

V.1 Le Ministère de l'Education nationale

A la rentrée de septembre 2015, le SNATED et la Direction générale de l'enseignement scolaire (DGESCO) ont réitéré la campagne de diffusion des affiches du 119 dans tous les établissements scolaires de France métropolitaine et des départements ultramarins.

Ainsi, toutes les écoles, les collèges et les lycées sous contrat avec le ministère ont reçus deux affiches. Cela correspond à 130 000 visuels diffusés dans 65 000 établissements.

Comme indiqué dans la convention de partenariat, un courrier co-signé par les deux parties a été transmis à chacun des établissements afin de rappeler l'obligation d'affichage dans tous les lieux recevant des mineurs (art. L. 226-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles).

GIP Enfance en Danger

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

119

Paris le

La directrice générale de l'enseignement scolaire

La directrice générale du GIP Enfance en danger

à

Mesdames et messieurs les directeurs d'école
Mesdames messieurs les principaux de collège
Mesdames et messieurs les proviseurs de lycée

s/c de mesdames et messieurs les inspecteurs de l'éducation nationale
s/c de mesdames et messieurs les inspecteurs d'académie-directeurs académiques des services de l'éducation nationale
s/c de mesdames 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 à 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 compromises ou risquent de l'être.

Lorsque les informations recueillies le nécessitent, le SNATED transmet les éléments concernant ces enfants aux cellules de recueil des informations préoccupantes (CRIP), services des conseils généraux.

Ce service est accessible 24 heures sur 24, gratuitement (même depuis un téléphone mobile), de la 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.

.../...

V.2 Le Ministère de la Jeunesse et des Sports

2015 a été l'année du bilan de la convention de partenariat entre le SNATED et la Direction de la Jeunesse, de l'Education Populaire et de la Vie Associative (DJEPVA) et la Direction des Sports (DS).

En effet, la convention du 6 août 2014 qui régule le partenariat entre les deux parties prévoyait une durée de validité d'un an. La réunion de bilan organisée en fin d'année était destinée à évaluer les actions réalisées et éventuellement prévoir de nouvelles actions concertées pour l'année à venir. Une reconduction a par ailleurs était envisagée.

Cette réunion de bilan a concrètement permis aux deux parties de faire le point sur leurs engagements respectifs en termes de communication, de formation mais aussi d'évaluation.
Pour exemple, comme énoncé dans l'article « *2.3 - engagement – les inspections, les contrôles, les évaluations* », de la convention, le SNATED a présenté lors de cette réunion une première analyse des appels de 2015 au 119, pour lesquels les professionnels de « l'accueil extra-scolaire » ont été indiqués comme appelant ou auteur présumé.
Cette évaluation des appels a permis de constater que le 119 repérait dans ces appels les mêmes types de problématiques (types de dangers, public …) que les professionnels « jeunesse et sports » sur le terrain.
Cette convention doit ainsi être renouvelée début 2016 pour une période de trois ans avec un bilan annuel.

V.3 La Direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ)

Une convention avec le Ministère de la Justice, et plus précisément avec la Direction de la protection judiciaire de la jeunesse a été signée par les deux parties le 9 décembre 2014. D'une durée d'un an renouvelable, une réunion de bilan est prévue début 2016 autour des engagements pris en termes de communication, de formation mais également d'association mutuelle aux réflexions et groupes de travail institutionnels.

En 2015, il est à noter que pour répondre à sa demande, le SNATED a adressé 900 affiches et 900 plaquettes du 119 à la DPJJ pour une diffusion dans les établissements et services recevant des mineurs du secteur public et ceux du secteur associatif habilité justice.

VI. Un partenariat renforcé avec les départements

Les départements, en tant que chefs de file de la protection de l'enfance, assurent via leurs Cellules de Recueil des Informations Préoccupantes des départements (CRIP) une relation avec le service essentielle au bénéfice d'une meilleure protection de l'enfance.

Cela se traduit par des échanges quotidiens avec l'encadrement du SNATED pour le traitement des informations préoccupantes, mais également par le développement des rencontres entre les professionnels du SNATED et ceux des CRIP : séminaire national tous les deux ans, visites au SNATED, groupes de travail…

Par ailleurs, depuis plusieurs années, le SNATED conventionne avec des départements qui ont un dispositif téléphonique local, afin de permettre une articulation et un meilleur partenariat en termes de gestion de la ligne locale (transfert d'appel vers le 119…) ou de la communication sur le 119.

VI.1 Les visites des CRIP au SNATED

Depuis plusieurs années, le SNATED propose aux équipes des CRIP une « visite » afin de développer leur connaissance du service.

Ainsi, pendant ces visites, les professionnels des CRIP échangent avec l'encadrement du SNATED sur leurs pratiques communes et leur articulation pour une meilleure gestion des situations individuelles (informations préoccupantes mais également retours d'évaluation).

Un temps de double-écoute au pré-accueil, et particulièrement sur le plateau d'écoute, est également proposé aux agents des CRIP afin de mieux comprendre l'accueil et le traitement des appels au 119.

En 2015, le service a ainsi reçu plusieurs départements et notamment :

- 7 professionnels de la CRIP de la Côte-d'Or (CD 21) les 11 mars, 21 mai et 16 juin 2015 ;
- 1 professionnel de la CRIP du Rhône métropole (CD 69), le 19 juin 2015 ;
- 2 professionnels de la CRIP des Yvelines (CD 78) les 20 mars et 3 juin 2015.

Le 4ème séminaire « SNATED /CRIP » qui a été organisé en septembre 2015 *(cf. partie 4.1 du présent rapport)* a permis de rappeler à l'ensemble des professionnels des cellules que le SNATED est à leur disposition pour les recevoir.

VI.2 Les échanges avec les CRIP

Les échanges du SNATED avec les professionnels des CRIP sont présents au quotidien plus particulièrement en termes de pratiques professionnelles. Les trois cadres coordonnateurs du SNATED ont notamment pour mission d'assurer ces échanges, chacun d'entre eux étant référent d'un tiers des départements.

Dans le cadre du séminaire « SNATED/CRIP » de cette année, l'encadrement a souhaité consacrer une table ronde, en plénière, axée sur les problématiques récurrentes dans la gestion des situations individuelles transmises aux départements. Ceci, afin de renforcer le partenariat et les pratiques collaboratives avec les professionnels des CRIP.
Lors de cet atelier interactif et enrichi par des échanges avec les participants des 65 CRIP présentes, l'encadrement a notamment proposé de réfléchir aux problématiques suivantes :

- la gestion des informations préoccupantes (IP) pour les mineurs français résidant à l'étranger ;
- la gestion des appels de l'étranger ;

- la gestion des situations individuelles arrivant par courrier, courriel ou via internet ;
- la gestion des IP sans identifiants ;
- la question des « double transmissions » ;
- la gestion des situations d'urgence nuits et week-ends.

⇨ *Les actes de la journée et notamment de cet atelier seront disponibles à la page suivante du site www.allo119.gouv.fr/activites au début du second semestre 2016 (partie « productions du service »).*

VII. Les partenariats avec les professionnels

Le SNATED développe aussi ses relations avec des partenaires autres que les départements. Ainsi, 2015 a été riche pour le service puisqu'il a été sollicité pour des collaborations à des actions de sensibilisation menées par des partenaires apportant notamment une visibilité sur l'action du 119.

VII.1 Une action de communication avec la Fondation pour l'enfance

La Fondation pour l'Enfance (www.fondationpourlenfance.org) a présenté début 2015 une demande de collaboration auprès du SNATED. Elle concernait la création et la gestion, par la Fondation pour l'Enfance, d'un portail labellisé par le Défenseur des droits rassemblant 9 numéros pour l'enfance, dont fait partie le 119.

Par une délibération, le 8 juillet 2015, le Conseil d'administration du GIP Enfance en Danger, à l'unanimité de ses membres présents ou représentés, a donné son accord pour la participation du 119 au portail de la Fondation pour l'Enfance.

Le service a ainsi œuvré pour mener à bien cette collaboration numérique en participant par ailleurs à la rédaction des mentions légales du portail, de la présentation du service et au dossier de presse.

Ce portail (http://www.numeros-aide-enfance.fr/) a été lancé le 21 septembre 2015 et la presse a relayé cette information.

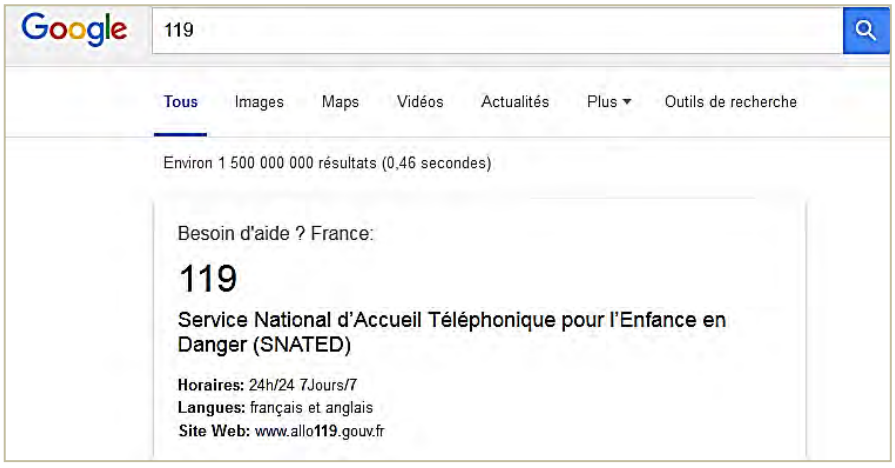
Des améliorations pour assurer une meilleure visibilité du 119 sont prévues pour l'année 2016.

VII.2 Un partenariat avec Google France

En 2014, Google s'est rapproché du SNATED afin de participer à une action de sensibilisation des internautes sur la pédopornographie. En effet, le département France de Google souhaitait, à l'instar de leurs homologues anglais, lancer une campagne de lutte contre la pédopornographie par le biais de messages précisant les conséquences de la consultation de représentations d'atteintes sexuelles sur un mineur et orientant vers des organisations pouvant porter assistance.

Le 26 juin 2014, par une délibération, le Conseil d'administration du GIP Enfance en Danger, à l'unanimité de ses membres présents ou représentés, avait approuvé le projet de convention de partenariat entre le SNATED et Google. Une convention a donc été signée entre les deux parties le 10 juillet 2014.
Un message de prévention écrit conjointement a ainsi été opérationnel fin 2014.

En 2015, ce partenariat s'est poursuivi, se traduisant par la mise en place effective, à l'été 2015, d'un message « one box » opérationnel depuis tous les smartphone.
Ainsi, chaque internaute qui effectuerait une recherche sur le « 119 » via le moteur de recherches de « Google » depuis son smartphone, aurait la possibilité d'appeler directement le 119 en cliquant sur le lien.



VII.3 Le collectif en téléphonie sociale et en santé (TeSS)

Membre de ce collectif depuis 2012, le SNATED a, en 2015, participé à plusieurs réunions de travail axées sur les pratiques professionnelles des lignes sanitaires et sociales. Ces réunions ont permis de préparer la journée prévue en février 2016 permettant aux écoutants et autres professionnels des lignes téléphoniques de bénéficier de conférences et ateliers sur les spécificités du métier d'écoutant.

VIII. La mission d'information du SNATED auprès des professionnels

Chaque année, le SNATED est sollicité par des organismes souhaitant présenter le 119 à leurs publics (enseignants, élèves, formateurs…). Le service peut ainsi communiquer sur son fonctionnement, ses activités, les caractéristiques de son numéro d'urgence le 119… Il répond également à de nombreux questionnements du public présent. Le service étudie ces demandes et accepte notamment lorsqu'il s'agit d'apporter des informations pouvant être a posteriori relayées auprès de publics de jeunes et de leurs familles. Plus généralement, les interventions du SNATED, réalisées par l'encadrement, proposent une présentation du dispositif de la protection de l'enfance en France dont le service est un maillon essentiel.

VIII.1 Auprès du British Council

En 2015, le service a été sollicité par la direction du secteur « enfants et adolescents » de cette école, agence britannique internationale dédiée aux domaines de l'éducation et des relations culturelles.
Elle accueille chaque année en France plus de 3 500 enfants qui viennent apprendre l'anglais après l'école.

En plus de l'élaboration d'une charte de protection de l'enfant disponible sur son site internet, le British Council a souhaité apporter à ses directeurs d'établissements et à son personnel des informations plus précises sur la protection de l'enfance et le 119.
Cela a ainsi été l'occasion pour l'encadrement du SNATED d'effectuer deux interventions les 18 novembre et 3 décembre 2015.

VIII.2 Auprès des jeunes ambassadeurs du Défenseur des Enfants

Depuis plusieurs années, le SNATED est sollicité par le Défenseur des droits, au titre du Défenseur des enfants, afin de participer à la formation de ses « Jeunes ambassadeurs des droits de l'enfant » (JADE). Ces jeunes, en service civique, ont pour mission de promouvoir la Convention internationale des droits de l'enfant, mais également l'institution du Défenseur des droits et ses partenaires. Ceci, dans le cadre d'interventions dans les établissements scolaires, les centres de loisirs etc. C'est une action que soutient le SNATED et qui est valorisée dans le rapport d'activité annuel des JADE. Aussi, le 21 octobre 2015, l'encadrement du SNATED a-t-il dispensé une formation devant plus de 20 jeunes ambassadeurs, en présentant notamment son fonctionnement et son rôle dans la défense des droits de l'enfant et particulièrement de l'enfance en danger.

VIII.3 Auprès de l'école de gendarmerie de Chaumont

Le 19 novembre 2015, dans le cadre de l'intervention des représentants d'associations de victimes à l'école de gendarmerie de Chaumont (département de la Haute-Marne), une coordonnatrice du SNATED a participé à une session de formation auprès de trois compagnies de 125 élèves gendarmes (soit 375 participants).
Les objectifs de la formation étaient notamment d'apporter une information sur les structures d'aide aux victimes et d'identifier les attentes des victimes et des partenaires institutionnels vis-à-vis des forces de l'ordre et plus particulièrement de la gendarmerie.

Dans sa formation, le SNATED a abordé les points suivants :

- présentation du SNATED et ses missions ;
- définition des notions « enfance en danger et en risque de danger » et notamment la loi du 5 mars 2007 ;
- le traitement des appels (écoute, analyse, évaluation) ;
- le parcours de l'appel et ses suites (CRIP, évaluation, mesure prise...) ;
- les attentes du 119 dans le partenariat avec la gendarmerie (sollicitations régulières de la police et gendarmerie pour les situations d'urgence au 119).

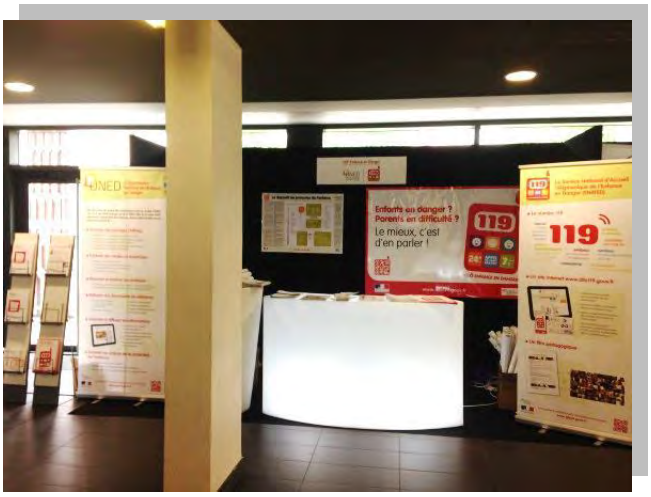
VIII.4 Auprès des professionnels de la Fondation Léo Lagrange

Le 25 mars, un coordonnateur a réalisé une intervention pour présenter le SNATED et plus globalement le dispositif de protection de l'enfance en France, auprès de la Fédération Léo Lagrange, association d'éducation populaire gérant pour le compte de collectivités des accueils collectifs de mineurs (accueils de loisirs, séjours de vacances).
Cette intervention s'est faite à la demande de la Fondation dans le but de sensibiliser et informer une cinquantaine de directeurs d'accueils qui pourront relayer l'information auprès de leurs animateurs, parfois confrontés à des situations où les enfants sont en danger ou en risque de l'être.

VIII.5 Auprès des étudiants de l'Institut de Puériculture de Paris

Comme chaque année, le SNATED a été sollicité par l'institut parisien afin de participer à un module de formation de ses futures professionnelles autour de la protection de l'enfance.
Le 12 juin 2015, une coordonnatrice a ainsi présenté le 119, ses missions, son fonctionnement et plus globalement sa place dans le dispositif français de protection de l'enfance.

VIII.6 Aux Assises nationales de la protection de l'enfance



Les 8èmes Assises organisées par le Journal de l'Action Sociale en partenariat avec le GIPED au titre de l'Observatoire National de l'Enfance en Danger se sont déroulées cette année à Rennes les 15 e 16 juin. Le GIPED a tenu un stand et diffusé de la documentation aux 1800 professionnels participants. Ce fut ainsi pour le SNATED l'occasion de présenter ses dernières publications notamment le "Bulletin du SNATED 2015" et échanger avec des professionnels des départements ou du « terrain ». Cette rencontre est à chaque fois un temps d'échanges mutuel essentiel pour les professionnels en présence.

A cette occasion, le GIPED a eu l'occasion de présenter son affiche « *Le dispositif de la protection de l'enfance* », élaborée fin 2014, à Madame Christine TAUBIRA, Ministre de la Justice, Garde des Sceaux, qui était présente aux Assises, notamment sur le stand de la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse.

Par ailleurs, il est à noter que l'encadrement participe également aux événements de ses partenaires. Pour exemple, le 23 février 2015, un coordonnateur a participé à une soirée thématique organisée par la fédération nationale d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM). En effet, dans le cadre de la journée européenne des victimes, le 22 février, l'institution a organisé plusieurs soirées thématiques destinées aux professionnels. Celle du 23 février était intitulée « les missions du *08Victimes*, le métier d'écoutant ».

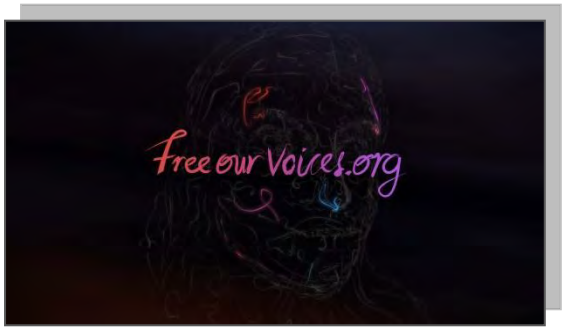
IX. Le SNATED, membre actif de Child Helpline International

Membre de Child Helpline International (CHI) depuis 2008, notamment dans des actions de formation d'écoutants de lignes francophones, le SNATED a cette année encore été actif au sein de ce réseau.
Plusieurs visites ont notamment été organisées.

Ainsi, du 20 au 22 janvier 2015, le service a reçu une délégation ivoirienne pour une formation sur le déploiement, le paramétrage et la mise en œuvre de l'application LISA. Cette délégation était composée d'une responsable informatique du Ministère de la Solidarité, de la Famille de la Femme et de l'Enfant de Côte d'Ivoire ainsi que d'une responsable technique de la ligne d'assistance téléphonique qui utilisera au quotidien l'application LISA, fournie gracieusement par le GIPED.

Le 24 avril 2015, Monsieur OMBONO, délégué de l'Afrique de l'Ouest pour le réseau mondial Child Helpline International a visité le SNATED. Il a été reçu par la Directrice générale, le responsable Informatique et Téléphonique et un coordonnateur.

Par ailleurs, comme chaque année, le SNATED a participé à la rencontre annuelle organisée par le CHI pour réunir ses membres. Cette année, cette manifestation été organisée en France pour la région « Europe », à Strasbourg (Bas-Rhin) les 9 et 10 novembre 2015. Cette manifestation a ainsi été ouverte par la représentante du Président du Conseil départemental du Bas-Rhin, Madame Françoise PFERSDORFF, Conseillère départementale ainsi que par Madame Sheila M. DONAVAN, Directrice générale du CHI.
Cette rencontre a ainsi eu lieu avec près de 60 professionnels représentant plus de 30 dispositifs téléphoniques.
L'un des objectifs majeurs de ce colloque était de recueillir l'avis de l'Europe sur la stratégie à mettre en place par CHI pour les 5 années à venir, et d'en assurer la promotion auprès du Conseil de l'Europe afin que ces lignes téléphoniques aient une place d'acteur de la protection de l'enfance dans les différents pays concernés.
Le CHI a également souhaité axer cette rencontre sur la Convention internationale des droits de l'enfant, et plus particulièrement les articles 12 et 19 qui concernent le respect du point de vue de l'enfant et sa protection contre toutes les formes de violence.



C'est dans cette même optique que le CHI a lancé en début d'année sa campagne de communication "*Free our voices*", pour promouvoir l'importance des lignes téléphoniques en tant que support de la parole de l'enfant. Le SNATED a relayé sur son site internet cette campagne de communication dans le cadre de la journée mondiale des lignes d'aide et d'assistance aux enfants célébrée le 17 mai de chaque année. Pour cette 9ème édition, le CHI invitait ses pays membres à célébrer cette journée dans le but de mettre en lumière les dispositifs téléphoniques d'assistance téléphonique aux enfants. Cette journée avait donc pour thème : « Free our voices » (libérons nos voix). En effet, au cours des dix dernières années, selon le CHI, plus de 277 millions d'enfants dans le monde ont appelé un service d'assistance téléphonique, soit un contact toutes les deux secondes. Malheureusement, 1 appel sur 2 n'aboutit pas... La campagne mondiale "*Free our voices*" avait ainsi pour objectif de sensibiliser au fait que tous les enfants ont le droit d'être entendus, d'obtenir une réponse.

Le 17 mai étant également la journée internationale des télécommunications, le CHI a souhaité relier ces deux journées en encourageant les différentes lignes téléphoniques à travers le monde à accéder à la gratuité et aux numéros courts. Ce qui est le cas du 119 depuis 1997...

Ce message a été valorisé dans un clip en anglais donnant la « parole » aux enfants.

X. Le fonctionnement du service et le suivi de l'activité

X.1 Fonctionnement du service

X.1.1 Effectifs

Sous l'autorité de la **Directrice du service, trois coordonnateurs** sont en charge de l'encadrement technique et hiérarchique des **50 écoutants** (psychologues, juristes, travailleurs sociaux). Ils sont aidés d'une **assistante administrative**. Une **responsable de communication** contribue à assurer les missions d'informations dévolues par la loi.

X.1.1.1 Les coordonnateurs

Trois coordonnateurs, de formation pluridisciplinaire, assurent l'interface entre le 119 et les cellules départementales de recueil d'informations préoccupantes (CRIP). Les coordonnateurs maîtrisent l'ensemble des procédures de transmission d'informations préoccupantes, valident les écrits des écoutants et en assurent le suivi avec l'aide de l'assistante du service. Ils sont ainsi en relation permanente avec leurs correspondants départementaux. Ils assurent le soutien technique au quotidien

ainsi que l'évaluation annuelle des écoutants. L'encadrement est également en charge de l'équipe de 12 agents du pré-accueil dont le rôle est d'accueillir les appelants, de vérifier que leur appel concerne bien les missions du service et d'orienter les appels explicites vers le plateau d'écoute.

X.1.1.2 Les écoutants

De formations pluridisciplinaires (psychologues, juristes, travailleurs sociaux…), ils reçoivent les appels présentés par le pré-accueil et apportent aide, conseil, soutien et orientation. Dans les cas où un danger ou un risque de danger existe, ils rédigent une information préoccupante (IP).

Le planning de l'écoutant est composé de plages d'écoute mais aussi de réunions de travail collectif :

- des réunions de service *(cf. p. 45)*,
- des réunions coordinations *(cf. ci-dessous)*,
- mais aussi des réunions de supervision. En effet, les écoutants confrontés dans les entretiens téléphoniques à des situations complexes, lourdes, bénéficient d'une séance de supervision de 2 heures tous les quinze jours avec un professionnel externe, psychanalyste, psychologue ou psychothérapeute.

L'objectif de cette supervision est de leur offrir un espace confidentiel qui leur permet à la fois d'évoquer les difficultés et les enjeux émotionnels rencontrés lors des entretiens téléphoniques mais aussi de prendre de la distance et de confronter leur pratique à un regard extérieur, cette démarche pouvant être accompagnée d'un apport théorique.

X.1.2 L'animation collective

X.1.2.1 Les réunions de coordination

Les réunions de coordination sont animées par les cadres coordonnateurs du service afin de travailler une fois par mois avec des écoutants en groupe réduit. Ces réunions mensuelles de 2 heures (4 réunions sur 1 cycle) sont des lieux d'échanges: sur la vie du service, sur les pratiques professionnelles quotidiennes au SNATED… C'est aussi un lieu où peuvent être présentées certaines pratiques départementales ou institutionnelles, ainsi que les textes de référence en protection de l'enfance.

La réunion de coordination est également un lieu où interviennent des professionnels, sollicités par le SNATED, afin de « former » les écoutants en équipe restreinte à des thèmes, ou problématiques proposées par l'institution.

En 2015, 48 réunions de coordination se sont tenues, comme suit :

- 24 réunions consacrées aux pratiques professionnelles

- 24 réunions consacrées à des temps forts de l'année : Le film pédagogique / Le spot télévisé / La restitution écrite (intervention de Monsieur RIFFAULT) / L'information d'Inter Service Migrants (ISM)

Deux interventions ont ainsi été organisées dans le cadre de cette réunion :

- L'intervention d'Inter Service Migrants

A la fin du premier semestre 2015, un cycle de réunions de coordinations a été consacré à l'intervention de cette association.
En effet, dans le cadre de la préparation de la mise en place du numéro européen 116 111 qui sera géré en France par le GIPED au titre du SNATED, l'institution s'est rapprochée de l'ISM, Inter Service Migrants, afin de proposer une information aux équipes du 119. Elle a pour but de sensibiliser les écoutants, les agents d'accueil et l'encadrement aux missions de ce service. Une convention a ainsi été signée entre les deux parties, notamment s'agissant du repérage des langues utilisées par les potentiels appelants de cette ligne.
Ces intervenants d'ISM sont des interprètes soumis au secret professionnel et médical.

- Une intervention concernant le travail de restitution écrite :

Fin 2014, le SNATED avait initié une nouvelle formation interne au bénéfice des écoutants et des coordonnateurs dans le but de consolider leurs connaissances et leurs pratiques. Intitulée « de l'entretien téléphonique à la transmission des informations », elle s'est fixée deux principaux objectifs : améliorer la qualité de la restitution écrite des entretiens téléphoniques et permettre leur utilisation optimale par les différents niveaux de réception et d'analyse (en interne, CRIP, circonscription, instance judiciaire…).
Ce travail s'est poursuivi en 2015 et a fait l'objet d'un bilan début 2016 par le formateur, la Direction et les écoutants.

X.1.2.2 Les groupes de travail

Les cadres coordonnateurs animent des groupes de travail pérennes ou plus ponctuels auxquels participent des écoutants après appels à candidatures.

Ce sont des lieux de réflexion, d'échanges mais aussi de mise en œuvre d'actions pour assurer la qualité des outils mis à disposition des écoutants pour les aider dans leurs réponses aux appelants. Ce sont plus généralement des groupes de travail permettant au SNATED d'assurer ses missions.

Les groupes pérennes :

- Le groupe de travail autour de l'applicatif métier LISA

Ce groupe de travail a été constitué en 2007 et se réunit une fois par mois. Il a pour vocation d'analyser des difficultés et des situations rencontrées dans le cadre d'un entretien téléphonique ou de la gestion des fiches d'entretien. Ces analyses sont effectuées notamment grâce aux informations apportées par les écoutants, mais aussi les agents du pré-accueil, qui font ainsi part de leurs besoins en termes d'ergonomie de l'outil.

- Le groupe « carnet d'adresses »

Dans le cadre de ses missions, telles qu'elles résultent de la loi du 10/07/89 et de l'art L.226-6 alinéa 2 CASF, le SNATED répond notamment aux demandes d'information ou de conseil émanant des appelants. Cela implique bien souvent des orientations vers des lieux ressources.

Afin de s'acquitter au mieux de cette tâche, les écoutants disposent d'une fonctionnalité « carnet d'adresses » intégrée à l'applicatif métier LISA. Elle regroupe pour chaque département des coordonnées que l'institution juge pertinentes : hôtel de police, CMP, lieux d'accueil, etc…
Un tel outil implique une veille et mise à jour assurée par des écoutants dans le cadre du groupe de travail pérenne « carnet d'adresses » : 2 agents, à raison de 3 heures chacun par cycle et sous la responsabilité d'un coordonnateur.
En 2015, le groupe, avec l'appui du responsable informatique, s'est attaché à une refonte de l'outil, afin de le rendre plus ergonomique et d'y faciliter les recherches en temps réel dans le cadre de l'entretien téléphonique. Mise en production en novembre 2015, la nouvelle version est articulée autour de 7 grands blocs (urgence, droit, services du département, lieux d'écoute, n° internationaux, autres, tous).

- Le bloc urgence regroupe les numéros des centres opérationnels de gendarmerie et ceux des hôtels de police ;
- Le bloc droit regroupe les coordonnées des TGI, ordre des avocats et services d'aide aux victimes ;
- Le bloc services du département regroupe les coordonnées des CD ;
- Le bloc lieux d'écoute regroupe les coordonnées des CMP ;
- Le bloc numéros internationaux regroupe les coordonnées des lignes d'assistance aux enfants dans un certain nombre de pays ;
- Le bloc tous permet de trouver l'ensemble des adresses enregistrées pour chaque département.

Pour 2016, le groupe va s'attacher à redynamiser et réactualiser cette base de données avec les partenaires concernés.

- Le groupe « tutorat »

Le groupe « tutorat », piloté par la coordonnatrice référente et composé de 5 écoutantes, a poursuivi sa réflexion autour des pratiques professionnelles liées à l'entretien téléphonique, ainsi que ses actions de formation des nouveaux écoutants au SNATED.
Cette année, 4 écoutants ont été recrutés et formés (avril/mai) avant leur prise de poste effective pour pallier les flux d'effectifs.

La réflexion du groupe s'est poursuivie sur le projet de « charte du tuteur », dans l'objectif de définir et formaliser les missions du tuteur, les compétences attendues, élaborer un référentiel commun, donner du sens et promouvoir le tutorat, créer et valoriser les outils pédagogiques, ce afin de faciliter l'accompagnement des tutorés.

Des évolutions ont été actées afin d'améliorer le processus de formation :

- Augmentation du temps dédié à la double écoute active de 5 à 6 plages (6 x 4h), afin d'améliorer la transmission des « savoirs faire » ;

- Actualisation du support pédagogique « module juridique » (cadre législatif) pour une version mieux adaptée à la pratique et aux besoins des écoutants, en tenant compte des évolutions législatives dans le champ de la protection de l'enfance.

Le groupe poursuit son projet (initié il y a cinq ans) de formalisation d'outils pédagogiques spécifiques, dont un corpus de « fiches métier » (techniques et pratiques de l'entretien), travail aujourd'hui mis en cohérence avec le projet institutionnel du SNATED prévu sur 2016, de « formalisation des pratiques professionnelles du 119 ».

Les projets en cours et à poursuivre en 2016 sont :

- La charte du tuteur (cadre, responsabilité, engagement, règles et postures…) ;
- La validation et la mise en œuvre d'une procédure d'évaluation du tuteur, d'outils de suivi et de supervision de l'activité tutorale (grille de compétences spécifiques).

Les groupes ponctuels :

En 2015, un groupe de travail a été mis en place en 2015 autour d'un travail sur les retours d'évaluation, autrement appelés « notices 2 ».

L'institution, toujours dans un souci de renforcer les partenariats avec les départements et de répondre au mieux aux sollicitations des appelants, a souhaité ces échanges car l'examen de ces documents fait apparaître une certaine hétérogénéité quant à la façon dont ils sont renseignés par les CRIP.

Deux réunions de travail se sont tenues les 12 janvier et 24 mars 2015 dans les locaux du SNATED : y participaient, outre un coordonnateur et un écoutant du SNATED, deux responsables de CRIP (Les Côtes-d'Armor (CD 22) et l'Eure-et-Loir (CD 28), un membre du Comité technique, et un représentant du Défenseur des droits.

Le groupe a jugé plus pertinent de ré-agencer le document existant pour le rendre plus conforme au parcours de l'information préoccupante, de la réception de l'IP par la CRIP aux suites le cas échéant données (mesure ou suivi mis en place). La nouvelle version sera accompagnée d'une note expliquant comment renseigner la « notice 2 » au regard d'un partage des définitions attachées aux items à cocher.

Ces travaux se poursuivront en 2016.

Enfin, la Direction et les coordonnateurs ont également participé à d'autres groupes de travail ponctuels dans le cadre de projets de service : la réalisation du livret « *le 119 au service des droits de l'enfant* », la conception du spot tv…

X.1.2.3 Les réunions de service mensuelles

Les réunions de service mensuelles sont des lieux où l'équipe encadrante et les écoutants échangent sur la vie de l'institution, les pratiques, les activités, les projets et d'autres actualités ; elles permettent également des échanges avec des professionnels extérieurs au SNATED.

Le service a eu le plaisir de recevoir le 21 avril Flore CAPELIER et Sara CHAIEB, anciennes chargées d'études de l'ONED pour la présentation du rapport « *L'accompagnement vers l'autonomie*

des jeunes sortant du dispositif de protection de l'enfance » publié à la Documentation Française par l'Observatoire. Cette étude, réalisée à la demande et avec le soutien de l'Etat, établit un état des lieux sur le cadre juridique, les politiques et les pratiques menées en France autour de l'accompagnement à l'autonomie des jeunes majeurs et se conclut par des préconisations pour améliorer leur situation.

X.1.3 La gestion du pré-accueil

Le pré-accueil est constitué de 12 agents, professionnels de la téléphonie dont le rôle est d'accueillir les appels et d'orienter ceux qui sont dans les missions du service vers les écoutants, professionnels de l'enfance.

Cette équipe est sous la responsabilité d'un prestataire de service du GIPED, la société H2A, sous contrat de 3 ans, avec le SNATED, et doit assurer une présence effective de ses agents au 119, selon les règles du SNATED (ex. : 2 agents du pré-accueil de 10h à 22h).

Tous les appelants sont accueillis par les agents d'accueil (hormis la nuit puisque les écoutants sont en direct). A ce titre, l'encadrement du SNATED a réalisé un livret de protocole d'accueil qui permet aux agents de savoir accueillir et gérer chaque appel.

Le protocole établit des règles précises d'accueil notamment le fait qu'un appel d'enfant ou d'adolescent sera toujours transféré prioritairement sur le plateau d'écoute.

Il existe également pour les autres types d'appels (brefs, muets, insultes …) un process à suivre où l'agent présentera le 119, rappellera rapidement ses missions d'accueil et proposera à l'appelant de rappeler quand il éprouvera le besoin de parler d'une situation en danger ou en risque de l'être.

L'encadrement du SNATED, aidé de l'assistante du service, est garant de cette qualité d'accueil et de la bonne application du protocole, réactualisé périodiquement.

Au regard du rôle essentiel du pré-accueil, du nombre d'appels importants et de leurs teneurs diverses, une réunion de supervision mensuelle est proposée à l'ensemble des agents. Ce lieu d'échange avec un psychologue extérieur au SNATED, est pour ces agents un lieu d'échanges confidentiel.

X.2 L'encadrement garant de la qualité de service et de l'accompagnement des équipes

X.2.1 Les situations individuelles

X.2.1.1 La validation des informations préoccupantes

Au regard de la mission dévolue au SNATED de transmettre toute situation d'enfant en danger ou en risque, le traitement et la validation des informations préoccupantes (IP) constituent la tâche prioritaire de l'encadrement, contribuant à garantir la responsabilité de l'institution.

X.2.1.2 Le traitement des IP

Le coordonnateur effectue une lecture et une analyse rigoureuse de la fiche d'entretien afin :

- d'évaluer la justification de l'IP : pertinence de la décision au regard de l'évaluation du danger/risque de danger ;
- de vérifier l'existence, la précision et la cohérence des informations nécessaires à l'exploitation de l'IP par les services compétents (CRIP, services judiciaires, de police ou de gendarmerie) ;
- de solliciter l'écoutant (sur le plateau d'écoute ou par téléphone si ce dernier n'est pas dans le service) auteur de l'IP pour obtenir une précision, éclairer un propos… ;
- de s'assurer de la concordance entre les items cochés et la restitution écrite de l'entretien pour alimenter efficacement la base de données ;
- d'assurer une vigilance sur l'IP « mise en attente » par l'écoutant du fait d'un manque d'information obligatoire à sa validation (identifiants, adresse…).

Pour ce faire, le coordonnateur dispose de l'outil « évaluation de la fiche d'entretien LISA » lui permettant d'informer l'écoutant (par courriel) de toute remarque, modification et/ou questionnement relatifs à l'IP qu'il a traitée.

X.2.1.3 Focus sur trois types d'IP

- Les IP urgentes

Dès le matin et tout au long de la journée, outre les phases de traitement citées ci-dessus, communes à toute IP du SNATED, la priorité de traitement est donnée aux IP qualifiées d'urgentes par les écoutants.

Cette décision est signifiée grâce au cochage par l'écoutant, de l'item « urgent » situé en pied de page de la fiche d'entretien et qui apparait en rouge à l'édition du document.
Le nombre d'IP urgentes est en progression :

- 1853 IP urgentes en 2015 (12,2% de la totalité des IP) ;
- 1511 en 2014 (soit 10,8%) ;
- 1129 en 2013 (soit 8,8%).

La responsabilité de l'encadrement est d'autant plus engagée pour ces IP qu'elles induisent d'intervenir auprès de la famille et/ou du mineur dans les meilleurs délais.

Critères principaux de l'IP urgente :
Dans certains cas, la gravité de la situation et la nécessité d'une intervention en urgence impliquent que des services de première urgence soient contactés, « en amont ou conjointement à l'IP » (police, gendarmerie et quelquefois des pompiers).
Ces appels concernent des mineurs en fugue, des mineurs livrés à eux- mêmes ou des faits de violence ou de négligence d'une extrême gravité. Il peut s'agir aussi de situations où une tentative de suicide est

identifiée, d'une mise en danger laissant craindre un risque vital ou que les besoins fondamentaux ou l'intérêt supérieur de l'enfant sont incessamment et gravement menacés.

Le suivi du cheminement de l'IP urgente vers la CRIP est assuré grâce à l'outil de contrôle/suivi des IP, visible via la plateforme PEC (IP dématérialisées) que le coordonnateur consulte régulièrement.
En cas de non-lecture de l'IP par la CRIP dans un temps jugé « acceptable » au regard de l'urgence, le coordonnateur contacte la CRIP au plus tard 2 à 3h après l'envoi de la fiche, afin de s'assurer de la prise en compte de la situation du mineur.

Les IP urgentes validées peuvent nécessiter de la part du coordonnateur un contact téléphonique avec la CRIP visant à accompagner plus spécifiquement une situation.
Exemple : inquiétude particulièrement forte au sujet d'un parent pour lequel est perçu un risque important de passage à l'acte vis-à-vis de lui-même ou envers un jeune enfant.

Dans ce cas, le coordonnateur sollicitera la CRIP pour échanger sur les éléments de préoccupation et sur les suites à donner dans les meilleurs délais.
Il est à noter que la qualification « IP urgente » par un écoutant peut être remise en question par le coordonnateur si elle apparait non justifiée (absence de critère de danger imminent) ou jugée inexploitable.

Les coordonnateurs traitent également d'autres types d'informations préoccupantes :

- Mineurs résidant à l'étranger

Le coordonnateur est amené à traiter des IP pour des mineurs résidant à l'étranger.
Le 119 n'est pas compétent pour agir dans *tous* les cas de mineurs résidant à l'étranger. Des critères ont été fixés permettant d'exploiter les informations recueillies et envisager un « signalement mineur en danger », tels que l'évaluation d'un danger, la possession de la nationalité française du mineur, des identifiants précis et suffisants…
Si le mineur est français et dans le cas où l'appelant n'est pas en mesure d'engager lui-même des démarches dans le pays concerné, le 119 signale la situation par courrier adressé (courriel/fax) au service Consulaire de France du pays concerné, qui relaiera l'information auprès des services de protection de l'enfance locaux et prendra les mesures qu'il jugera nécessaire.

- Identifiant « plaque d'immatriculation »

Pour ce type de situations, qui résultent le plus souvent d'appels de témoins d'une scène de violence envers un mineur sur la voie publique (quartier, commerce, parking), le coordonnateur s'assure que l'IP comporte, au-delà des faits de violence, les informations incontournables telles que la date, l'heure et le lieu de commission des faits, les protagonistes de la scène (adulte, mineur), ainsi que les éléments précis de la plaque d'immatriculation du propriétaire du véhicule.
La CRIP destinataire de l'IP variera selon le modèle de plaque d'immatriculation : vers le département désigné sur l'ancien modèle de plaque, vers le département où se déroulent les faits pour le nouveau modèle.

X.2.1.4 La saisine des services de 1ère urgence

Sur plus de 32 000 situations traitées par le SNATED chaque année, 217 ont fait l'objet d'un contact direct avec un service de 1ère urgence en 2015, contre 173 en 2014. C'est la 1ère fois que l'on remarque une telle hausse (+ 25%).

En cas de péril grave, actuel ou imminent, pouvant avoir des conséquences directes sur la vie du mineur, que ce soit en semaine ou le week-end ou la nuit, le SNATED doit solliciter l'intervention immédiate des services de 1ère urgence afin qu'ils vérifient la réalité du péril et procèdent à la mise à l'abri du mineur si nécessaire.

Il est important d'ajouter que si les prises de contact avec les services de police ou de gendarmerie se font par téléphone, il appartient à l'encadrement, conformément à la Convention constitutive du GIPED (cf. art 39 in fine, CC) de confirmer la saisine par écrit.

X.2.1.5 La gestion des réquisitions judiciaires

Conformément aux dispositions de l'article L.226-9 du Code de l'action sociale et des familles, les agents du service d'accueil téléphonique et ceux de l'observatoire sont soumis au secret professionnel.

Les informations recueillies tombent en conséquence sous le coup des dispositions des articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

Cela a été très clairement affirmé par la Commission d'Accès aux Documents Administratifs, dans son avis du 10 mai 2010, et la Commission Nationale Informatique et Liberté, dans sa délibération n°2011-274, du 21 septembre 2011. Ce principe fait également l'objet d'une mention « en rouge corps gras » en haut de la partie consacrée au compte rendu d'entretien des IP que nous adressons aux CRIP : les éléments recueillis ne peuvent être communiqués quelle que soit la qualité d'intéressé ou non du demandeur.

Il est cependant une occurrence où le SNATED « lève » le secret professionnel, celle où il est saisi par voie de réquisition judiciaire. Opérées par les Officiers de Police Judiciaire, de leur propre chef, sur instruction du Parquet ou sur commission rogatoire d'un juge d'instruction, elles interviennent à divers stades de l'enquête.

En 2015, l'encadrement du SNATED a traité 144 réquisitions, contre 148 en 2014. Ce chiffre est stable, alors que le nombre d'IP a crû de plus de 10% sur la même période.

Comme les années antérieures, l'immense majorité d'entre elles a eu lieu dans le cadre d'une enquête préliminaire. 6 ont eu lieu dans le cadre d'une procédure de flagrance et 1 dans le cadre d'une commission rogatoire. Notons que nous avons été 1 fois directement par un parquet.

Ces réquisitions ont porté sur 157 IP (contre 141 en 2014) et 7 AI (contre 21 en 2014) ; une réquisition pouvant porter sur plusieurs IP et/ou AI.

Il est demandé au SNATED, dans l'immense majorité des cas, les coordonnées de la personne appelante, ou la copie de l'IP adressée au Conseil départemental… ou enfin de savoir si tel numéro, ou situation, a fait l'objet d'un appel au 119.
Il est important de préciser que nous ne savons pas souvent la nature des affaires sur lesquelles enquêtent les OPJ.
Il faut noter que les dénonciations calomnieuses (article 226-10, du code pénal) ne concernent de manière « certaine » que 4 situations (contre 7 en 2014), soit 2,5% des informations préoccupantes pour lesquelles il y a eu une réquisition. Les retours des départements, lorsqu'ils nous ont été adressés, mentionnent fréquemment une transmission de l'IP au Parquet : soit en raison de la nature de l'affaire, soit conformément aux dispositions de l'art. 226-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

X.2.1.6 Les signalements du SNATED aux Parquets

La loi de mars 2007a réaffirmé le rôle de chef de file du département dans la protection de l'enfance. Ainsi, de façon générale, le représentant du Président du Conseil départemental agissant par délégation et/ou la CRIP peuvent décider que les IP du 119 fassent l'objet d'un signalement aux parquets lorsque les situations le nécessitent. Néanmoins, le SNATED est parfois dans l'obligation d'effectuer un signalement « direct » au Parquet (10 en 2015 contre 5 en 2014).

Ainsi, le SNATED peut signaler aux Parquets des appels dits « polluants » (appels incessants au 119…), mais il effectue aussi des « signalements » pour des situations d'enfants en danger ou en risque de l'être. C'est ainsi le cas lorsque le SNATED reçoit un appel, voire un écrit, dans lequel ne figure aucun identifiant permettant d'affecter l'information préoccupante à une CRIP alors même qu'il s'agit de situations de danger sensibles.

Exemple :

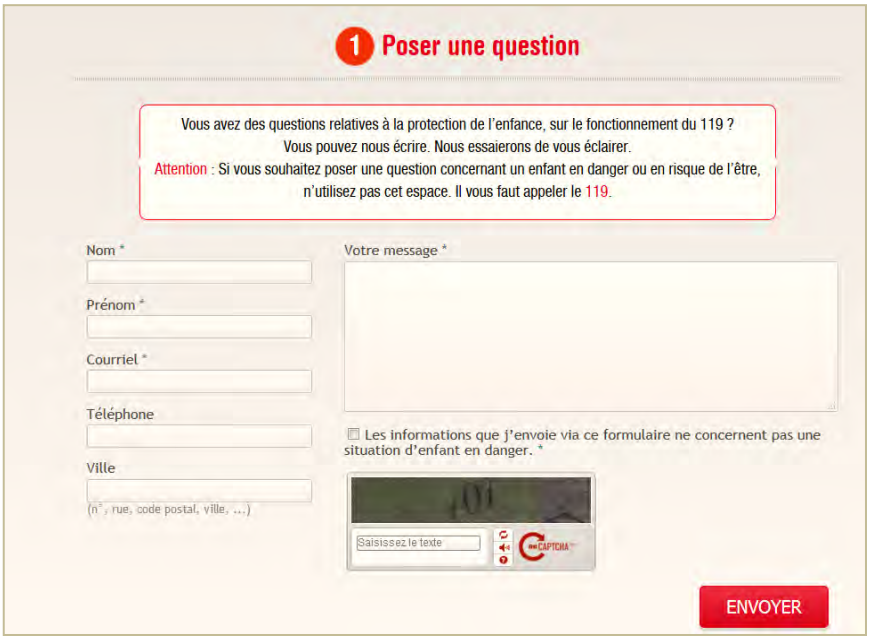
(…) Objet : Signalement d'enfant en danger concernant un bébé de 6 mois
PJ : Courriel reçu et réponse du SNATED
J'ai l'honneur de vous transmettre ci-joint un signalement d'enfant en danger concernant un bébé de 6 mois, pour lequel le GIP Enfance en Danger a été alerté par courriel le mardi 17 février 2015.
Le message déposé concerne la mère d'un bébé de 6 mois, évoquant des comportements violents à l'égard de son enfant, éléments visibles sur le forum :
http://forum.aufeminin.com/forum/f397/__f1889_f397-Je-frappe-mon-bebe-de-6-mois.html#7708
En l'absence d'identifiants permettant la transmission d'une information préoccupante à la CRIP, il m'est apparu opportun de vous saisir directement au regard de la situation de danger pour cet enfant(…).

X.2.1.7 Les situations arrivant par écrit

Depuis quelques années, force est de constater que le SNATED est de plus en plus sollicité par écrit, ce qui l'amène notamment à avoir une réflexion sur le potentiel développement de ce service autre que téléphonique.

En effet, le service n'encourage pas les citoyens à évoquer des situations individuelles par écrit.

(Ci-contre, l'information est précisée sur le site du 119 à tous les espaces de saisie).



Cependant, ces messages sont en permanente augmentation et l'encadrement du SNATED, avec l'assistante du service, les gère au quotidien.

506 messages évoquant une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être ont été reçus via le site internet www.allo119.gouv.fr (contre 460 en 2014, 380 en 2013 et 286 en 2012).

29 messages ont été reçus via l'adresse structurelle snated@allo119.gouv.fr, adresse communiquée sur les outils de communication (15 en 2014).

En 2015, 29 messages évoquant des situations individuelles sont parvenus via le site internet de (www.oned.gouv.fr). Ils sont également gérés par l'encadrement du SNATED.

Au total, l'encadrement du SNATED a ainsi traité 564 écrits relatifs à une situation (contre 475 en 2014 et 400 en 2013).

Si dans la majorité des cas, la réponse apportée par retour de mail est d'encourager l'internaute à appeler le 119, il s'avère aussi que l'encadrement doit parfois saisir les CRIP du département de l'enfant pour transmission d'information. Cela a été le cas pour 63 situations (11% des messages reçus).

Par ce biais, les internautes formulent également des demandes administratives en relation avec une situation individuelle : demandes d'accès à un dossier, droit des usagers, remarques sur le service téléphonique... Dans ces cas, le SNATED donne des informations ou oriente l'internaute vers un service compétent : un service du Conseil départemental, un service juridique compétent, une structure locale spécialisée …

Dans près de 27 cas contre 10 en 2014, le service a également été sollicité par des internautes français vivant à l'étranger et souhaitant faire part d'une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être sur le territoire français. L'encadrement du SNATED a dédié, dès 2012, un numéro d'appel classique qui est communiqué à ces personnes. Cela leur permet d'accéder aux lignes du plateau d'écoute et d'échanger avec un écoutant.

Enfin, cet espace est également utilisé par les internautes pour effectuer des remarques quant à la prestation du service téléphonique : temps d'attente, qualité de l'accueil… Il appartient aux coordonnateurs de donner suite à ces interpellations.

X.2.2 Le management du service

X.2.2.1 L'encadrement garant de la continuité de service : la gestion du planning

Le SNATED gérant le numéro d'urgence « 119 », joignable 24 h sur 24 tous les jours de l'année, il est impératif d'assurer la continuité du service public. Les écoutants travaillant à temps partiel (pour la plus grande majorité 84h par mois), la gestion des plannings est ainsi une tâche nécessitant une approche rigoureuse au quotidien. Il s'agit ainsi pour l'équipe de coordonnateurs de faire en sorte que le plateau soit toujours opérationnel et que le taux de présence soit en concordance avec le nombre d'écoutants théorique pour chaque plage d'écoute, en tenant compte des règles du cadre d'emploi du GIPED.

Exemple d'organisation-type d'une journée (hors période de vacances scolaires) 2015 : entre 2 et 6 écoutants entre 8h et 23 h et 2 entre 23h et 8h.

Il en est de même avec l'organisation du pré-accueil *(cf partie 10.2.3 du présent rapport)*.

X.2.2.2 L'astreinte

Fonctionnement

Le Directeur et les trois coordonnateurs se relaient dans le cadre de l'astreinte afin d'assurer la continuité du service 24h/24 (nuits et week-ends) et apporter tous les conseils techniques nécessaires aux écoutants dans la gestion des situations. Le service informatique effectue également une astreinte technique.

Cependant, 2015 a été une année particulière de fait de l'absence de Direction SNATED pendant neuf mois et le départ d'un coordonnateur en novembre. L'astreinte a ainsi été assurée :

- de janvier à octobre par 3 coordonnateurs ;
- de octobre à novembre : 3 coordonnateurs + 1 Directrice ;
- de novembre à décembre : 2 coordonnateurs + 1 Directrice.

Activité de l'astreinte :

En 2015, l'astreinte a été sollicitée 395 fois :

- 242 fois pour traiter des situations individuelles ;
- 143 fois pour des motifs administratifs ;
- 10 fois pour des motifs techniques (problèmes de téléphonie ou de logiciel).

Par ailleurs, 4 déplacements ont été effectués sur site.

Détail des sollicitations de l'astreinte en 2015		
Motif	**nombre**	**%**
Saisine 1ère urgence	54	22,31%
Aide à la décision	91	37,60%
Réquisition	8	3,31%
Appel du cadre d'astreinte	68	28,10%
Contact astreinte départementale	13	5,37%
Autres	8	3,31%
Total des sollicitations liées à une situation	**242**	**100,00%**
Retard	17	11,89%
Absence	37	25,87%
Erreur planning	3	2,10%
Appel du cadre d'astreinte	72	50,35%
Planning	14	9,79%
Total des sollicitations liées à une question administrative	**143**	**100,00%**
Téléphonie	3	**30,00%**
Informatique	5	**50,00%**
Locaux	2	**20,00%**
Total des sollicitations liées à une question technique	**10**	**100,00%**
Ensemble des sollicitations	**395**	
Déplacements	**4**	

S'agissant des situations individuelles, dans 61% des cas le motif d'appel est relatif à une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être. Les cadres d'astreinte sont sollicités principalement pour une aide à la décision aux écoutants (37% des cas). Il peut s'agir aussi de décider d'une saisine des services de première urgence (22% des cas). Parfois ce sont les cadres qui appellent (dans 28% des cas) après avoir été saisi par les écoutants pour prendre contact par exemple avec un service extérieur afin de gérer une situation (service d'hébergement d'urgence, parquet…). Il peut s'agir aussi pour le cadre d'astreinte de solliciter l'intervention de l'astreinte départementale comme ce fut le cas à 13 reprises dans des situations d'enfants en danger ou en risque de l'être.

Par ailleurs, le cadre d'astreinte peut également être sollicité dans le cadre d'une réquisition judiciaire. Cela a été le cas à 8 reprises en 2015, donnée qui a doublé par rapport à 2014.

Dans 36% des cas, les écoutants ont contacté un cadre d'astreinte pour des motifs administratifs, notamment de gestion du planning du plateau d'écoute (par exemple afin de pallier une absence …).

Enfin, les autres appels concernent un motif lié au fonctionnement technique du plateau d'écoute ou du pré-accueil. Ces professionnels ont appelé une dizaine de fois le cadre d'astreinte afin de pointer un incident technique. Dans ces cas-là, le relais est parfois passé à l'astreinte informatique/téléphonie qui procède au diagnostic et à la résolution du problème. Le système informatique/téléphonie étant aujourd'hui stabilisé et maintenu au quotidien, aucune intervention urgente n'a eu lieu en 2015, comme en 2014.

XI. Le Comité technique du SNATED

XI.1 Son rôle

Conformément à la Convention constitutive du GIP Enfance en Danger, les membres du Comité technique du SNATED sont désignés pour une durée de trois ans, renouvelable une fois. Il se réunit au minimum une fois par semestre.

Cette convention (missions fixées au 2ème alinéa de l'article L.226-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles) énonce les compétences de ce Comité, pour lesquelles il peut être consulté par la Direction générale du GIPED.

Il est ainsi régulièrement consulté sur plusieurs activités récurrentes : l'étude statistique annuelle relative aux appels du 119, les activités du service, les publications etc.

XI.2 Sa composition en 2015

Le dernier renouvellement a eu lieu en mars 2013.

En 2015, il était ainsi composé de :

Membres de droit :

- ✓ la Direction générale du GIPED, la Direction du SNATED
- ✓ un représentant de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)
- ✓ un représentant du Défenseur des droits (mission défense des droits de l'enfant)

Membres élus par le Conseil d'administration :

- ✓ 1 représentant de l'Etat : la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (DPJJ)
- ✓ 2 représentants des départements : les Côtes d'Armor (CD 22) et le Val-d'Oise (CD 95)
- ✓ 2 représentants des associations : la Convention nationale des associations en protection de l'enfance (CNAPE) et l'Union nationale des associations familiales (UNAF)

Membres experts désignés par le Conseil d'administration :

- ✓ 1 représentant de la Direction générale de la gendarmerie nationale (DGGN – section d'aide aux victimes)
- ✓ 1 avocat – délégué aux actions pour la justice
- ✓ 1 magistrat – en détachement à l'ONED
- ✓ 2 représentants des départements : Eure-et-Loir (CD 28) et Vaucluse (CD 84)
- ✓ 1 représentant du service d'écoute de la Fondation Apprentis d'Auteuil :
- ✓ 1 représentant du Centre français de la protection de l'enfance (CFPE-116000 enfants disparus)
- ✓ 1 représentant du Dispositif public au service des professionnels de l'enfance et de l'adolescence en difficulté (GIP DERPAD)
- ✓ 2 membres du personnel du SNATED : un coordonnateur et un écoutant

XI.3 Les réunions du Comité technique en 2015

Afin de réaliser au mieux ses missions, le SNATED est ainsi enrichi des apports d'un Comité technique composé de représentants institutionnels et d'experts du champ de la protection de l'enfance et de la téléphonie sanitaire et sociale.

En 2015, le premier Comité technique s'est tenu le 4 mai. Cette instance s'est notamment penchée sur l'étude statistique de l'activité du SNATED de 2014.

Le 12 octobre, l'ordre du jour portait principalement sur les temps forts du dernier trimestre : la diffusion du livret « *le 119 au service des droits de l'enfant* », mais aussi sur la campagne de communication du spot.

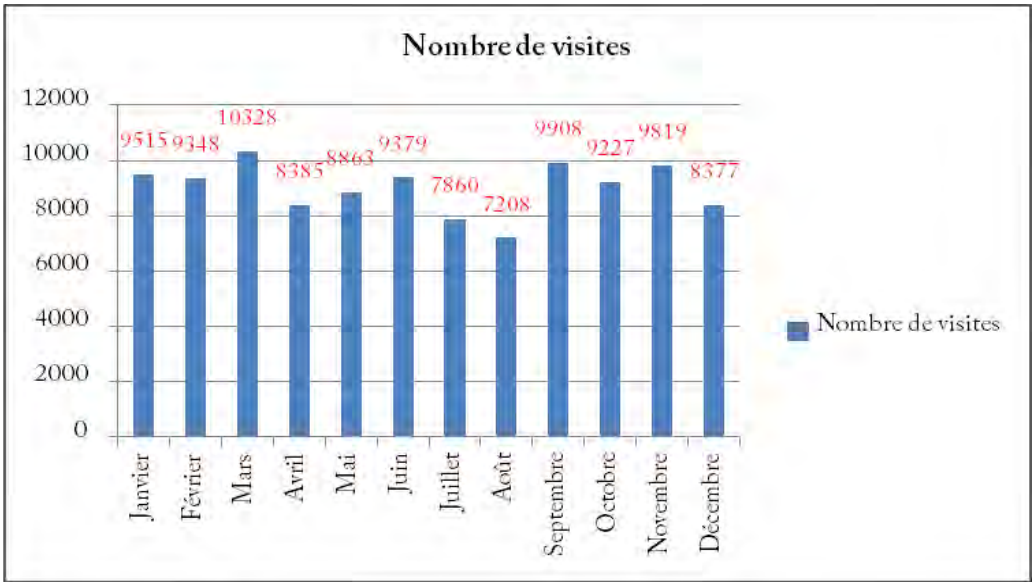
XII. La communication

L'année 2015 a été une année dense en termes d'actions de communication pour le SNATED repérables dans le chapitre « les temps forts » (film pédagogique, spot tv, collaborations numériques avec la Fondation pour l'enfance et Google France, production du livret « le 119 au service des droits de l'enfant…).

XII.1 Le site internet www.allo119.gouv.fr

En 2015, le site du 119 a eu une activité importante générée par une communication permanente de cette adresse sur ces outils traditionnels : affiche, plaquette ; mais également via des supports de communication plus ponctuels : le spot TV ou sur le roll up utilisé par le SNATED dans ses tenues de stands auprès des professionnels.

Quelques données de son activité peuvent ainsi être présentées avec le nouvel outil : Google analytics. En 2015, le site web a reçu 108 217 visites avec un total de 225 765 pages lues (contre : 91 142 visites et 194 521 pages vues en 2014). La fréquentation a donc augmenté de près de 18 %.



Le tableau de répartition mensuelle des visites montre qu'elles sont en hausse, notamment à des moments de communication clés de l'année 2015 pour le SNATED.

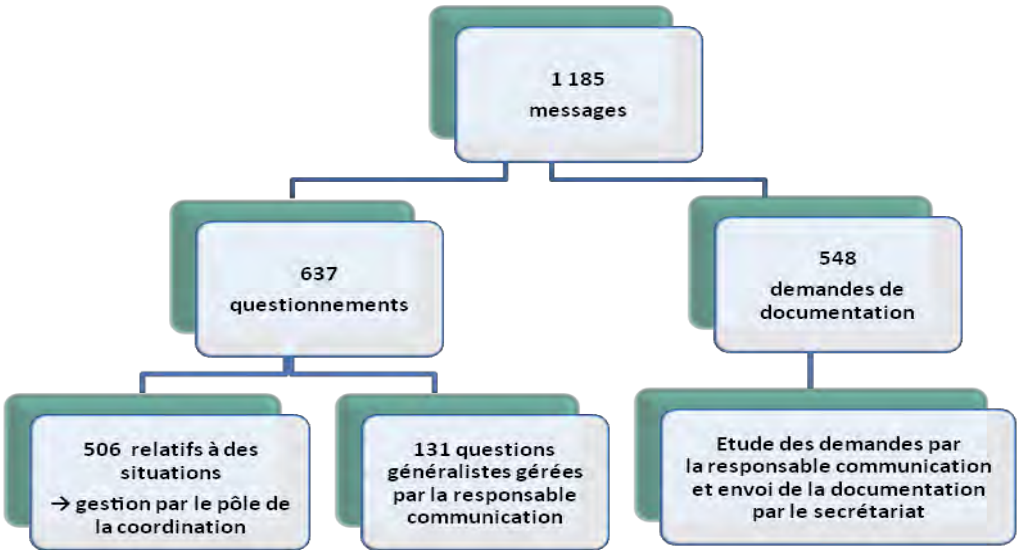
Pour exemple :

- En janvier / février : retombées de la conférence de presse du SNATED pour ses 25 ans et le lancement de son film pédagogique (le CP évoquait le téléchargement gratuit et libre sur le site du 119) ;
- En mars : suites des retombées et médiatisation de situations évoquant un appel au 119 ;
- En septembre / octobre : retombées de la diffusion de 2 affiches dans chaque établissement scolaire français (l'affiche comprend l'adresse) ;
- En novembre : diffusion Tv du spot du 119 (l'encart final annonce l'adresse du site).

En 2015, 1185 messages ont été envoyés via le site du 119. Ils se répartissent comme suit :

- 548 demandes de documentation ;
- 637 questionnements :
    - 506 messages évoquant une situation (situations d'enfants en danger ou en risque de l'être plus ou moins précises) ou ayant trait à appel au 119 (droit des usagers, dénonciation calomnieuse, réactions suite à l'accueil au 119…) ;
    - 131 messages autres : demandes d'informations sur le service, d'aide aux exposés, de coordonnées, remarques sur le site web…

Tous sont gérés par le service sous 48 h selon l'organisation suivante :



XII.2 Le 119 et les medias

Chaque année, le SNATED est très présent dans la presse française, notamment pour citer le 119, comme numéro d'urgence.

Depuis 3 ans, le nombre d'articles recensés est fluctuant, mais toujours important.

Ainsi, en 2015, 252 « papiers » ont été réalisés pour évoquer le 119, sous la forme de citations du numéro, de brèves, de dossiers … Cette représentation est en hausse par rapport à ces trois dernières années : (193 en 2014, pour 168 en 2013).

Depuis, deux ans, le constat est identique s'agissant de la typologie de la presse qui évoque le plus le 119.

Si habituellement, la presse quotidienne régionale (PQR) évoque le plus le 119, depuis 2014, même si elle est toujours notoire (30% en 2015 contre 30% en 2013), elle est de plus en plus devancée par la presse dite «web » (39% des articles en 2015 contre 40% en 2014).

Ces piges sont en effet en hausse depuis quelques années, tendance que l'on peut globaliser du fait de l'expansion de l'ère numérique dans notre société : de nombreux medias favorisent de plus en plus cette diffusion.

Les articles faisant référence au 119 suivent l'actualité nationale voire médiatique.

Ainsi, les évènements que le SNATED a souhaité médiatiser (lancement de son film pédagogique…) ont été relayés par la presse et la hausse des papiers sur le 119 progresse à ces périodes.

Par ailleurs, la répartition mensuelle inégale se traduit également par la médiatisation de différentes « actions » ou « médiatisations d'affaires» par des associations et/ou les pouvoirs publics sur des questions liées à l'enfance en danger et à la protection de l'enfance en général. Dans ces « papiers », le 119 est régulièrement cité.

Mois : / Type de presse :	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Année
Régionale	8	8	7	14	5	4	6	3	4	7	8	**74**
Nationale : Hebdos/TV…	2	1	2				2	7	1	2	1	**18**
Professionnelle Spécialisée	2	5		3		1	4	5		7	4	**31**
Agences de presse	10		1					4				**15**
Jeunesse	1				2		3	2			1	**9**
Féminine	1		2	1		1	1	1				**7**
Piges web - sites d'information	11	4	23	7	3	1	4	29	4	10	2	**98**
Total	**35**	**18**	**35**	**25**	**10**	**7**	**20**	**51**	**9**	**26**	**16**	**252**

Quelques exemples :

- Le mois de septembre est celui où le 119 a été le plus cité : 51 articles soit 20% des articles de 2015. Plusieurs raisons :
  - ✓ La campagne de diffusion des affiches du 119 dans les établissements scolaires français (relais principalement sur les sites web) ;
  - ✓ La médiatisation du procès qui s'est tenu dans le cadre de « l'affaire Bastien » ;
  - ✓ Le communiqué presse de la nomination d'une nouvelle Directrice au SNATED ;
  - ✓ Le lancement, le 21 septembre, du portail des numéros d'aide à l'enfance de la Fondation pour l'enfance.

- Le mois de janvier arrive en seconde position des citations principalement en raison du relais effectué par les medias suite à la conférence de presse du 28 janvier que le SNATED a organisé pour ses 25 ans et le lancement de son film « Allô 119 ».

- En mars, le nombre d'article équivaut à celui de janvier. Certaines retombées font suite à la conférence de presse (notamment dans la presse mensuelle qui paraît en décalé) mais aussi à la médiatisation d'un évènement indépendant au SNATED : un sondage publié par l'association nationale « L'Enfant Bleu » évoque notamment le 119. Cette publication a été largement relayée puisque sur les 35 papiers, 27 font écho à ce sondage (soit 77% des articles de mars).

Enfin, le nombre de « papiers » en novembre 2015 n'est pas négligeable ; il est notamment dû aux initiatives locales prise dans le cadre de la journée internationale des droits de l'enfant (20 novembre), mais aussi aux retombées suite à la diffusion du spot TV du 119.
Certains de ces articles ont été publiés après des interviews de la Direction du SNATED, notamment :

- Dans le bimestriel « février/mars 2015 » du magazine « Parenthèse », presse éducative ;
- Dans le mensuel « Infirmière Magazine » (daté de janvier 2016).

Enfin, il est constaté que le SNATED n'a pas eu de présence remarquable dans les medias audiovisuels… Hormis, la diffusion du spot TV au dernier trimestre et de plusieurs piges web sur les sites des télévisions et des radios.

XII.3 Les demandes d'autorisation d'utilisations de visuels 119 ou de liens web

Chaque année, le service est sollicité par divers organismes souhaitant insérer les visuels du 119 sur leurs supports de communication et/ou de sensibilisation.
Ces demandes sont obligatoires, les éléments visuels du 119 étant des outils de service public. Après étude, le service répond souvent positivement à ces demandes qui permettent de relayer et de renforcer la sensibilisation de jeunes et des familles. Les autorisations et les visuels sont communiqués alors gracieusement.
En 2015, le service a ainsi autorisé les principales actions suivantes :

Raison sociale	Type de support	Type d'insertion
Le Diocèse de Paris	Réactualisation de « l'étoile du berger », guide d'accueil de paroisses	Caractéristiques du 119
Editions Bayard Presse	Réactualisation du « Petit Livre pour dire non aux abus sexuels »	Infos et Visuel du 119
Ville de Mulhouse (Haut-Rhin) Pôle prévention et sécurité	Dépliant de sensibilisation aux violences intrafamiliales	Apposition du logo du 119
Société de communication AD Com	Affiches fascicules distribués dans lieux publics, commerces et entreprises du département de l'Isère	Insertion du numéro
Ville de Rennes (Morbihan)	Réactualisation du site internet de Rennes Métropole	Informations sur le 119
Conseil départemental du Pas-de-Calais	Plaquette d'info sur l'information préoccupante à destination des enfants	Apposition du logo 119
Professeure des écoles – Ecrivaine - Calvados	Album de jeunesse sur la maltraitance (parution 2016)	Texte sur le 119
Editions Sejer / Bordas	Manuel d'enseignement moral et civique pour les classes primaires de CM (parution 2016)	Apposition affiche du 119
Ville Saint-Sylvain-d'Anjou – CCAS (Maine-et-Loire)	Bulletin communal	Apposition du visuel du 119

Nous pouvons aussi ajouter à cette liste plusieurs sollicitations d'établissements scolaires qui ont été autorisés à faire un lien depuis leur site web vers celui du 119 (www.allo119.gouv.fr).

XII.4 Les demandes de documentation

Dans le respect de l'article L.226-8 du Code de l'action sociale et des familles qui énonce *« l'obligation d'affichage du 119 dans tous les lieux recevant des mineurs »*, le service a initié plusieurs partenariats avec des ministères compétents (Education nationale, Jeunesse et Sports…) afin de cibler tous les établissements scolaires, centres de loisirs, clubs sportifs... Ces diffusions programmées se sont ainsi effectuées en 2015.

Néanmoins, le SNATED reçoit quotidiennement des demandes de documentation spontanées, principalement via son site www.allo119.gouv.fr, mais également par téléphone. En effet, lorsque l'espace « demandes de documentation » est fermé pendant une partie des vacances scolaires, un message sur le site indique que les demandes peuvent être effectuées via la ligne administrative du service.

Ainsi, en 2015, le service à reçu 614 demandes dont près de 90% via internet, ce que le service encourage.

Cette donnée est en constante baisse puisqu'en 2014, le service recevait 915 demandes, 1 148 en 2013 et 1 126 en 2012.

Cela peut notamment s'expliquer par plusieurs raisons issues d'une politique du SNATED qui a la volonté d'assurer cette mission de diffusion de la documentation du 119 tout en limitant les coûts. Ainsi, le service encourage et développe :

- les conventions de partenariat avec les organismes de tutelle portant sur la diffusion des éléments de communication du service (affiche, plaquette, autocollant) ;
- d'autres partenariats avec des structures associatives ;
- le téléchargement de la documentation via son site internet.

Comme pour la fréquentation du site internet, le service constate par ailleurs que les demandes se font principalement à des périodes denses en communication pour le SNATED en 2015 :

- 1er trimestre : conférence de presse de lancement du film « Allô 119 » ;
- Septembre : retombées de la campagne de diffusion du GIPED en partenariat avec l'Education nationale ;
- Novembre : diffusion du spot TV du 119, mais également journée internationale des droits de l'enfant célébrée chaque année le 20 novembre. A cette occasion de nombreuses initiatives locales évoquent le 119.

	Par courrier	Par téléphone	Via le site internet	Total
Janvier		7	49	56
Février	1	5	55	61
Mars		3	93	96
Avril	1	6	38	45
Mai		4	35	39
Juin		3	50	53
Juillet		4	30	34
Août		2	7	9
Septembre		12	79	91
Octobre		12	11	23
Novembre		2	64	66
Décembre		4	37	41
Total	**2**	**64**	**548**	**614**

Chaque année, les « demandeurs » ont le même profil :

Typologie des demandeurs de documentation	
Personnel scolaire (enseignants, conseillers d'éducation, documentalistes...)	**148**
Loisirs (centres de loisirs, clubs sportifs...)	**92**
Service social (centres sociaux, CCAS, assistantes sociales...)	**89**
Personnel médical scolaire (médecins, infirmières, psychologues)	**43**
Petite enfance (crèches, assistantes maternelles...)	**40**
Personnel médico-social (MRPS, CODES...)	**35**
Assistantes sociales scolaires	**30**
Médical (hôpitaux, médecins, infirmiers…)	**28**
Accueil spécialisé (éducateurs spécialisés, foyers, instituts spécialisés...)	**21**
Associations	**18**
Etudiants (facultés, écoles supérieures...)	**17**
Particuliers	**13**
Mairies	**9**
Police / gendarmerie	**9**
Parents d'élèves (associations ou particuliers)	**7**
Conseils généraux	**7**
Elèves (primaires, collégiens et lycéens)	**6**
Justice (maisons de justice et droit, avocats, juristes...)	**2**
Total	**614**

XII.5 L'évolution des outils de communication

Le GIPED organise chaque année plusieurs journées d'études et tient des stands lors de manifestations de ses partenaires. Aussi, afin de permettre de mieux visualiser ces espaces où le GIPED propose de la documentation sur le SNATED et l'ONED, des roll up ont été créés pour présenter les deux services. Ils permettent également de mieux repérer l'identité visuelle du GIPED.

L'Observatoire National de l'Enfance en Danger

La loi n°2004-1 du 2 janvier 2004, confortée par la loi n°2007-293 du 5 mars 2007, confère à l'ONED l'objectif de mieux connaître le champ de l'enfance en danger pour mieux prévenir et mieux traiter.
L'ONED exerce ainsi trois missions principales qui feront l'objet des développements de ce rapport d'activité :

- **Recenser, analyser et diffuser les pratiques** de prévention et d'intervention en protection de l'enfance ;
- **Améliorer la connaissance** sur les questions de mises en danger et de protection des enfants à travers le recensement et le développement des données chiffrées d'une part, des études et recherches d'autre part ;
- **Soutenir les acteurs** de la protection de l'enfance.

Une dernière partie portera plus spécifiquement sur le centre de ressources de l'ONED et sa communication.

I. Recenser, analyser et diffuser les pratiques de prévention et d'intervention en protection de l'enfance

I.1 Le dixième rapport de l'ONED. Dossier thématique « Les schémas départementaux dans le domaine de la protection de l'enfance : état des lieux, enjeux et perspectives »

Le premier chapitre de ce dixième rapport au Gouvernement et au Parlement est consacré à l'analyse des parties relatives à la protection de l'enfance des schémas départementaux d'organisation sociale et médico-sociale encadrés par les articles L.312-4 et L.312-5 du Code de l'action sociale et des familles. Ceux-ci ont été créés par la loi n°86-17 du 6 janvier 1986 adaptant la législation sanitaire et sociale aux transferts de compétences en matière d'aide sociale et de santé qui institue les premiers schémas et réformés par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
L'objectif de cette étude est de présenter un état des lieux détaillé de la mise en place des schémas tout en exposant les pratiques et travaux des départements. Elle est fondée sur l'analyse de 100 schémas départementaux, l'étude de plus de 4 000 actions et la réalisation de 70 entretiens téléphoniques avec des professionnels des départements et des experts.
La première partie est à visée contextuelle. Elle a pour objectif de présenter le cadre juridique des schémas départementaux et son évolution de 1986 à aujourd'hui, de replacer le schéma dans un cadre plus large en présentant les caractéristiques de cet instrument de pilotage des politiques publiques et de faire un état des lieux national de la mise en place des schémas. Les deuxième et troisième parties présentent respectivement les méthodes d'élaboration développées par les départements et les enjeux traités dans les plans d'action.
Au 31 décembre 2014, un schéma était en cours de validité dans 79 des 101 départements français. Il permet à ceux-ci de travailler sur l'identification des besoins de leur territoire par un travail sur les

outils statistiques[4] et la concertation avec les partenaires[5], de formaliser les pratiques afin de communiquer auprès des acteurs du département[6] et de prévoir les actions à mener dans une logique de programmation[7] et de pilotage[8]. Dans certains départements, le schéma permet d'initier une réflexion autour de l'évaluation de la politique départementale de prévention et de protection de l'enfance[9].

Du point de vue des enjeux des départements, parmi les 58 thématiques de travail recensées par l'ONED, quatre sont présentes dans plus de 80% des départements concernés par l'analyse : diversifier les modalités d'intervention (92%), améliorer la coordination avec les partenaires (90%), accompagner les jeunes confrontés à des problématiques plurifactorielles (85%) et créer ou développer l'observatoire départemental de protection de l'enfance et/ou travailler autour de l'observation (82%). Ce travail de recensement des thématiques permet à l'ONED de comprendre et de quantifier les enjeux et évolutions de pratiques des départements afin de pouvoir les accompagner au mieux ; et pour les départements de développer une plus grande transversalité dans le cadre de problématiques auxquels ils sont confrontés.

Sur la base de cet état des lieux, l'ONED formule sept préconisations :

- Des préconisations à destination de l'ONED
    1) Travailler sur les dispositifs de suivi et de bilan des schémas départementaux ;
    2) Faire une analyse de la mise en place des projets de service ASE ;
    3) Mettre à disposition des départements dans un espace dédié un ensemble d'indicateurs nationaux et départementaux de la politique de protection de l'enfance.
- Des préconisations à destination des départements
    4) Positionner, dans tous les départements, l'observatoire départemental de protection de l'enfance comme support à l'élaboration du schéma ;
    5) Distinguer le plan d'action global, qui décline les axes à travailler pour toute la durée de validité des schémas, du programme d'action à actualiser chaque année ;
    6) Évaluer chaque année l'effectivité de la mise en place des actions ;
    7) Renforcer la participation directe des usagers ou de représentants d'usagers.

[4] 98 % des départements concernés par l'analyse ont rédigé une partie faisant état de statistiques départementales.
[5] 99 % des schémas analysés ont été réalisés de manière concertée.
[6] 85 % des derniers schémas rédigés sont disponibles sur les sites internet des départements.
[7] L'ensemble des départements dont le schéma a été analysé a rédigé un plan d'action inclus à la fin du schéma départemental.
[8] 90 % des départements faisant partie de l'analyse ont prévu la mise en place d'un comité de suivi du plan d'action.
[9] 71 % des schémas analysés comprennent des indicateurs chiffrés destinés à l'analyse de l'effectivité de la mise en place du plan d'action et/ou de l'impact des actions sur le public. Ils ne font cependant pas toujours l'objet d'un suivi.

I.2 Rapport thématique : « L'accueil familial : quel travail d'équipe ? »

En juillet 2015, l'ONED a publié un rapport sur l'accueil familial géré directement par les services départementaux. Au 31 décembre 2012, 69 000 enfants étaient pris en charge par un peu moins de 40 000 assistants familiaux, ce qui représente plus de la moitié des enfants confiés aux services de l'ASE. Au vu des histoires de vie de ces enfants et de leurs effets sur leur santé physique, psychique et sur leur développement, il est indispensable de réfléchir à un type d'accueil et d'accompagnement pertinent. Cette forme de suppléance peut répondre à ces besoins et offrir une sécurité d'attachement à un enfant confié à l'ASE. Mais, pour cela, l'accueil familial doit reposer sur un cadre institutionnel qui soutienne non seulement l'assistant familial mais également une équipe pluridisciplinaire. L'ensemble des professionnels de cette équipe doit développer de nouvelles compétences et un même souci de l'accueil familial, afin de l'adapter à la situation de chaque enfant et de ses parents.

Pour conduire l'étude, l'ONED a réalisé une enquête auprès des Conseils départementaux entre juillet 2013 et janvier 2014, sur les questions d'organisation du travail des assistants familiaux, à laquelle 81 départements ont répondu. En complément, des membres de l'équipe se sont rendus dans 9 Conseils départementaux (Côte-d'Or, Dordogne, Ille-et-Vilaine, Indre-et-Loire, Meurthe-et-Moselle, Pas-de-Calais, Vaucluse, Hauts-de-Seine, Val-de-Marne) afin de mener des entretiens sur le terrain auprès des directeurs enfance-famille, des chefs de service et personnels des équipes d'accueil familial et de services administratifs, ainsi que des assistants familiaux, éducateurs ou assistants sociaux référents et psychologues.

Cette étude poursuit deux objectifs : établir un état des lieux de l'organisation et du déploiement du dispositif d'accueil familial animé par l'aide sociale à l'enfance des départements ; interroger, au regard de la pluralité des organisations du dispositif, les effets et les enjeux concrets pour la pratique des assistants familiaux et pour la prise en charge effective des enfants et des jeunes confiés. Ainsi, au sein de l'environnement institutionnel de l'accueil familial, une attention particulière a été portée aux liens entre les assistants familiaux et les autres acteurs du service, notamment par l'étude du travail d'équipe en accueil familial et des outils mis à la disposition des professionnels. Quatre groupes d'outils ont été identifiés, chacun possédant un objectif spécifique et orienté vers un aspect particulier du travail des assistants familiaux et des autres intervenants en accueil familial.

A l'issue de cette étude, l'ONED émet 16 préconisations :

- Sur le plan des connaissances :

1) Développer des recherches sur les assistants familiaux et notamment sur leurs caractéristiques sociodémographiques ;

2) Améliorer et développer des outils (nationaux et départementaux) permettant de visualiser les flux d'entrée et de sortie des assistants familiaux dans les services ASE des départements, voire dans les services du secteur habilité ;

3) Soutenir le développement du dispositif de remontée des données codifié à l'article L.226-3 du CASF et réglementé par le décret du 27 février 2011, en vue d'en extraire des données relatives aux parcours des enfants et des jeunes en accueil familial ;
4) Conduire une étude de cohorte d'enfants confiés aux assistants familiaux à partir d'indicateurs de besoins, de bien-être et de développement ;
5) Favoriser la production de recherches scientifiques sur certaines formes diversifiées d'accueil familial pour lesquelles la littérature est insuffisante actuellement (accueil mère-enfant, services d'accueil familial pour adolescents...), afin d'améliorer les orientations au regard des besoins des enfants.

- Sur le plan de l'organisation des services d'accueil familial :

6) Mettre en place, pour les départements n'ayant pas encore répondu à cette obligation légale, un projet de service ASE dans lequel figurera l'organisation de l'accueil familial ;
7) Mener des travaux complémentaires, prenant mieux en compte la complexité des situations, sur la notion de « référence » (type de mission et d'accompagnement, charge de travail, etc.) ;
8) Garantir un minimum d'encadrement et d'accompagnement par et pour les référents ASE ;
9) Clarifier les missions relatives au cadre d'emploi et les missions d'accompagnement auprès des assistants familiaux ;
10) Mieux identifier, repérer et baliser les temps d'échange et de synthèse entre assistants familiaux et référents au vu de l'évaluation de l'accueil et de l'évolution du jeune ;
11) Développer des outils de communication ciblés auprès des réseaux proches des assistants familiaux et sur les territoires les plus en déficit afin de favoriser le recrutement et le renouvellement des effectifs d'assistants familiaux ;
12) Organiser de façon centralisée la rencontre entre l'offre et la demande de places en accueil familial pour les enfants relevant de l'ASE.

- Sur le plan des outils pour la pratique :

13) Renforcer la formation des professionnels de l'ASE participant à l'orientation et au suivi des enfants confiés aux assistants familiaux sur la prise en compte de l'intérêt supérieur de chaque enfant et de ses besoins spécifiques ;
14) Développer des offres de formations communes qui réunissent l'ensemble des acteurs de l'accueil familial (assistants familiaux, référents ASE, psychologues, cadres) et qui intègrent dans leur contenu la dimension clinique ;
15) Proposer ou développer des espaces d'aide à la réflexivité (analyse des pratiques, supervision par exemple) pour les assistants familiaux ainsi que pour les autres professionnels à tous les niveaux d'implication (référents ASE, cadres des services d'accueil familial) ;
16) Développer une offre de groupes de paroles et d'expression pour les proches des assistants familiaux (conjoint voire enfant(s) des assistants familiaux).

I.3 L'accompagnement des jeunes majeurs vers l'autonomie

À la demande du ministère en charge de la Famille, l'ONED a mené en 2014 une étude sur l'accompagnement des jeunes majeurs sortant du dispositif de protection de l'enfance. Deux volets composent ce travail. Le premier a donné lieu à la publication en 2014 d'une revue de littérature internationale ayant pour objet l'accompagnement vers l'âge adulte des jeunes sortant du dispositif de protection de l'enfance. Elle a été suivie d'un rapport d'étude sur l'analyse des politiques et des pratiques menées en France en direction des « jeunes majeurs » paru en janvier 2015.

Cette étude repose sur l'analyse de plusieurs supports et outils (schémas départementaux de la protection de l'enfance, questionnaires aux directeurs Enfance-Famille des Conseils départementaux et contrats jeunes majeurs), mais également sur des entretiens menés auprès de plusieurs publics (jeunes majeurs, professionnels et personnes qualifiées dans le cadre des visites de dispositifs). De nombreuses visites et entretiens ont été menés en 2014.

L'étude poursuit deux principaux objectifs : il s'agit d'abord de réaliser un état des lieux du cadre juridique, des politiques et des pratiques menées en France autour de l'accompagnement à l'autonomie des jeunes majeurs. Il est ensuite question d'améliorer les connaissances disponibles sur ce sujet par l'observation des actions mises en œuvre, en lien avec les préconisations issues de la recherche internationale. Le rapport d'étude intitulé *L'accompagnement vers l'autonomie des « jeunes majeurs »* a été publié en janvier 2015. Il a été remis par Madame Hermeline MALHERBE, Présidente du GIPED, à Madame Laurence ROSSIGNOL, Secrétaire d'Etat en charge de la Famille, le 28 janvier.

I.4 Revue de la littérature : la Maltraitance intrafamiliale

L'ONED prépare une revue de la littérature francophone portant sur la maltraitance intrafamiliale qui paraitra au premier semestre 2016. Cette revue de la littérature s'inscrit dans la continuité de l'appel d'offres thématique 2013 de l'ONED : « *Maltraitance(s) en 2013 : Comprendre les évolutions (conceptuelles, cliniques, juridiques, professionnelles…) pour mieux y répondre* » et a pour objectif de proposer un état des lieux des connaissances théoriques et pratiques.

I.5 Rapport thématique : « Le PPE »

L'ONED mène une étude, sur la période 2014-2016, portant sur l'expérimentation et le déploiement du PPE sur l'ensemble du territoire national, afin d'actualiser les connaissances et les constats effectués à ce sujet dans le cadre du rapport thématique de novembre 2009. Le rapport va paraitre fin du premier semestre 2016.

I.6 Dossier d'étude : « La prise en charge des mineurs isolés étrangers »

En 2014, l'ONED a entamé une étude sur la prise en charge des mineurs isolés étrangers. Il s'agit de s'intéresser à la prise en charge de ces mineurs une fois qu'ils ont intégré le dispositif de protection de l'enfance. À la demande du Conseil d'administration du GIPED, l'objectif est d'observer les pratiques pour aider les départements qui ne connaissaient pas ce public avant la circulaire du 31 mai 2013, laquelle répartit cette population sur l'ensemble du territoire métropolitain. Ce dossier d'étude paraîtra au second semestre 2016.

I.7 Le comité de suivi du référentiel d'évaluation des situations familiales en protection de l'enfance

Le 23 janvier, une chargée de mission a participé à une journée d'étude organisée à Agen par l'ADES, établissement de formation en travail social du Lot-et-Garonne, sur le thème : « *Mieux évaluer pour mieux protéger l'enfant : enjeux, principes et tensions* », au cours de laquelle le référentiel d'évaluation des situations familiales en protection de l'enfance a été présenté.

Le comité de suivi du référentiel d'évaluation des situations familiales en protection de l'enfance a tenu une réunion le 11 septembre. De nouveaux participants ont été accueillis dans le comité. La réunion a permis de faire un point d'étape sur la diffusion accompagnée d'actions de formation du référentiel d'évaluation dans les départements, ainsi que sur l'évolution et l'utilisation du référentiel en cours d'accompagnement, les effets attendus et les premiers retours d'expérience.

I.8 Les visites de dispositifs

L'ONED réalise régulièrement des visites de dispositifs qui lui paraissent a priori tout particulièrement intéressants.

Dans le cadre de l'étude sur le placement familial les visites ont toutes été conduites en 2014 et présentées dans le rapport d'activité 2014, le rapport d'étude ayant été réalisé au cours du premier semestre 2015.

Dans le cadre de l'étude sur l'accueil des MIE, l'ONED a organisé des visites de dispositifs :

- Le 30 mars 2015 : le dispositif de prise en charge des mineurs isolés étrangers dans le département du Nord (CD 59 et les associations partenaires SPRENE et Mosaïque) ;
- Le 10 avril 2015 : la Maison Louis Roussel, MECS gérée par les Apprentis d'Auteuil et située dans l'Essonne (91) ;
- Les 10 et 11 juin 2015 : le foyer Oberholz de Strasbourg dans le Bas-Rhin (67) ;
- Les 7 et 8 décembre 2015 : la MECS de Treignac en Corrèze (19).

Dans le cadre de l'étude sur le PPE, de nombreux services de l'ASE ont été visités, rencontrés et interviewés :

- Les 3 mars, 27 mai, 9 juin : Directrice enfance famille du CD 94 et visites de services ASE du 94 ;
- Les 24, 25 et 26 mars : visites des services de l'ASE du CD 29 ;
- Le 20 avril : Mme GOLLA, Directrice enfance famille adjointe du CD 27 ;
- Le 21 avril : M. BICHWILLER, Directeur enfance famille du CD 54 ;
- Le 07 septembre : Mme DELARUELLE, Directrice enfance famille adjointe du CD 60 ;
- Le 09 novembre : M. BARON, Directeur enfance famille du CD 66.

I.9 Les « Fiches dispositif »

Les visites de dispositif donnent lieu à la rédaction de « Fiches dispositif ». La plupart de celles réalisées en 2015 ne sont pas encore validées par les équipes « visitées ». Une seule nouvelle fiche a été ajoutée le 1er décembre 2015 sur le site, suite à la validation par l'association : « Association ACODEGE : CHRS Herriot » (Dijon, 21).
Toutefois, l'ONED a procédé à l'actualisation de fiches antérieures à 2011. Ces fiches, validées, sont :

- Relais parental du Doubs (25) ;
- Reliances (74) ;
- SAFE (54) ;
- Service d'éducation en milieu ouvert (14) ;
- La boite à mots (59).

I.10 Les entretiens avec des experts

En outre, dans le cadre de ses études, l'ONED réalise régulièrement des entretiens avec des experts qui lui paraissent a priori tout particulièrement intéressants.

Dans le cadre de l'étude sur l'accueil des MIE :

- Le 17 février 2015 : Mme SCARAMUZZINO au siège de la fondation les Apprentis d'Auteuil ;
- Le 16 mars 2015 : M. ROSENCZVEIG, magistrat honoraire, ancien président du Tribunal pour enfants de Bobigny (93) ;

- Le 7 avril 2015 : Mme QUIRIAU et Mme SOURMAIS au titre de la CNAPE ;
- Le 14 avril 2015 : Mme MARAND-MICHON juge des enfants au TGI de Créteil en tant que membre de l'Association française des magistrats de la jeunesse et de la famille (AFMJF) ;
- Le 19 juin 2015 : M. MARTINEN en charge de la formation continue des juges pour enfants à l'Ecole normale de la magistrature ;
- Le 8 juillet 2015 : Mme GRANDSARD, directrice du Service investigation éducative Georges Devereux (75) ;
- Le 18 septembre 2015 Mme LAURANT coordinatrice du programme Mie à Médecins du Monde.

Dans le cadre de l'étude sur le PPE, des experts et des partenaires associatifs ont été également rencontrés et interviewés :

- Le 10 février : rencontre avec des représentants d'ATD Quart-monde ;
- Le 16 mars : rencontre avec Mme QUIRIAU (CNAPE) ;
- Le 21 juillet : entretien avec M. SOCHARD (CNFPT) ;
- Le 22 juillet : rencontre avec M. MENARD (UNIOPSS) ;
- Le 23 juillet : rencontre et visite de l'association SOS Petit-Prince ;
- Le 22 septembre : entretien avec Mme BABIN (représentante de la FNAF) ;
- Le 21 octobre : rencontre avec des représentants de la FNADEPAPE ;
- Le 17 novembre : entretien avec des représentants de l'UNIOPSS ;
- Le 17 décembre : rencontre et journée de travail à Bruxelles avec l'administration générale de l'Aide à la Jeunesse de la fédération Wallonie-Bruxelles ;
- Le 18 décembre : entretien avec des représentants de la FNADEPAPE.

Dans le cadre du rapport annuel au Gouvernement et au Parlement qui sera pour 2016 consacré au thème « *Enfant en danger, enfant protégé : articuler les données chiffrées* », l'ONED a procédé aux auditions de :

- Le 23 octobre : M. CAUCHI-DUVAL, université de Strasbourg, au sujet de la cohorte « Elfe » ;
- Le 21 décembre : M. CANVEL, délégué ministériel de l'Education nationale, au sujet des violences dans le cadre scolaire.

II. Améliorer les connaissances sur les questions de mise en danger et de protection des mineurs

II.1 Le dispositif national de remontée des données relatif au décret du 28 février 2011

II.1.1 Les comités de suivi

Pour soutenir la mise en place de ce dispositif d'observation en tenant compte de la complexité du champ d'observation en protection de l'enfance, ainsi que de la grande diversité entre les départements concernant l'organisation de cette observation, l'ONED a mis en place en 2011, un dispositif national d'accompagnement, notamment au travers de deux instances : le comité de pilotage et le comité technique.

Le comité de pilotage réunit les personnes concernées par la production de données en protection de l'enfance (représentants des départements[10], des ministères concernés, de la justice et d'associations) et vise davantage à penser globalement le dispositif de connaissance chiffrée en protection de l'enfance.

Le comité technique est composé de représentants de onze départements[11] et de membres de la DREES. Il a un rôle opérationnel visant à travailler à partir des expériences départementales et à identifier les difficultés de mise en œuvre du dispositif de remontée des données sur les territoires.

Au cours de l'année 2015, le comité de pilotage s'est réuni les 9 juin et 3 décembre 2015. Le comité technique s'est également réuni à 2 reprises les 7 avril et 17 novembre 2015.

II.1.2 Les supports méthodologiques et techniques

II.1.2.1 L'outil d'aide à la saisie

L'outil d'aide à la saisie, à destination des Conseils départementaux et de leurs partenaires (éditeurs de logiciels), est un document utile aux personnes qui sont en charge de la saisie des données et de leur extraction, ainsi qu'au personnel des ODPE. Cet outil a pour principaux objectifs de décrire le fichier qui sera transmis annuellement aux ODPE et à l'ONED selon un format unique d'extraction, de décrire les procédures d'échange des fichiers entre les Conseils départementaux et l'ONED, d'aider à coder les informations des mineurs bénéficiant d'une mesure en protection de l'enfance et d'aider les éditeurs à adapter leurs outils d'extraction. Ce document (et ses actualisations) est disponible sur

[10] Les départements membres du comité de pilotage sont les départements de la Gironde, du Maine-et-Loire, de Meurthe-et-Moselle, des Yvelines, de l'Essonne et des Hauts-de-Seine.
[11] Les départements membres du comité technique sont les départements de l'Ardèche, des Côtes-d'Armor, d'Eure-et-Loir, du Finistère, d'Indre-et-Loire, du Nord, de la Seine-Maritime, de la Somme, du Vaucluse et des Hauts-de-Seine.

l'espace réservé aux ODPE sur le site internet de l'ONED. Chaque mise à jour est simultanément et systématiquement transmise aux principaux éditeurs de logiciel.

En 2015, deux actualisations de l'outil d'aide à la saisie ont été validées et diffusées sur l'espace réservé aux ODPE sur le site internet de l'ONED et auprès des correspondants des Conseils départementaux en février (version 14) et en mai (version 15).

II.1.2.2 La plaquette du dispositif de remontée des données

Une plaquette[12] de présentation du dispositif de remontée des données en protection de l'enfance a été élaborée en interne à l'ONED et validée par les comités de suivi courant 2015 avec pour objectif d'expliquer et de valoriser le dispositif de remontée des données. Elle est composée de plusieurs volets qui reprennent l'ensemble du processus allant du recueil à l'analyse de données en passant par la transmission des données et en précisant à chaque étape les acteurs concernés.

II.1.2.3 Le livret d'échanges

Afin d'appréhender la construction et le contenu des bases de données, de clarifier les incohérences identifiées et à terme d'améliorer la qualité des données, l'ONED a établi un livret permettant l'échange avec les correspondants des Conseils départementaux[13] sur les bases de données qui lui sont transmises. Ce document reprend un ensemble de constatations et d'interrogations, notamment méthodologiques, en vue de l'exploitation statistique des bases de données.

Trois grands thèmes y sont détaillés : le contenu de la base de données, l'incomplétude de l'information par rapport aux variables prévues par le décret, les problèmes de saisie et/ou les incohérences relevés dans la base.

Ce livret d'échange a vocation à être complété et enrichi par l'ONED et les correspondants des Conseils départementaux au gré des échanges formalisés avec le département (courriels, échanges téléphoniques).

II.1.3 Le soutien et les échanges avec les Conseils départementaux

L'ONED poursuit concrètement l'accompagnement des Conseils départementaux dans la mise en œuvre du dispositif de remontée des données par des contacts réguliers (mails, échanges téléphoniques, visites…) avec ses correspondants départementaux (ASE, DSI, ODPE) permettant de connaître le

[12] La plaquette est disponible sur le site internet de l'ONED : http://ONED.gouv.fr/ressources/plaquette-presentation-dispositif-remontee-donnees-en-protection-lenfance

[13] Les correspondants du Conseil départemental regroupent l'ensemble des professionnels en charge du suivi du dispositif de remontée des données dans le département, aussi bien auprès du service informatique, que de la CRIP ou du service de l'Aide sociale à l'enfance.

point d'avancement et de lever d'éventuels blocages entravant la bonne évolution du dispositif dans les départements.

II.1.4 L'état des lieux sur la mise en œuvre du dispositif d'observation

L'engagement des Conseils départementaux s'est constamment développé depuis la mise en place de ce dispositif, puisque dès la première année de sa mise en œuvre, en 2012, l'ONED a reçu 5 bases de données portant sur l'année 2011. En 2013, 11 bases de données ont été transmises à l'ONED portant sur l'année 2012. Entre 2014 et 2015, 26 Conseils départementaux ont transmis à l'ONED leurs bases portant sur l'année 2013.

Pour la remontée des données de l'année 2014, le nombre de bases de données transmises à l'ONED entre mars 2015 et 1er avril 2016 s'élève à 26.

Courant 2015, pour les départements n'ayant pas encore transmis leurs données, la recension des principaux blocages dans les Conseils départementaux a été réalisée à partir des échanges réguliers (courriels, échanges téléphoniques, visites…) menés tout au long de l'année avec les correspondants de l'ONED, aussi bien au niveau des services de l'aide sociale à l'enfance, des observatoires départementaux de la protection de l'enfance que des directions des services informatiques.

Ainsi, en parallèle des 26 Conseils départementaux ayant déjà transmis à l'ONED leurs données 2014, 4 départements ont indiqué pouvoir prochainement transmettre leurs bases 2014, dont 2 ayant transmis leurs données pour l'année 2013. À ces départements, s'ajoutent également 13 départements qui ont indiqué pouvoir transmettre leurs données 2014 mais sans préciser de délai pour ces envois.

Par ailleurs, 51 autres départements sont dans l'impossibilité actuelle de transmettre leurs données car ils rencontrent des difficultés plus ou moins importantes dans la mise en place du dispositif sur leur territoire. Enfin, pour 7 Conseils départementaux, ainsi que pour la métropole de Lyon, des contacts sont en cours pour évaluer l'état d'avancement du dispositif sur ces territoires

À partir de ces entretiens, l'ONED a identifié les principales difficultés du dispositif de remontée des données :

- pour une vingtaine de Conseils départementaux, les difficultés sont strictement internes à la collectivité départementale (méconnaissance du dispositif d'observation, réorganisation des services, manques de moyens financiers, humains et/ou informatiques…) ;
- une cinquantaine de Conseils départementaux évoquent des blocages en lien avec le logiciel utilisé sur leur territoire ;
- les informations sur les blocages rencontrés ne sont pas connues pour sept Conseils départementaux.

II.1.5 Nature des échanges avec les éditeurs de logiciels

Le recensement des logiciels utilisés par les Conseils départementaux[14] au 1er janvier 2016[15] pour mettre en œuvre la remontée de données à l'ODPE et à l'ONED, et plus généralement pour la gestion des informations recueillies dans leurs services d'aide sociale à l'enfance, conclut à la répartition suivante. Les deux principaux logiciels, que nous dénommerons les logiciels A et B, couvrent la grande majorité des Conseils départementaux, respectivement 37 et 39 départements. Le logiciel C est employé dans 9 Conseils départementaux, contre 5 pour le logiciel D. Enfin, 9 Conseils départementaux utilisent un autre logiciel ou un logiciel interne et 3 collectivités départementales ne disposent pas encore d'un outil logiciel dédié dans leurs services d'aide sociale à l'enfance.

Durant l'année 2015, l'ONED a poursuivi sa démarche collaboratrice auprès des 4 principaux éditeurs de logiciels (A, B, C et D) en charge de l'élaboration de l'outil d'extraction des données dans les Conseils départementaux afin de rappeler le cadre du dispositif de remontée des données, de mettre à jour les difficultés communes ou propres à chaque logiciel et de renouveler la disponibilité de l'ONED pour échanger avec eux.

L'analyse par l'ONED des difficultés à la mise en œuvre du dispositif d'observation en protection de l'enfance s'appuie également sur l'expertise des bases de données transmises à l'ONED, notamment sur les problèmes généraux et les problèmes spécifiques liés à chaque éditeur de logiciel.

Deux chargées d'études et le responsable informatique et téléphonie du GIPED ont rencontré l'éditeur du logiciel C et les correspondants du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône (département pilote pour ce logiciel) le 23 mars à Marseille.

Deux chargées d'études et le responsable informatique et téléphonie du GIPED sont intervenus le 11 juin à Paris à la 1ère réunion du GID (Groupe inter-départements) ASE organisé par les Conseils départementaux utilisateurs du logiciel A.

Deux chargées d'études et le responsable informatique et téléphonie du GIPED sont intervenus le 6 octobre 2016 au Club utilisateurs du logiciel B à Paris.

II.1.6 Construction des premiers tableaux de bord

Fin 2015, 10 tableaux de bord portant sur les données 2014[16] ont été diffusés aux Conseils départementaux concernés. Ils ont été co-construits sur la base des livrets d'échanges complétés avec les correspondants des Conseils départementaux et l'ONED.

[14] En incluant la métropole de Lyon

[15] La répartition des logiciels utilisés par les services de l'aide sociale à l'enfance est présentée pour les 101 Conseils départementaux et la métropole de Lyon au vu des informations disponibles et connues à l'ONED au 1er janvier 2016.

[16] Pour rappel, l'ONED avait transmis 13 tableaux de bord portant sur les données 2013.

II.2 Le recensement et le développement des données chiffrées

Outre les données exposées dans le rapport au Gouvernement et au Parlement, l'ONED publie chaque année une série de chiffres portant sur la protection de l'enfance.

II.2.1 Estimation des prises en charges au 31 décembre 2012

Le second chapitre du rapport annuel remis au Gouvernement et au Parlement poursuit le travail d'estimation du nombre de mineurs et de jeunes majeurs concernés par une mesure de protection de l'enfance, en synthétisant les données statistiques de la DREES et de la DPJJ.

Ainsi, le nombre de mineurs bénéficiant d'au moins une mesure de prise en charge est estimé, au 31 décembre 2012, à 284 000 sur la France entière, soit un taux de 19,5‰ des moins de 18 ans. À cette même date, le nombre de jeunes majeurs concernés par une prise en charge est estimé à près de 21 500 sur la France entière, ce qui représente 9,1‰ des 18-21 ans. Le nombre estimé de mineurs pris en charge est en augmentation par rapport à fin 2011, alors que le nombre des prestations « jeunes majeurs » est en légère diminution entre 2011 et 2012.

II.2.1.1 Placement et milieu ouvert : évolutions des taux de prise en charge

Pour les mineurs, le taux de prise en charge par une prestation de milieu ouvert (10,6‰, soit 154 800 mesures) est légèrement supérieur au taux de prise en charge par un accueil/placement (9,5‰, soit 138 300 mesures). Pour les jeunes majeurs, on observe une différence forte entre, d'une part, le taux très faible de prise en charge au 31 décembre 2012 par une prestation de milieu ouvert (1,4‰, soit 3 400 mesures) et d'autre part, le taux de prise en charge par un accueil qui se situe à 7,7‰ (soit 18 100 mesures).

II.2.1.2 Distribution des mesures : entre décisions administratives et décisions judiciaires

Pour les mineurs, la part des mesures judiciaires stagne pour les mesures d'accueil (88% fin 2012) et pour les mesures en milieu ouvert (70% fin 2012).

Pour les jeunes majeurs, les mesures de placement sur décision judiciaire ont quasiment disparu au 31 décembre 2012 (0,04%, soit 7 mesures). Concernant les prestations de milieu ouvert, la part des décisions judiciaires continue à diminuer rapidement, avec une perte de plus de deux points entre 2011 et 2012, passant de 4,2% à 2,0%.

II.2.2 L'enquête sur la situation des pupilles de l'État au 31 décembre 2014

L'enquête sur la situation des pupilles de l'État, mise en place en 1987 par la direction générale de la Cohésion sociale (DGCS), a été confiée à l'ONED en 2006. Cette enquête, initialement réalisée tous les deux ans, est annuelle depuis 2006, ce qui permet de disposer de données actualisées mais aussi d'un meilleur suivi du devenir immédiat des enfants admis. La collecte se fait au moyen d'un

questionnaire, que remplissent conjointement les directions départementales de la Cohésion sociale (DDCS) et les Conseils départementaux. Ce questionnaire permet, chaque année, de faire le point sur la situation des pupilles de l'État, le fonctionnement des conseils de famille et sur les agréments d'adoption. L'enquête réalisée en 2015 porte sur la situation des pupilles de l'État au cours de l'année 2014.

La première partie du rapport annuel analyse la situation des enfants ayant le statut de pupille de l'État au 31 décembre 2014, leurs caractéristiques et les évolutions les concernant. La deuxième partie fait état des mouvements de population, c'est-à-dire des enfants ayant obtenu le statut de pupille au cours de l'année (entrées), des enfants ayant quitté ce statut dans l'année (sorties) ainsi que des placements en vue d'adoption décidés dans l'année par les conseils de famille. Une troisième partie apporte des informations complémentaires, notamment sur les pupilles de l'État remis par leurs parents ou déclarés sans filiation (1°, 2° et 3° de l'article L.224-4 du CASF), la tutelle des pupilles (fonctionnement des conseils de famille) et les candidats à l'adoption dans chaque département (demandes d'agrément). Enfin, le rapport se conclut par un focus sur l'agrément d'adoption.

II.2.2.1 La situation des mineurs pupilles de l'État au 31 décembre 2014

Au 31 décembre 2014, 2 435 enfants ont le statut de pupille de l'État en France, soit un ratio de près de 17 pour 100 000 mineurs. A cette date, plus de quatre enfants sur dix vivaient dans une famille en vue d'adoption. Au 31 décembre 2014, le taux de pupilles de l'État pour 100 000 mineurs varie de 0 à 47 selon les départements. Les garçons sont plus nombreux que les filles (54,5%) et près d'un enfant sur quatre a moins d'un an. Lors de leur admission, 40% des enfants ont moins d'un an et près de six pupilles sur dix présents, au 31 décembre 2014, ont été admis après une prise en charge en protection de l'enfance (59,5%).

Au 31 décembre 2014, les trois quarts des enfants qui bénéficient du statut de pupille sont des enfants admis suite à une déclaration judiciaire d'abandon (38%) ou sans filiation (36%).

Les pupilles sont en moyenne âgés de 7,7 ans. Cet âge moyen diffère selon les conditions d'admission. En effet, les enfants « sans filiation » sont beaucoup plus jeunes que les autres, la quasi-totalité d'entre eux étant admis dès leur naissance, tandis que les orphelins ainsi que les enfants admis suite à une décision de justice sont les plus âgés lors de leur admission. Pour ces derniers, l'admission est presque toujours précédée d'une prise en charge par l'aide sociale à l'enfance, alors que pour les enfants remis par leur(s) parent(s), cela n'est le cas que pour trois enfants sur dix.

Au 31 décembre 2014, quatre enfants sur dix bénéficiant du statut de pupille de l'État vivent dans une famille en vue de leur adoption (40,1%). Celle-ci est le plus souvent une famille agréée du département. Pour les enfants les plus âgés, notamment ceux qui ont été admis suite à une décision judiciaire ou encore les orphelins, la famille d'adoption est alors une fois sur deux la famille d'accueil de l'enfant.

Les enfants qui ne sont pas confiés en vue d'adoption ont en moyenne 10,8 ans. Ils ont bénéficié, pour 79% d'entre eux, d'une prise en charge antérieure à l'aide sociale à l'enfance. Les enfants placés en vue d'adoption sont en moyenne quatre fois plus jeunes : 3,0 ans. Les enfants de moins d'un an pour lesquels aucun projet d'adoption n'est formulé (12% des non placés), sont presque tous des enfants qui ne sont pas encore admis à titre définitif ou qui l'ont été dans les deux derniers mois de l'année 2014.

Les enfants qui ne sont pas placés en vue d'adoption présentent des situations diverses. Si 25% d'entre eux, notamment les plus jeunes, seront probablement accueillis dans une famille en vue d'adoption (un projet étant en cours ou leur statut de pupille n'étant pas encore définitif), pour d'autres enfants aucun projet d'adoption n'est envisagé. Les motifs d'absence de projet sont variables : certains enfants sont bien insérés dans leur famille d'accueil (10%), d'autres ne sont pas prêts à être adoptés en raison de séquelles psychologiques, d'échec d'adoption, ou de refus de l'enfant (12%). Pour 6%, des liens – juridiques ou filiaux – perdurent avec leur famille. Enfin, pour 48% des enfants, aucune famille en vue d'adoption n'a été trouvée pour des raisons liées à leur état de santé, à une situation de handicap, à leur âge élevé ou leur appartenance à une fratrie.

Les enfants présentant une situation spécifique du point de vue de leur santé, de leur âge ou de l'existence d'une fratrie représentent près de 42% des enfants bénéficiant du statut de pupille de l'État au 31 décembre 2014. Si 20% d'entre eux sont confiés à une famille en vue d'adoption (contre 55% des pupilles n'ayant aucun besoin spécifique), cette proportion est en augmentation (alors qu'elle a diminué en 2013).

La situation des enfants ayant un problème de santé est très différente de celle des enfants repérés comme « âgés » ou en fratrie. Les premiers ont été admis relativement jeunes (40% à moins d'un an) et plus de quatre sur dix sont des enfants sans filiation ou des enfants remis par les personnes qui ont qualité pour consentir à leur adoption. À l'inverse, les seconds ont été admis à un âge relativement élevé (en moyenne 10,5 ans pour les enfants « âgés » et 8,8 ans pour les enfants en fratrie) et très souvent suite à une décision judiciaire (respectivement 72% et 67%) ; une prise en charge préalable à l'aide sociale à l'enfance a donc été quasi systématique pour ces enfants.

II.2.2.2 Les mouvements des populations au cours de l'année 2014

En 2014, 1 032 nouveaux enfants ont obtenu le statut de pupille de l'État, soit à titre définitif, soit à titre provisoire ; ce qui représente un peu plus d'une admission pour mille naissances. Cette proportion varie de 0 à 6 pour 1 000 selon les départements.

Plus de huit admissions sur dix concernent des enfants « sans filiation » ou admis suite à une déclaration judiciaire d'abandon. Âgés en moyenne de 3,2 ans, près des deux tiers des enfants ont moins d'un an lors de leur admission et près de 16% d'entre eux ont atteint ou dépassé leur dixième anniversaire. Les plus âgés sont, dans la plupart des cas, admis suite à une décision judiciaire ou au décès de leurs parents.

Dans les mois qui suivent l'admission, la situation des pupilles est susceptible de changer rapidement. Ainsi, au cours de l'année 2014, 44% des nouveaux admis avaient été placés dans une famille en vue d'adoption et, pour certains d'entre eux, le jugement d'adoption a été prononcé. À l'inverse, 9% des enfants admis au cours de l'année sont retournés dans leur famille de naissance. Enfin, alors que 22 % des nouveaux admis sont des enfants à besoins spécifiques, c'est seulement le cas de moins de 8% de ces enfants quittant très vite le statut de pupille.

Durant l'année 2014, 981 enfants ont quitté le statut de pupille de l'Etat durant l'année 2014 (-10% par rapport à 2013) : près de 72% des sorties font suite à un jugement d'adoption, 16% à la majorité des pupilles et 9% à un retour chez les parents. Les jeunes devenus majeurs au cours de l'année 2014 sont restés pupilles de l'Etat pendant 7,4 ans en moyenne.

En 2014, 773 enfants ont été confiés à une famille en vue d'adoption. Les enfants confiés sont très jeunes (plus de sept sur dix ont moins d'un an), majoritairement admis sans filiation (70%) et très souvent confiés à une famille agréée du département (82%).

II.2.2.3 Analyses complémentaires

- **Accouchement sous le secret, échec d'adoption, enfants remis par une personne qualifiée**

Le nombre de naissances suite à un accouchement avec demande de secret a légèrement diminué en 2014 (-2% par rapport à 2013), passant de 640 à 625. Parallèlement, 4 enfants ont été trouvés en 2014. Au cours de l'année, 7 enfants ont été admis comme pupilles de l'État suite à un échec d'adoption et 31 enfants ont été remis en vue d'adoption avec une filiation établie.
Concernant les enfants pour lesquels une demande restitution a été faite en 2014 (93 enfants restitués), 74% des familles se sont vu proposer un accompagnement (accompagnement en service social renforcé, en PMI renforcé ou encore une mesure de protection de l'enfance).

- **Les conseils de famille**

En France, 115 conseils de famille suivent la situation des 2 435 enfants présents au 31 décembre 2014, soit une moyenne de 21 enfants par conseil de famille.

Alors que 3% des conseils de famille sont présidés par un assistant familial, 34% des conseils sont présidés par un représentant d'une association familiale. Ces derniers sont, devant les anciens Pupilles, les plus assidus aux réunions des conseils de famille qui ont lieu en moyenne un peu plus de 7 fois dans l'année. L'audition des pupilles et des familles d'accueil par les conseils de famille sont les plus fréquentes. On estime que la situation d'environ 9% des pupilles n'a pas été examinée au cours de l'année 2014, comme le stipule pourtant la loi. Par ailleurs, la question de la stabilité du lieu de vie des pupilles de l'État demeure puisque 261 enfants ont connu un changement du lieu de placement durant l'année 2014.

- **Les agréments**

Les demandes d'agréments enregistrées par les Conseils départementaux, en 2014, connaissent une diminution plus modérée qu'en 2013 puisqu'elles passent de 5 439 à 5 129 (- 6%). Les présidents des Conseils départementaux ont délivré, durant l'année 2014, 3 616 agréments d'adoption, un chiffre en baisse de 17% par rapport à 2013.

Par ailleurs, les retraits d'agrément sont en baisse passant de 761 à 736 en 2014, de même que les refus d'agréments (passant de 569 à 466).

Ainsi, au 31 décembre 2014, 17 568 agréments d'adoption étaient en cours de validité (- 7,4% par rapport à 2013).

- **Le focus : l'agrément d'adoption**

Au tournant du siècle, l'évolution du nombre d'agréments en cours de validité a progressé de manière très soutenue, plafonnant soutenue, passant de 10 456 en 1989 à 28 528 en 2006. Après l'amorce d'une timide baisse en 2007 et 2008, le nombre d'agréments d'adoption a diminué régulièrement de manière franche pour arriver à 17 568 agréments d'adoption en cours de validité au 31 décembre 2014 (- 38% entre 2006 et 2014).

II.2.3 La participation de l'ONED au réseau des indicateurs sociaux départementaux

- Deux chargés d'étude ont participé au réseau des Indicateurs sociaux départementaux (ISD) copiloté par l'ADF et la DREES. Le groupe technique ne s'est réuni qu'à une seule reprise au cours de l'année 2015 (le 26 mars 2015), compte tenu de l'actualité politique notamment avec les élections régionales de fin d'année. Le groupe technique s'est néanmoins attaché au cours de l'année 2015 à actualiser les indicateurs produits sur les sites de l'INSEE et de la DREES :

Le 26 février 2015, ajout de la dernière année disponible ;
Le 8 octobre 2015, pour 32 indicateurs, des données plus récentes ont été ajoutées. Par ailleurs, 3 nouveaux indicateurs relatifs aux dépenses (définis lors de la réunion du groupe technique) sont désormais disponibles.

- L'ONED a également participé à la 1ère Journée d'étude DREES/INSEE sur l'observation des politiques sociales départementales, qui s'est tenue le 15 janvier 2016, réunissant 130 participants : http://drees.social-sante.gouv.fr/etudes-et-statistiques/la-drees/colloques/article/journee-d-etude-sur-l-observation-des-politiques-sociales-departementales

II.3 Le développement des études et des recherches

II.3.1 Les mouvements au sein du Conseil scientifique

Le mandat de Monsieur Alain VILBROD, membre à titre personnel, étant arrivé à terme, le Conseil scientifique a nommé Madame Hélène JOIN-LAMBERT, Maître de conférences en sciences de l'éducation à l'Université Paris Ouest-Nanterre La Défense, pour siéger au sein du Conseil scientifique à partir de février 2015.
C'est là le seul mouvement au sein du Conseil scientifique pour l'année 2015.

II.3.2 L'appel d'offres de l'ONED 2015

L'ONED a lancé son appel d'offres annuel, ouvert et thématique, en protection de l'enfance. L'appel d'offres thématique (AOT) a pour intitulé « *Accéder à l'expression de l'enfant en protection de l'enfance* ».

À l'issue de ces appels d'offres, le Conseil d'administration, sur proposition du Conseil scientifique, a retenu les cinq projets suivants (dont deux au titre de l'appel d'offres thématique et trois au titre de l'appel d'offres ouvert) :

AO	Intitulé	RS	Durée	Financement accordé
Ouvert	"Se construire quand même." Devenir d'enfants ayant été suivis en accueil familial thérapeutique. Évaluation à l'âge adulte de leurs modalités relationnelles, de leur qualité de vie et de leur narratif concernant leur prise en charge.	Gisèle APTER	20 mois	16 700 €
Thématique	« Accéder à l'expression de l'enfant en situation d'accueil transculturelle », poursuite d'une approche par les pairs	Pierrine ROBIN	18 mois	28 000 €
Ouvert	Les interactions parents-enfants-professionnels en centre parental: contextes institutionnels, processus et effets	Claire GANNE	18 mois	7 000 €
Thématique	Les modes d'expression des jeunes enfants confiés à l'ASE: de l'enfant-sujet au sujet d'inquiétude.	Elsa ZOTIAN	18 mois	35 000 €
Ouvert	Trajectoires et perspectives	Marc WEISSER	16 mois	20 000 €

II.3.3 Le retour des recherches

Cinq recherches financées au titre des appels d'offres antérieurs ont abouti à l'envoi de rapports finaux à l'ONED tout au long de l'année 2015, validés par le Conseil scientifique.

- *Regards d'enfants sur l'incarcération: mise en place d'un groupe d'expression d'enfants de parents ou de proches incarcérés. Accompagnement et soutien au maintien des liens familiaux*, sous la direction d'A. Hirschelmann (Université Rennes 2), appel d'offres thématique 2013
- *La dimension spatiale de l'enfance en danger : spécificités territoriales des situations familiales et effets des contextes territoriaux*, sous la direction d'E. Terrier (Askoria), appel d'offres ouvert 2013
- *Les violences envers les enfants dans le Perche ornais*, sous la direction de D. Beynier (Université de Caen), appel d'offres thématique 2013
- *Appréciation des situations de maltraitance(s) intrafamiliale(s)*, sous la direction d'E. Corbet (CREAI Rhône-Alpes), appel d'offres thématique 2013
- *Recueil de phénomènes de maltraitance chez des adolescents hospitalisés en psychiatrie*, sous la direction de M. Robin et M. Corcos (Institut mutualiste Montsouris), appel d'offres ouvert 2014

Les synthèses des rapports validés par le Conseil scientifique sont disponibles, dès validation de la version définitive, sur le site de l'ONED (http://www.oned.gouv.fr/etudes-et-recherches).

II.3.4 Le séminaire de l'ONED

Le séminaire de recherche de l'ONED a été consacré en 2015 à la question de la prise en compte du genre en protection de l'enfance. Il a donné lieu à cinq séances :

- Séance 1 : L'apport des approches en termes de genre (31 janvier)

Autour des interventions de Coline Cardi, Maîtresse de conférences, sociologue, Université Paris 8 et d'Isabelle Clair, Chargée de recherche, sociologue, Université Paris 8

- Séance 2 : Le danger dans l'enfance a-t-il un genre ? (27 mars)

Autour des interventions de Nathalie Vabres, Pédiatre, et Emmanuelle Fouré, Psychologue, UAED du CHU de Nantes ; et de Mikaël Quilliou, Sociologue, LISE-CNAM

- Séance 3 : Les violences en raison du genre (22 mai)

Autour des interventions d'Édouard Durand, Magistrat responsable de formation, ENM et de Christelle Hamel, Chargée de recherche, sociologue, INED

- Séance 4 : S'occuper des enfants, est-ce une question de genre ? (18 septembre)

Autour des interventions de Stéphanie Boujut, Maître de conférences, sociologue, Université de Rouen, d'Isabelle Frechon, Chargée de recherche, démographe, INED, de Mélanie Jacquot, Maître de conférences, psychologue, Université de Strasbourg ; et d'Anne Thévenot, Professeure des Universités, psychologue, Université de Strasbourg

- Séance finale : Faut-il adapter la protection de l'enfance en fonction du genre, et comment ? (20 novembre)

Autour des interventions de Benoît Bastard, Directeur de recherche, sociologue, CNRS/ISP), et de Nadine Lanctôt, Chaire de recherche du Canada sur la délinquance des adolescents et des adolescentes, Université de Sherbrooke

II.3.5 Les journées d'étude thématiques de l'ONED

Dans le cadre de la valorisation de la recherche, l'ONED a organisé deux journées d'études ouvertes à un large public concerné par la protection de l'enfance, aussi bien chercheurs que praticiens

II.3.5.1 Journée du 20 mars 2015 : « Observer l'enfance en danger et la protection de l'enfance : apports et limites des différents dispositifs »

Cette journée, qui a eu lieu au Cnam devant de nombreux participants de toute la France, a permis de faire un tour d'horizon des méthodes et dispositifs mis en place dans de nombreux pays autour de cette question, centrale, de l'observation de l'enfance en danger et de la protection de l'enfance. Elle s'inscrivait également dans le cadre du projet européen CAN-via-MDS, puisqu'elle a été l'occasion de présenter la démarche et son outil applicatif auprès de potentiels utilisateurs.

Des exemples ont été présentés aux États-Unis (par John Fluke, Directeur associé à la recherche et à l'évaluation, Professeur associé, département de pédiatrie, Kempe Center for the Prevention and Treatment of Child Abuse & Neglect, University of Colorado School of Medicine), en Allemagne (par Mike Seckinger, Responsable du groupe de travail « Structures d'aide à l'enfance et à la jeunesse », Institut allemand de la Jeunesse) au Danemark (par Anne-Dorte Hestbæk, Responsable de Département, Centre national danois pour la recherche sociale), en Grèce et dans les Balkans (par George Nikolaidis, Psychiatre, Directeur du Département de santé mentale et de travail social, Centre pour l'étude et la prévention des violences et négligences envers les enfants, Institut de santé des enfants).

L'équipe de l'ONED a présenté le dispositif mis en place en France et la déclinaison de la démarche CAN-via-MDS pour ce pays, en lien avec une présentation du projet global par par Athanasios Ntinapogias, du Centre pour l'étude et la prévention des violences et négligences envers les enfants de l'Institut de santé des enfants d'Athènes.

II.3.5.2 Journée du 29 mai 2015 : « Enfants et familles, acteurs de la protection de l'enfance ? »

Comme tous les ans, l'ONED a mis en valeur en 2015 les recherches soutenues à l'occasion de l'appel d'offres thématiques clos cette année-là (celui de 2012), et s'est donc interrogé sur « Enfants et familles, acteurs de la protection de l'enfance ? ».

Les recherches en question étaient les suivantes :

Participation des "usagers" et transformation des pratiques professionnelles des acteurs de la protection de l'enfance: quels réalités et effets de l'implication des enfants et des parents dans la prise en charge de l'enfance en danger? (M. Boucher, ADSCI/IDS/LERS)

Recherche par les pairs sur la transition à l'âge adulte au sortir de la protection de l'enfance : "Les jeunes sortant de la protection de l'enfance font des recherches sur leur monde" (P. Robin, Université Paris Est-Créteil)
La formation des points de vue lors des rencontres parents-professionnels (M. Boutanquoi, Université de Franche- Comté)
Séjours de rupture, adolescents en crise, et cheminement des parents : de la distanciation à la reconstruction, quelle implication pour chacun? (C. Moreau, JEUDEVI)
En regard de ces présentations, et pour mieux articuler recherche et pratiques, des représentants de différents dispositifs ont été invités à présenter leur action en lien avec la thématique évoquée : MECS Saint-Charles (Yvelines), EVA GOA (Belgique), Placement hors les murs (Aube) et le Service Escale Roumanie de l'AMSEAA (Meurthe-et-Moselle).
Cette journée avait également lieu au Cnam.

II.3.5.3 Séminaire ChildONEurope du 26 novembre 2015 « Politiques publiques et lutte contre la pauvreté. Quelles stratégies pour lutter contre ce phénomène de privations multiples ? »
La conférence avait pour but d'améliorer le dialogue au sujet des politiques publiques de lutte contre la pauvreté. Dans ce cadre, la pauvreté des enfants est considérée comme un phénomène de privation multiple qui requière des politiques intégrées. La conférence a cherché à améliorer l'échange entre les résultats de recherches et les politiques nationales relatives à ce problème social complexe. Le thème de la conférence ainsi permis d'échanger les points de vue académiques, ceux de décideurs politiques et de professionnels.
Madame Laurence ROSSIGNOL, Secrétaire d'État chargée de la Famille, de l'Enfance, des Personnes âgées, et de l'Autonomie était représentée par Madame Marie DERAIN, en mission d'appui pour les droits de l'enfant auprès du cabinet.
Cette journée s'est tenue à Paris dans les locaux de l'ASIEM.

II.4 Les partenariats avec l'international

II.4.1 Participation de l'ONED au projet international CAN-MDS

L'ONED est partenaire du projet *Coordinated response to child abuse and neglect via minimum dataset* (CAN-via-MDS). Ce projet vis à proposer un outil simple d'emploi, fondé sur une dizaine d'indicateurs qui pourrait facilement être mis en place dans les pays qui le souhaitent pour permettre de mieux connaître les phénomènes de maltraitance et de négligences lourdes à l'échelle européenne et dans les pays membres.

Sous l'impulsion de l'Institut pour la santé des enfants d'Athènes, ce projet a reçu un financement de la Commission européenne au titre du projet DAPHNE 3. Il rassemble ainsi des partenaires de sept pays différents pour identifier quels indicateurs pourraient être pertinents et réalisables dans les différents

contextes nationaux. L'expérience de l'ONED dans le contexte français l'a conduit à être l'un des partenaires de ce projet.

En 2015, ce projet a vu la finalisation des principaux outils issus de ce travail : l'outil applicatif, le guide pour les opérateurs, le manuel de procédure, et le protocole. Ces outils sont tous consultables en ligne sur le site http://www.can-via-mds.eu/ ; leur version française, traduite mais aussi adaptée au contexte national, est quant à elle disponible en clef usb sur demande à l'ONED.

II.4.2 Le séminaire European Social Network (ESN)

L'ONED est membre du réseau *European Social Network* (ESN), réseau des acteurs publics de politiques sociales, qui permet échanges, mutualisations et recherches. À ce titre, en 2015, l'ONED a élaboré une fiche concernant la collaboration inter-services, disponible en ligne sur le site du réseau à l'adresse http://www.esn-eu.org/raw.php?page=files&id=1748

Participation en 2015 :

- Peer Review « Investing in Children, Improving Outcomes », les 7 et 8 mai à Budapest ;
- 9ème Forum européen sur les droits de l'enfant « Coordination and cooperation in integrated child protection systems », les 3 et 4 juin à Bruxelles ;
- Assemblée générale annuelle à Lisbonne le 7 juillet ;

Et, au titre d'ESN :

- MHiAP Conférence, colloque sur santé mentale et Politiques publiques, intervention sur « Santé mentale et protection de l'enfance », les 11 et 12 mai à Helsinki.

II.4.3 Le réseau de ChildONEurope

L'ONED est membre du réseau européen ChildONEurope depuis 2005 et représente la France aux côtés de la direction générale de la Cohésion sociale. L'année 2015 a été une année importante s'agissant de la participation de la France à ce réseau, puisque c'est à Paris que s'est tenu un séminaire international ouvert au plus grand nombre le 26 novembre, faisant intervenir des spécialistes de nombreux pays. Le lendemain 27 novembre, une réunion de travail faisant le point de l'activité en cours et à venir s'est tenue en comité plus restreint.

II.4.4 Voyage d'études au Québec

A l'occasion de la tenue d'un séminaire de recherche franco-québecois organisé à Trois-Rivière, l'ONED, représenté par son directeur et un chargé de mission, a visité différents dispositifs au Québec et envisagé des pistes de collaboration.

Le mardi 19 mai, dans le cadre du Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire, organisme qui articule de façon très convaincante la recherche et la pratique, des échanges très fructueux ont eu lieu avec : Sylvie Normandeau (Directrice scientifique), Michelle Dionne (Directrice de la Protection de la

Jeunesse du CIUSSS-Centre- Est de l'île de Montréal), Sonia Hélie (Chercheure d'établissement, en charge notamment du dispositif d'observation statistique), Chantal Lavergne (Chercheure d'établissement), Julie Lamarre (Coordonnatrice), Carole Côté (Agente de planification, de programmation et de recherche), Clémence Pentecôte (Chargée de projet). Ils ont permis de présenter les institutions respectives et de dégager des pistes de collaboration.

Le mercredi 20 mai, l'ONED s'est rendu à Boscoville pour rencontrer Diane Prince (Coordonnatrice Qualité des programmes et secteur Autochtone), Jean Prémont (Agent de développement sénior) et Nadine Lanctôt (Professeure à l'Université de Sherbrooke et titulaire de la Chaire de recherche du Canada sur la délinquance des adolescents et des adolescentes). Boscoville 2000 a pour mission de favoriser le développement des jeunes de 0 à 30 ans. Il met en avant des actions de prévention et d'intervention pertinentes et adaptées aux défis que rencontrent les jeunes dans leurs différents milieux de vie. Sa mission se réalise autour de 4 volets : l'intervention de réadaptation ; la mobilisation et l'action communautaire ; l'insertion sociale par l'activité économique ; les activités sportives, sociales et culturelles comme outils de développement.

Le même jour, dans le cadre du partenariat de recherche « Familles en mouvance » de l'Institut national de la recherche scientifique (INRS) « Urbanisation Culture Société » du Québec, et à l'invitation d'Hélène Belleau (Professeure et directrice scientifique du Partenariat de recherche Familles en mouvance), le Directeur de l'ONED, Gilles Séraphin, auteur de *Comprendre la politique familiale* (Dunod, 2013) a donné une conférence sur le thème de la politique familiale et de l'enfance en France et à échangé avec les participants.

Les 21 et 22 mai, à Trois-Rivières, l'ONED a participé au Séminaire franco-québécois sur les partenariats autour des enfants et des parents vivant en situation de vulnérabilité, organisé par Catherine Sellenet (Professeure, Université de Nantes) et Carl Lacharité (Professeur, Centre d'études interdisciplinaires sur le développement de l'enfant et la famille (CEIDEF) de l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR)) et qui a réuni une cinquante personnes (chercheurs, représentants d'organismes communautaires et d'institutions publiques). Le séminaire a été également l'occasion de présenter le premier ouvrage issu de cette collaboration : Protection de l'enfance : la parole des enfants et des parents (cf. ci-contre).

Le 25 mai, l'ONED a visité le centre d'expertise Marie-Vincent de Montréal qui vient en aide aux enfants de 12 ans et moins, victimes d'agression sexuelle, ainsi qu'à leurs parents ou à leurs proches. La mission du Centre d'expertise Marie-Vincent vise le développement d'une expertise en matière d'agression sexuelle envers les enfants. Pour ce faire, le centre associe les services policiers, médicaux, psychosociaux et sociojudiciaires aux domaines de la connaissance et de la recherche. Le Centre d'expertise Marie-Vincent : rassemble au même endroit tous les services dont les enfants victimes d'agression sexuelle et leurs parents peuvent avoir besoin ; met de l'avant une approche collaboratrice axée sur le partenariat entre les différents organismes concernés ; implique les enfants et les parents

dans le développement des connaissances ; offre de la formation aux intervenantes et intervenants et aux étudiants et étudiantes de partout au Québec; favorise un lien direct entre la pratique et la recherche. Les activités du centre ont été présentées par Roxane Perreault (Coordonatrice des liaisons clientèles et partenaires) et Martine Hébert (Professeure à l'Université du Québec de Montréal et co-titulaire avec Mireille Cyr de la Chaire interuniversitaire Marie-Vincent sur les agressions sexuelles envers les enfants).

Le même jour, l'ONED a rencontré plusieurs enseignants-chercheurs du Centre de recherche sur l'enfance et la famille, de l'Université McGill de Montréal, dont Nico Trocmé (Professeur, directeur de l'école de travail social et détenteur de la Chaire Philip Fischer sur le travail social), Delphine Collin-Vézina (Professeure associée), Lorraine Derocher (chercheure).

Le 26 mai, l'ONED a rencontré les professionnels de « Avenirs d'enfants » qui accompagne 131 communautés locales à travers tout le Québec. Dans ces communautés, des regroupements de partenaires en petite enfance, composés de milliers d'organismes, planifient, réalisent et évaluent des plans d'action visant le développement global des tout-petits et le bien-être des familles de leur territoire. Avenir d'enfants met aussi en œuvre des projets innovants régionaux et nationaux. Enfin, Avenir d'enfants veille à partager les résultats de tous ces apprentissages. Avenir d'enfants est un projet collectif qui, à terme, devrait avoir un impact sur les enfants et leurs familles et sur les pratiques des organisations, tout en augmentant la capacité d'agir des communautés. L'équipe a présenté le programme « La voix des parents » qui vise à soutenir la participation des parents au processus de mobilisation des communautés locales et à la définition des priorités qui seront retenues dans le plan d'action soumis pour financement à Avenir d'enfants. Plusieurs stratégies sont utilisées pour encourager leur participation : focus group, sondage, participation à des rencontres, etc.

Enfin, le même jour, guidé par le docteur Duchesne, l'ONED a visité et étudié les pratiques du Centre jeunesse de Montréal qui prend en charge plus de 200 enfants à la fois sur le plan civil et pénal. L'accueil est organisé en unités de vie 10-14 ans et 14-18 ans et comporte un centre de soins, un lieu de « dégazage » lorsqu'un jeune est « désorganisé », une cantine commune, des salles et terrains de sport… Il accueille de nombreux enfants traités pour TDA et adopte une approche comportementaliste.

II.4.5 Les autres participations à des manifestations internationales

L'ONED a été très présent dans le cadre européen en 2015, présentant les pratiques françaises en matière de suivi des parcours des enfants accueillis lors de la conférence nationale de l'association britannique de prévention des violences et négligences envers les enfants (BASPCAN) du 12 au 15 avril à Édimbourg, et l'accouchement sous le secret lors de la conférence européenne de l'ISPCAN (société internationale de prévention des violences et négligences envers les enfants) du 27 au 30

septembre à Bucarest, où l'ONED a également participé à la réunion du groupe de travail spécialisé sur les systèmes d'observation.

L'ONED a également été invité à présenter l'observation comme outil de collaboration inter-institutionnelle autour de la protection de l'enfance lors du Forum européen sur les droits de l'enfant organisé par la Commission européenne les 3 et 4 juin 2016 (présentation disponible sur le site de la Commission : http://ec.europa.eu/justice/fundamental-rights/files/rights_child/9th_f_bolter.pdf).

Enfin, l'ONED a pu participer à l'édition 2015 de l'école de Galway organisée par le réseau Eurochild du 1er au 4 décembre 2015, au sein de la délégation française. Les commentaires de la délégation française sont disponibles sur le site du réseau à l'adresse : http://eurochild.org/fileadmin/public/05_Library/Thematic_priorities/03_Family_Parenting_Support/Eur.

II.4.6 Échanges avec l'international

La journée d'étude internationale organisée en mars a permis de croiser les regards sur l'observation de l'enfance en danger avec de nombreux spécialistes d'Europe et des États-Unis. Lors du séminaire de recherche, la participation de Madame Nadine Lanctôt, du Canada, a permis d'évoquer la question de la mixité et de l'adaptation de la prise en charge au genre. Cet échange riche devrait permettre en 2016 d'autres échanges autour des pratiques en protection de l'enfance.
L'ONED est également intervenu dans le cadre des auditions de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne dans le cadre de son travail sur les services de protection de l'enfance à l'échelle européenne en mars 2015.
Enfin, à l'occasion du déplacement dans le cadre du colloque de l'ISPCAN, une chargée d'étude de l'ONED est intervenue à l'Université Babes-Bolyai de Cluj-Napoca (Roumanie) en septembre pour présenter aux étudiants de première année de travail social le système français de protection de l'enfance.

II.5 Les publications de l'ONED

II.5.1 Les publications de l'institution

Outre le rapport annuel et le rapport sur la situation des pupilles de l'État, l'ONED a publié différents documents en 2015 :

L'accompagnement vers l'autonomie des jeunes sortant du dispositif de protection de l'enfance : Ce rapport d'étude se situe dans la continuité des travaux menés par l'ONED, à savoir un premier rapport réalisé en 2009 et la publication d'une revue de littérature internationale en 2014. Différentes données sur l'accompagnement des jeunes majeurs vers l'âge adulte ont ainsi été collectées (relevant notamment de l'analyse des schémas départementaux de la protection de l'enfance, de l'envoi d'un questionnaire

aux directeurs Enfance-Famille, d'une série d'entretiens avec des jeunes majeurs, des professionnels et des personnes qualifiées, « experts » sur le sujet et enfin de visites de dispositifs). Cette étude poursuit deux principaux objectifs. Il s'agit d'abord de produire un état des lieux sur le cadre juridique, les politiques et les pratiques menées en France autour de l'accompagnement à l'autonomie des jeunes majeurs. Il est ensuite question d'améliorer les connaissances disponibles sur ce sujet par l'observation des actions mises en œuvre, en lien avec les préconisations issues de la recherche internationale.

Le projet pour l'enfant : état du questionnement : Cette note d'actualité fait état des premiers constats et des questions qui, non seulement guident l'étude en cours de l'ONED, mais concernent aussi les débats actuels portant sur la réforme de la protection de l'enfance.

L'accueil familial : quel travail d'équipe ? : Dans cette étude, qui porte sur l'accueil familial géré directement par les services départementaux, l'ONED poursuit deux objectifs : établir un état des lieux de l'organisation et du déploiement du dispositif d'accueil familial animé par l'aide sociale à l'enfance des départements ; interroger, au regard de la pluralité des organisations du dispositif, les effets et les enjeux concrets pour la pratique des assistants familiaux et pour la prise en charge effective des enfants et des jeunes confiés. Ainsi, au sein de l'environnement institutionnel de l'accueil familial, une attention particulière a été portée aux liens entre les assistants familiaux et les autres acteurs du service, notamment par l'étude du travail d'équipe en accueil familial et des outils mis à la disposition des professionnels.

Articuler recherche et pratiques en protection de l'enfance : Quels sont les apports de la recherche et comment se diffusent-ils pour faire évoluer les pratiques ? Comment étudier les pratiques dans un processus de recherche ? Comment, avec l'appui des chercheurs et des praticiens, rassembler et diffuser les savoirs ? Cette articulation recherche/pratiques se construit différemment selon le contexte culturel, légal ou institutionnel. L'objectif de ce dossier thématique est d'étudier les apports et les limites de ces démarches, à partir de situations nationales concrètes dans le champ de la protection de l'enfance. Il regroupe à cette fin les textes des chercheurs d'Allemagne, de Belgique, du Canada, des États-Unis, de France, d'Italie, des Pays-Bas et du Royaume-Uni qui ont intervenu lors du colloque tenu à l'occasion de l'anniversaire des 10 ans de l'ONED (octobre 2014). Chacun des auteurs apporte une vision à la fois singulière - selon son ancrage institutionnel et national - et complémentaire.

Estimation de la population des enfants pris en charge en protection de l'enfance au 31/12/2013 : Cette note présente l'estimation du nombre de mineurs et de jeunes majeurs concernés par une mesure de protection de l'enfance et les principaux indicateurs nationaux au 31 décembre 2013. Les résultats départementaux seront présentés dans le 11e rapport de l'ONED au Gouvernement et au Parlement, à paraître au premier semestre 2016.

II.5.2 Les publications externes des membres de l'ONED (ordre chronologique de parution)

- Lacroix I. Valorisation des « compétences parentales » et contrôle des risques dans l'accompagnement des parents : les ambivalences de la « contractualisation » en protection de l'enfance. *Recherches familiales*, Unaf, n°12, janvier 2015 ;
- Lacroix I. Note de lecture : « Les miroirs de l'adolescence. Anthropologie du placement juvénile », Laurence Ossipow, Marc-Antoine Berthod, Gaëlle Aeby. *Recherches familiales*, Unaf, n°12, janvier 2015 ;
- Modak M., Séraphin G. Autour de l'enfant : parents, intervenant(e)s, institutions. *Recherches familiales*, Unaf, n°12, janvier 2015 ;
- Séraphin G., Naître. *Recherches familiales*, Unaf, n°12, janvier 2015 ;
- Chaïeb S., Fourcade C., Séraphin G. « Le recueil de la parole de l'enfant victime dans un cadre judiciaire: construire un dispositif dédié » *In* Lacharité C., Sellenet C., Chamberland C. *La protection de l'enfance. La parole des enfants et des parents.* Québec : Presses universitaires du Québec, 2015, p. 83-97 ;
- Lacroix I., Oui A., Séraphin G. « La participation des parents en protection de l'enfance: une injonction paradoxale ». *In* Lacharité C., Sellenet C., Chamberland C. *La protection de l'enfance. La parole des enfants et des parents.* Québec : Presses universitaires du Québec, 2015, p. 171-186 ;
- Séraphin G. « Enfance en danger, enfance maltraitée. Mieux cerner le phénomène pour mieux agir ». *In* Tursz A., M. Cook J. (dir.). *Les violences faites aux enfants.* Paris : La Documentation française, 2015, p. 36-41 ;
- Capelier F. « Une réforme qui ne coûte rien ou presque : la clarification des règles d'accès au dossier de l'Aide sociale à l'enfance ». *Journal du droit des Jeunes*, n° 344, avril 2015 ;
- Capelier F. « Rapport public de l'ONED : L'accompagnement vers l'autonomie des jeunes majeurs ». *Journal du droit des Jeunes*, n° 344, avril 2015 ;
- Capelier F. « Revue de littérature internationale de l'ONED. L'accompagnement vers l'âge adulte des jeunes sortant du dispositif de protection de l'enfance ». *Journal du droit des Jeunes*, n° 344, avril 2015 ;
- Capelier F. « L'accompagnement vers l'autonomie des jeunes majeurs les plus vulnérables ». *Enfance et psy*, n°67, septembre 2015 ;

- Keravel E. Oui A. Séraphin G. « Vers une nouvelle politique publique de la protection de l'enfance ? » *In* Guéguen J.-Y. *L'année de l'action sociale 2016. Le nouveau cadre territorial de l'action sociale*. Dunod, 2015, p. 143-157.
- Séraphin G. « Politique de la parentalité : que dit-elle de la politique familiale ? Réflexions à propos de deux ouvrages récents ». *Revue des politiques sociales et familiales*, n°121, 3e et 4e trimestre 2015, p. 91-96.
- Cheval P., Guzniczak B. « Gilles Séraphin, Un homme engagé ». *Les cahiers dynamiques*, n°65, 2015/3, p. 6-13.
- Keravel E. « Une proposition de loi pour renforcer la protection de l'enfant : entre enjeux ambitieux de renforcement du dispositif de protection de l'enfance, absence de consensus autour d'une gouvernance nationale et réalismes de terrain ». *Journal du droit des jeunes*, n°349, novembre 2015.

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

III.1 Le soutien auprès de l'État

III.1.1 Les participations à des réunions de directions régionales, générales et de cabinets ministériels

III.1.1.1 Ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes

Le dixième rapport annuel de l'ONED au Gouvernement et au Parlement a été remis par Madame Hermeline Malherbe, Présidente du GIPED, en présence de la Directrice générale du GIPED et du Directeur de l'ONED, à Madame Laurence Rossignol, Secrétaire d'État en charge de la Famille, le 26 mai.

Le Directeur et des chargés de missions ont participé aux différentes réunions d'un groupe de travail avec les départements mis en place par le Secrétariat d'Etat chargé de la famille, des personnes âgées et de l'autonomie dans le cadre de sa concertation sur la protection de l'enfance. En 2015, ce groupe s'est réuni les 21 janvier, 19 février, 26 mars, 16 avril, 19 mai, 25 juin et a notamment discuté de dispositions figurant dans la proposition de loi relative à la protection de l'enfant alors en débat au Parlement ainsi que de l'élaboration de la Feuille de route Protection de l'Enfance pour 2015-2017 publiée par le Secrétariat d'Etat en juin 2015. Ce groupe s'est à ensuite nouveau réuni le 1er octobre et le 3 décembre.
Par ailleurs, le 25 février, le Directeur et une chargée d d'études ont présenté au Cabinet de la Secrétaire d'Etat chargé de la famille, des personnes âgées et de l'autonomie, le rapport portant sur l' « Autonomie des jeunes majeurs ». Le 25 novembre, le Directeur et une chargée de mission ont présenté le rapport d'étude de l'ONED « L'accueil familial : quel travail d'équipe » lors d'une réunion

avec des vice-présidents de Conseils départementaux en charge des politiques de protection de l'enfance organisée par le Secrétariat d'Etat chargé de la famille, des personnes âgées et de l'autonomie.

III.1.1.2 Direction générale de la Cohésion sociale (DGCS)

Le Directeur et des chargés de mission et d'études ont participé à une réunion de présentation du rapport portant sur l'autonomie des jeunes majeurs.

Le Directeur, une chargée de mission et une chargée d'étude ont participé le 3 février à une réunion technique nationale relative à l'expérimentation concernant l'accompagnement vers l'autonomie des jeunes les plus vulnérables organisée par la DGCS.

Le 19 mars, le Directeur et un chargé de mission ont échangé à la DGCS sur l'étude portant sur l'accueil des MIE. Ont été abordé essentiellement le périmètre de l'étude ainsi que l'échéancier car la DGCS et la DPJJ avaient pour projet de lancer également une étude sur ce point. L'échéancier a par la suite été modifié du fait du contexte politique mouvant sur cette question et l'attente du vote de la loi du 14 mars 2016.

Le 3 avril, un chargé de mission et une chargée d'études ont participé au groupe de travail ayant vocation de choisir le prestataire qui sera chargé de mener l'enquête sur le coût des violences conjugales. Faisant partie intégrante du comité de pilotage relatif au lancement de cette recherche l'ONED a pu faire part de son expertise sur cette question en s'appuyant notamment sur les chiffres du SNATED et sur les résultats des recherches passées sur cette question. Ces remarques ont permis de corriger le premier jet de l'appel d'offre. Suite à cet appel d'offre un cabinet a été choisi pour mener cette enquête. Le comité de pilotage a prévu de se réunir afin de suivre l'évolution des travaux.

Les 16 septembre et 2 octobre, le Directeur et une chargée de mission ont rencontré des membres de la DGCS et de la DREES au sujet de la refonte du fichier Finess.

III.1.1.3 Direction de la Protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ)

Le Directeur de l'ONED est membre du comité scientifique de la PJJ. Dans ce cadre, il a participé à la réunion du Conseil scientifique du 7 mai 2015.

III.1.2 La formation continue à l'École nationale de la magistrature (ENM) et à l'École nationale de la protection judiciaire de la jeunesse (ENPJJ)

Le 10 septembre 2015, un chargé de mission de l'ONPE (ONED) s'est rendu à Roubaix sur le site de l'Ecole nationale de la protection judiciaire de la jeunesse pour faire une présentation, à la nouvelle

promotion d'éducateurs, du dispositif de protection de l'enfance. L'objet de la journée était de faire une présentation générale de la protection de l'enfance en France dans une perspective historique et institutionnelle et des apports de la loi du 5 mars 2007.
Cette présentation s'articulait avec une présentation plus pratique des mesures et types d'accueil réalisée par un directeur de l'association de la sauvegarde du nord le lendemain.
Le 2 avril 2015 une chargée de mission s'est rendue à l'Ecole nationale de la magistrature de Bordeaux dans le cadre de la formation initiale des futures juges des enfants pour une prise de fonction en septembre 2015. L'objet de l'intervention était, outre de présenter l'ONPE et ses missions, de décrire le dispositif de protection de l'enfance tel qu'il résulte de la loi du 5 mars 2007 et de mettre en exergue quelques focus thématiques tels que la question des parcours long en protection de l'enfance, et de présenter les études de l'ONPE portant sur « l'accompagnement vers l'autonomie des jeunes majeurs » et « travailler l'accord avec les familles : des expériences de mesures contractuelles en protection de l'enfance » insérée dans le Neuvième rapport annuel..
Le 12 octobre 2015, une chargée de mission est intervenue dans le cadre d'une formation continue (JAF et Juges des enfants) assurée par l'école nationale de la magistrature à Paris intitulée « L'assistance éducative en question » pour présenter un état des lieux du dispositif de protection de l'enfance et évoquer les études récentes de l'ONPE.

III.2 L'appui aux départements, dont les observatoires départementaux de la protection de l'enfance

III.2.1 Les participations à des journées départementales, dont celles organisées par les ODPE

Le 13 janvier, un chargé d'études est intervenu à la Deuxième journée départementale de l'ODPE de Saône et Loire.

Le 17 mars, un chargé d'études est intervenu à la journée départementale de l'ODPE du Vaucluse.

Le 27 mars, une chargée de mission a participé à la rencontre des responsables de services enfance famille des départements du Grand-Sud qui s'est tenue à Avignon.

Les 16 avril et 5 novembre, une chargée d'études s'est rendue au comité technique Enfance-Famille de l'Essonne.

Une chargée de mission est intervenue lors d'une journée organisée par l'ODPE du Finistère le 4 juin consacrée au projet pour l'enfant, organisée avec l'Institut pour le travail éducatif et social de Brest, pour présenter sa note d'actualité intitulée « le projet pour l'enfant, état du questionnement » parue en mai 2015.

Le 23 juin, le Directeur est intervenu dans le cadre de la journée annuelle de l'ODPE de l'Ardèche.

Le 23 juin, une chargée de mission a assuré le fil rouge de la première rencontre de l'ODPE de l'Yonne à Auxerre et animé une table ronde.

Le 17 septembre, une chargée de mission est intervenue, dans le cadre du séminaire de la direction enfance-famille du département des Hauts-de-Seine consacré aux droits de visite en présence d'un tiers, pour présenter l'étude réalisée par l'ONED sur cette question dans le sixième rapport annuel.

Le 20 novembre, une chargée de mission a présenté le rôle des ODPE lors de la journée d'installation de l'ODPE en Drôme à Valence.

Le même jour (20 novembre), un chargé d'études est intervenu sur le thème des jeunes à difficultés multiples à la journée annuelle de l'ODPE du Finistère à Quimper.

Deux chargés d'études ont assisté le 23 novembre à la restitution de la recherche sur la transition à l'âge adulte après un parcours en protection de l'enfance dans le Val-de-Marne.

Une chargée de mission et un chargé d'étude ont présenté deux études de l'ONED portant sur « L'accompagnement vers l'autonomie des jeunes majeurs » et « l'accueil familial, quel travail d'équipe ? » lors de la journée des acteurs organisée par l'ODPE de l'Aube à Troyes le 27 novembre.

III.2.2 Le quatrième séminaire technique des ODPE

Ce séminaire devait initialement se tenir en fin 2015 et l'ensemble du programme a été préparé à cette échéance. Toutefois, pour des raisons de calendrier, avec la tenue de divers événements portant sur la protection de l'enfance en la même période, il a été décalé en janvier 2016. Nous détaillerons donc cette activité dans le prochain rapport d'activité.

III.2.3 L'espace réservé aux ODPE

L'ONED met notamment à disposition des observatoires départementaux un espace réservé accessible sur son site internet. On dénombre actuellement plus de 340 professionnels inscrits à cet espace.

Actualisé en 2013, cet espace propose un ensemble de ressources visant à accompagner les départements dans les différentes phases de création et d'évolution des observatoires départementaux tout en répondant à leurs demandes spécifiques concernant leurs missions, notamment celle concernant le dispositif de remontée des données. À ce titre, il a pour objectif d'optimiser le partage et les échanges autour des expériences de chacun, de mutualiser les connaissances et de développer une synergie entre les observatoires.

Il se compose :

- d'une foire aux questions évoquant les principales interrogations technico-pratiques sur la remontée des données ;
- d'un annuaire des observatoires départementaux répertoriant les correspondants des différents départements ;
- d'un agenda recensant les manifestations (comités de pilotage et technique, séminaire annuel des ODPE, journées d'études…) ;
- d'une bibliothèque comprenant des documents réglementaires et législatifs, des recherches et études, des documents techniques des départements (rapports d'observatoires, tableaux de bord, schémas départementaux, guides du signalement, guides d'évaluation…), des documents de référence (Insee, Cnis, secret statistique…) et des documents relatifs à la remontée de données (outil d'aide à la saisie, fichier d'exportation…).

Les départements qui souhaitent faire connaître leurs travaux peuvent demander leur insertion dans cette bibliothèque. La diffusion de ces documents n'est possible qu'à l'intérieur du réseau, sauf accord exprès du département.

III.2.4 Le Groupe de travail « Comment analyser par un ODPE un corpus d'évaluations internes et externes ? »

En appui à la mise en œuvre des missions des ODPE, l'ONED a constitué un groupe de travail en vue de définir les modalités d'analyse du corpus des évaluations internes et externes des établissements et services de protection de l'enfance dont les ODPE ont connaissance en application de l'article L 226-3-1 du CASF. Ce groupe, composé de représentants de 15 départements, ainsi que du Directeur de l'ONED, d'un chargé d'étude et d'une chargée de mission, s'est réuni à trois reprises, les 28 mai, 2 juillet et 8 octobre. Il a débouché sur la rédaction collective d'une trame d'analyse, présentée à l'ensemble des responsables d'ODPE lors du 4ème séminaire qui s'est tenu en janvier 2016 et disponible sur le site de l'ONED au niveau de l'espace réservé aux ODPE.

III.2.5 La mise en place des ODPE dans les départements

Début décembre 2013, l'ONED a envoyé un questionnaire à destination des Directeurs Enfance Famille et des responsables d'ODPE, afin de réaliser un état des lieux actualisé de la mise en place des observatoires départementaux au sein des départements.

L'intégralité des questionnaires a été retournée à l'ONED début 2014 et les résultats de leurs analyses ont été intégrés au neuvième rapport annuel au Gouvernement et au Parlement.

L'instauration d'un ODPE est une obligation légale de la loi du 5 mars 2007 (art. L.226-3-1 du CASF). Selon les résultats de l'enquête réalisée par l'ONED auprès des Conseils généraux entre novembre 2013 et février 2014, cinquante-neuf départements ont installé leur observatoire, dont vingt-

trois d'entre eux avec au moins une personne affectée à temps plein à l'ODPE. Dans six départements, la mission d'observation de la protection de l'enfance est dévolue à un observatoire plus large et dans 31 autres départements, un ODPE est annoncé être en phase d'installation.

Au niveau institutionnel, les ODPE rassemblent, sous l'autorité du Président du Conseil général, des représentants du département, des services de l'État, de l'autorité judiciaire, des représentants du secteur associatif, d'institutions départementales et régionales et des services hospitaliers (art. L.226-3-1 alinéa 1 du CASF). La composition institutionnelle de l'observatoire peut varier légèrement selon les départements mais associe systématiquement le Ministère de la Justice, l'Éducation nationale et la Protection judiciaire de la jeunesse. Les associations gestionnaires d'établissements et de services concourant à la protection de l'enfance sont également représentées dans les instances de la grande majorité des ODPE, comme les caisses d'allocations familiales et le secteur hospitalier.

Les observatoires sont souvent structurés de la même manière dans les départements. Pour les deux tiers d'entre eux, une instance stratégique élabore le dispositif opérationnel. Un comité technique, en charge du suivi de l'observatoire départemental, se réunit dans six observatoires sur dix, et des commissions ou groupes de travail existent également dans près de six ODPE sur dix. Dans une vingtaine d'observatoires, une conférence départementale se réunit annuellement, ou plus régulièrement, pour restituer les travaux et suivre l'avancement du schéma départemental. Les thématiques de travail repérées par les acteurs de terrain et abordées dans le cadre de l'observatoire sont très variées : l'insertion des jeunes de 16 à 25 ans, l'accueil familial, le devenir des enfants de l'ASE ou encore le lien entre handicap et prise en charge en protection de l'enfance.

Deux départements, la Dordogne et Mayotte, ont installé leur observatoire départemental courant 2014, portant à 61 le nombre d'observatoires départementaux en France.

III.2.6 La constitution d'une base documentaire des activités des départements en protection de l'enfance

Depuis 2014, l'ONED constitue une base de données documentaire recensant l'ensemble des productions des Conseils départementaux en matière de protection de l'enfance. Cette base, sans cesse actualisée, permet de recenser les actions et est sollicitée pour une analyse spécifique à chaque nouvelle étude. De façon régulière, le recensement et le classement informatique et papier de la documentation issue des 101 Conseils départementaux se poursuivent tout au long de l'année par le biais d'une veille documentaire. Toutefois, en début d'année une mise à jour des schémas départementaux de l'enfance est nécessaire (rappelons que le schéma départemental représente un document d'orientation et de planification de la mise en œuvre de la politique départementale). En effet, l'article 18 de la loi du 2 janvier 2002 précise, entre autre, que les schémas sont établis pour une période maximum de 5 ans. Pour ce faire, une relance par courriel, puis téléphonique auprès des départements voyant leur schéma terminé durant l'année en cours est systématiquement faite. D'autres documents sont collectés. Pour commencer, tous ceux liés aux travaux d'étude de l'ONPE au cours de l'année (PPE, MIE…). ; Puis,

également, pour l'ensemble des départements, le règlement départemental d'aide sociale, le rapport d'activité ASE, le rapport d'activité ODPE, le protocole départemental d'intervention en matière d'informations préoccupantes ou guide pratique du signalement ainsi que l'ensemble des guides ou fiches techniques à l'usage des professionnels ou des familles.

Durant le dernier semestre 2015, l'ONPE a créé une nouvelle base de données actualisable visant à une clarification et une accessibilité plus grande de l'ensemble de ses documents.

III.3 Le soutien auprès d'organismes et d'associations intervenant en protection de l'enfance

III.3.1 Le Défenseur des droits

Les 22 janvier et 8 avril, le Directeur de l'ONED, deux chargées de mission et un chargé d'études ont rencontré la Défenseure des enfants, Madame Geneviève AVENARD, afin d'échanger sur les modalités de collaboration au sujet des études respectives menées sur le PPE.

Le 14 décembre, une chargée de mission et une chargée d'études ont participé à la réunion du comité de pilotage présentant les principaux résultats de l'étude « Accès à la santé des enfants placés » financée par le Fonds CMU et le Défenseur des droits.

III.3.2 La commission nationale consultative des Droits de l'Homme (CNCDH)

Le 31 mars, l'ONED a reçu des membres de la CNCDH pour analyser le sujet de la traite et de l'exploitation des êtres humains.

III.3.3 La participation aux travaux de l'Anesm

L'ONED est membre du Comité d'orientation stratégique (COS) de l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médicosociaux) où il est représenté par le Directeur ou une chargée de mission suppléante. Ils ont ainsi participé aux réunions du COS des 5 février, 6 juillet, 30 septembre et 10 décembre.

Une chargée de mission a participé aux réunions du groupe de travail en vue de la recommandation de bonnes pratiques professionnelles sur la prise en compte de la santé des enfants dans le cadre des établissements et services de la protection de l'enfance, les 8 janvier, 5 février et 12 mars.

Un chargé de mission a également participé à un groupe de travail sur le questionnaire « Bientraitance en protection de l'enfance ». Le groupe s'est ensuite arrêté.

III.3.4 La participation à des travaux de recherche de l'ENPJJ

L'ONED fait également partie d'un groupe de recherche menée par l'ENPJJ, dirigée par Hélène Cheronnet. Les réunions ont eu lieu les 16 janvier, 3 avril, 10 juillet et 18 novembre à Paris.

III.3.5 Convention nationale des associations de protection de l'enfant (CNAPE)

Créé en octobre 2007 à l'initiative de la CNAPE, le groupe d'appui s'est donné pour objet d'accompagner la mise en ouvre de la loi réformant la protection de l'enfance sur les territoires. Il s'agissait ainsi de favoriser l'appropriation du texte et l'esprit de la réforme en apportant des éclairages à l'ensemble des professionnels de la protection de l'enfance sur les différentes dispositions du texte.

Une chargée de mission a participé au groupe d'appui de la CNAPE les 6 mars, 3 juillet et 2 octobre 2015 et participé à l'élaboration des fiches thématiques portant sur les mesures d'AESF et de MJAGBF et sur les ODPE.

III.3.6 Participation de l'ONED à l'enquête Virage de l'INED

L'Institut national d'études démographiques (INED) réalise actuellement une enquête intitulée « Violences et rapports de genre : contextes et conséquences des violences subies par les femmes et par les hommes », dite « Virage ». Il s'agit d'une enquête quantitative portant sur les violences subies par les femmes et par les hommes. Elle a pour objectif de saisir les multiples formes de la violence, et de l'aborder dans une perspective de genre : les différences d'expérience et de trajectoire des femmes et des hommes, les différentes manières d'être une femme ou un homme sont des aspects centraux de l'enquête.

Le 10 octobre, le Directeur et une chargée d'études ont participé au Comité d'orientation. Deux chargées d'études ont participé à la séance plénière du groupe d'exploitation le 19 octobre.

III.3.7 Participation de l'ONED à l'enquête ELAP de l'INED

L'enquête « Étude sur l'accès des jeunes à l'autonomie », dite « ELAP» est une étude sur les conditions de vie, la préparation et l'accès à l'autonomie des jeunes accueillis à l'Aide sociale à l'enfance (ASE), dans le cadre d'un placement, ainsi que sur leur devenir et leurs conditions de sortie du dispositif d'aide.

Une chargée d'études a assisté le 19 mars à une réunion d'information et de restitution de l'enquête ELAP au cours de laquelle ont été présentés le bilan de la première vague d'enquête qui s'est déroulée à l'automne 2013 en région Nord pas de Calais et au printemps 2014 en Région Ile-de-France ainsi que la seconde enquête sur le suivi des jeunes placés.

III.3.8 Le réseau Idéal

L'ONED est membre du comité de pilotage du Club ASE au sein du réseau Idéal. Dans ce cadre, une chargée de mission a participé, notamment les 30 janvier et 16 octobre, aux réunions d'élaboration des

rencontres du réseau en 2015. L'ONED a contribué à la préparation et, s'agissant de certains, au déroulement, des évènements suivants :

- journée technique du 29 janvier sur le thème : « Quel avenir pour l'adoption ? »
- Web conférence du 19 mars assurée par deux chargées de mission qui ont présenté l'étude « Travailler l'accord avec les familles : des expériences de mesures contractuelles en protection de l[2]'enfance » insérée dans le Neuvième rapport annuel.
- journée technique du 21 mai sur le thème : « La sortie de l'aide sociale à l'enfance et l'accompagnement à l'autonomie », au cours de laquelle une chargée de mission et une chargée d'étude ont présenté l'étude sur « L'accompagnement vers l'autonomie des jeunes majeurs. »

Plusieurs professionnels de l'ONED ont assisté le 22 juin à la journée organisée par le Réseau Ideal – Club ASE et consacrée aux conditions du succès d'un observatoire de l'action sociale.

Enfin le Directeur et une chargée de mission sont intervenus, pour l'un en conférence plénière, pour l'autre en animation d'atelier, au cours des Rencontres territoriales de la protection de l'enfance les 5 et 6 novembre à Nancy sur le thème « Bien évaluer pour bien protéger ».

III.3.9 Séminaire ONED-CNFPT

En 2015, l'ONED et le CNFPT ont organisé conjointement le septième séminaire destiné aux cadres et directions des départements (services ASE, PMI et service social) à Angers les 13 et 14 octobre sur le thème : « L'accueil familial en protection de l'enfance». La journée a rassemblé 87 cadres venant de 38 départements. Des conférences plénières ont abordé les aspects suivants : l'histoire du métier d'assistant familial et de sa construction juridique, les enjeux cliniques du placement familial, l'organisation du placement familial comme dispositif institutionnel, la question de la « vie ordinaire » des enfants et jeunes confiés en accueil familial, la présentation de l'étude de l'ONED sur « L'accueil familial : quel travail d'équipe ». Une rencontre-débat s'est en outre tenue avec deux adultes ayant écrit le récit de leur enfance en famille d'accueil. Un travail en ateliers a permis aux participants de mener une réflexion sur quatre thématiques : le lien entre éducateur référent et assistant familial, l'apport de la théorie de l'attachement et ses usages dans le cadre de l'accueil familial, la place de l'assistant familial dans l'équipe pluridisciplinaire et dans l'institution, les modes de soutien et d'étayage des familles d'accueil par les équipes dans le cas d'accueil spécifiques (urgence, prise en charge de jeunes en difficultés multiples).

Une chargée de mission a également participé à trois jours de formation organisés par le CNFPT de Dunkerque, sur Paris et est intervenue dans le 6 octobre 2015 après-midi pour présenter la note d'actualité intitulée « Le projet pour l'enfant, état du questionnement » parue en mai 2015.

III.3.10 L'organisme commun des institutions de rente et de prévoyance (OCIRP)

Le Directeur est membre du comité scientifique de la Fondation d'entreprise OCIRP (Organisme commun des institutions de rente et de prévoyance) depuis 2013 et un chargé d'étude est membre du comité d'experts depuis octobre 2009. Le but de la Fondation d'entreprise OCIRP est de faire connaître et reconnaître la situation de l'état d'orphelin en France autour de trois axes :

- soutenir des actions permettant aux jeunes orphelins de grandir malgré la perte en étant accompagnés ;
- sensibiliser le monde des professionnels de l'enfance et de l'éducation ;
- soutenir la recherche en sciences sociales et en sciences humaines.
- Le comité scientifique s'est réuni le 7 juillet pour étudier les appels, formulaires de convention et la Charte éthique. Le comité d'expert s'est réuni le 11 juin 2015, pour instruire une trentaine de dossiers dans le cadre de l'appel à projets 2015. Au total, ce sont 27 projets qui sont soutenus par la Fondation .
- Les participations à des manifestations et travaux associatifs

Les membres de l'ONED interviennent régulièrement lors de manifestations sur les thèmes de la protection de l'enfance, ce qui permet de diffuser les connaissances acquises notamment par la recherche ou l'évaluation des dispositifs.

Ainsi, une chargée de mission et une chargée d'études ont participé les 23 janvier et 25 juin 2015 à deux réunions qui se sont tenues dans le cadre du groupe de réflexion sur le fonctionnement des pouponnières réuni à l'Association Pickler Loczy. Ces mêmes personnes ont également participé à deux séances d'un groupe de travail qui s'est tenu à l'ONED, les 8 septembre et 2 novembre 2015, à propos de la réalisation d'un questionnaire à destination des pouponnières.

Le 5 mars, une chargée de mission est intervenue à la journée organisée à Paris par l'association Pickler-Loczy sur « Myriam David, une pensée clinique toujours vivante ! ».

Le 25 avril, le Directeur a présenté le dispositif de la protection de l'enfance à l'occasion d'une Journée nationale organisée par l'UDAF de Haute-Saône à Vesoul.

Une chargée de mission est intervenue le 4 mai lors d'une journée organisée par la Fédération nationale des Assistants Familiaux à La Roche-sur-Yon pour présenter l'historique et les enjeux du travail d'équipe en placement familial.

Le Directeur, un chargé de mission et six chargés d'études ont participé aux 8èmes Assises nationales de la protection de l'enfance, organisées à Rennes les 15 et 16 juin, par le Journal de l'Action sociale. Le Directeur a été rapporteur de l'atelier n° 5.

Un chargé d'études a participé au colloque annuel de la Société française de l'évaluation portant sur le thème « Evoluer, évaluer » les 18 et 19 juin à Montpellier.

Une chargée de mission est intervenue dans le cadre d'une table ronde organisée par l'association Olga Spitzer à Paris le 25 juin, sur le thème « contrôle consenti ou contrôle contraint, l'accompagnement à la fonction parentale ».

Un chargé d'études est intervenu sur la thématique des jeunes à difficultés multiples dans le cadre d'une journée de travail organisée le 22/06 à Amiens par le CREAI Picardie.

Le Directeur a participé aux 27e journées annuelles de l'ANDASS, à Bordeaux, qui se tenaient sur le thème de : « Solidarité et citoyenneté : Osons la refondation des politiques publiques départementales ».

Une chargée de mission est intervenue lors des journées d'étude de l'Association nationales des placements familiaux à Lille les 23, 24 et 25 septembre, pour présenter une communication sur le thème : « Accompagner les jeunes dans le passage à l'âge adulte : quelles politiques publiques, quelles approches pratiques ? »

Le 15 octobre, le Directeur a présenté le dispositif de protection de l'enfance l'occasion des 70 ans de l'UDAF du Loiret.

Les 24 novembre et 3 décembre 2015, un chargé d'études est intervenu à la PMI de Paris dans le cadre de la formation « fondamentaux de la protection de l'enfance » à destination des professionnels de PMI. Ces interventions avaient pour but de de présenter les données de cadrage disponibles en de protection de l'enfance ainsi que des phénomènes de violences chez les 0-6 ans et les adolescents.

Le 1erdécembre 2015 l'ONED a participé au colloque national organisé par le Conseil supérieur du travail social relatif à la prévention spécialisée. Au cours de cette journée, des dispositifs de prévention spécialisée ont été présentés, certains portant sur le décrochage scolaire et l'insertion professionnelle. Deux dispositifs avaient pour thématique le vivre ensemble, la socialisation et la cohésion sociale. L'accent a été mis sur les interventions au plus près des lieux de vie des publics : établissement scolaire, quartier. Des services représentant la diversité des territoires ont également pu exposer leurs actions : Nord, Moselle, Isère, Paris, Marseille, Hyères, Val-de-Marne.

Par ailleurs, les membres de l'ONED ont assisté à un certain nombre de manifestations, ce qui leur permet d'enrichir les travaux produits par l'observatoire.

Ainsi, une chargée d'études a assisté le 24 mars à la journée d'étude nationale de la Société française d'évaluation (SFE) consacrée à l'évaluation en santé. .Deux chargés de mission et un chargé d'études ont assisté à la journée du 30 juin organisée par L'EMN (Réseau Européen des Migrations), cofinancé par le Ministère de l'Intérieur et l'Union Européenne, à l'occasion de la 7e conférence nationale du Point de contact français du Réseau européen des migrations. Cette journée avait pour thématique « Les mineurs isolés étrangers en France et dans l'UE ». Une chargée d'études a assisté les 2 et 3 juillet au colloque international consacré au retour des inégalités et organisé par le laboratoire d'excellence

IPOPS à l'université Paris-Ouest à Nanterre. Sur invitation de Madame Sandrine Lamantowicz, chargée de communication de Parenthèse-Cinéma, six membres de l'ONED se sont rendus à la projection exceptionnelle du film « La tête haute » de E. Bercot le 12 mai 2015 à 20h au Club de l'Etoile à Paris (17e). Une chargée d'études a assisté le 20 mai au Congrès international du Bureau international catholique de l'enfance (BICE) sur le thème : « Abus sexuel des enfants : mécanismes de protection et résilience », qui s'est tenu à Paris. Un chargé d'étude et une chargée de mission ont assisté au colloque organisé par l'association Enfance et famille d'adoption les 4 et 5 juin à Paris sur le devenir des adoptés. Une chargée de mission a assisté au colloque organisé par l'association française des magistrats de la jeunesse et de la famille à Paris les 5 et 6 juin. Une chargée d'études a assisté les 10 et 11 juin aux Journées d'études de la Fédération nationale des services sociaux spécialisés de protection de l'enfance (FN3S), qui se sont tenues à Colmar sur le thème : « La protection du tout-petit. Apprendre à écouter celui qui ne parle pas ». La Directrice générale du GIPED et une chargée d'études ont assisté le 8 octobre au séminaire commun de la Cour des Comptes et de la Société Française d'Evaluation consacrée à la mobilisation des données pour le suivi et l'évaluation des politiques publiques. Le 9 octobre, une chargée de mission a assisté à la journée de l'AFIREM organisée à Paris sur « L'accompagnement en périnatalité : une opportunité à ne pas manquer. » Le 12 novembre, un chargé d'études a assisté à la journée d'études visant à préparer un séminaire de recommandations, organisée conjointement par la DPJJ et l'INJEP sur l'accueil des familles au cours de l'accompagnement éducatif.

IV. Le centre de ressources de l'ONED et sa communication

IV.1 Le centre de documentation

Le travail classique de collecte, traitement et diffusion de l'information a été poursuivie sur l'année 2015 par la documentaliste. Aussi la base de données interne SIDO s'est enrichie de nombreuses notices bibliographiques, le dossier de presse a été envoyé avec une périodicité bimensuelle et l'ensemble des collaborateurs a été également informé des nouvelles acquisitions du centre de documentation par l'envoi d'une liste.

55 ouvrages ont donc enrichi la bibliothèque et 20 abonnements ont été reconduits sur 2015.

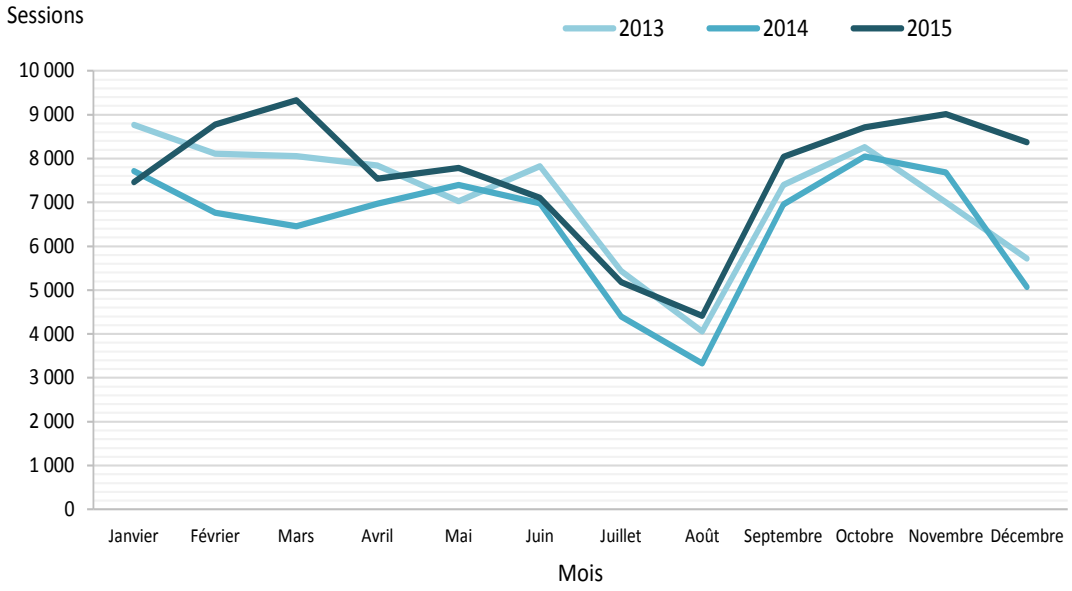
IV.2 Le site de l'ONED : www.oned.gouv.fr

En 2015, le site de l'ONED a reçu 91 735 visites contre 77 748 en 2014 soit une augmentation de de 16%[17]. Cette augmentation confirme l'ONED et son site comme une ressource indispensable concernant la protection de l'enfance.

[17] L'augmentation réelle du nombre de visites est de 15 % pour l'année 2015 compte tenu de l'indisponibilité du site de l'ONED entre le 27 novembre et 4 décembre 2014, suite au hackage subi.

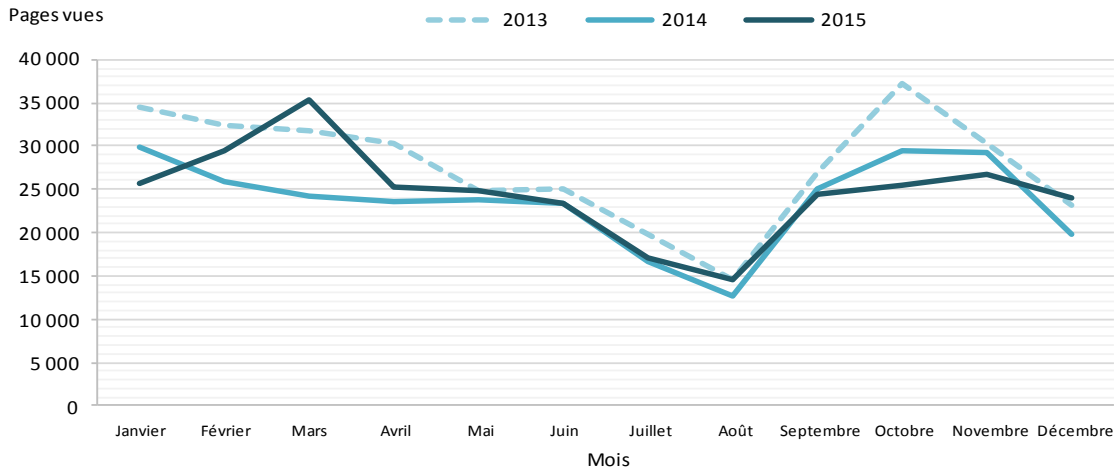
Concernant l'évolution mensuelle du nombre de visites du site de l'ONED, il existe une saisonnalité des visites liée à la fois aux congés d'été et ceux de fin d'année, mais également aux évènements organisés par l'ONED (Journées d'études[18], Séminaire technique des ODPE, etc.).

Figure 1 - Evolution mensuelle du nombre de visites (2013 à 2015)



Après une diminution du nombre de pages consultées en 2014 (-14%[19]), celui-ci connaît une légère augmentation (+ 5%) passant de 283 975 pages consultées à 297 948 en 2015. On observe la même saisonnalité que pour l'évolution du nombre de visites, davantage liée à la publication de rapports (« Accompagnement vers l'autonomie des jeunes majeurs » fin janvier 2015) et autres rapports (rapports au Gouvernement et au Parlement fin mai 2015 et juin 2014) qu'à l'organisation de journée d'études (par exemple celle du 29 mai 2015 : « Enfants et familles, acteurs de la protection de l'enfance ? ») .

Figure 2 - Evolution mensuelle du nombre de pages consultées (2013 à 2015

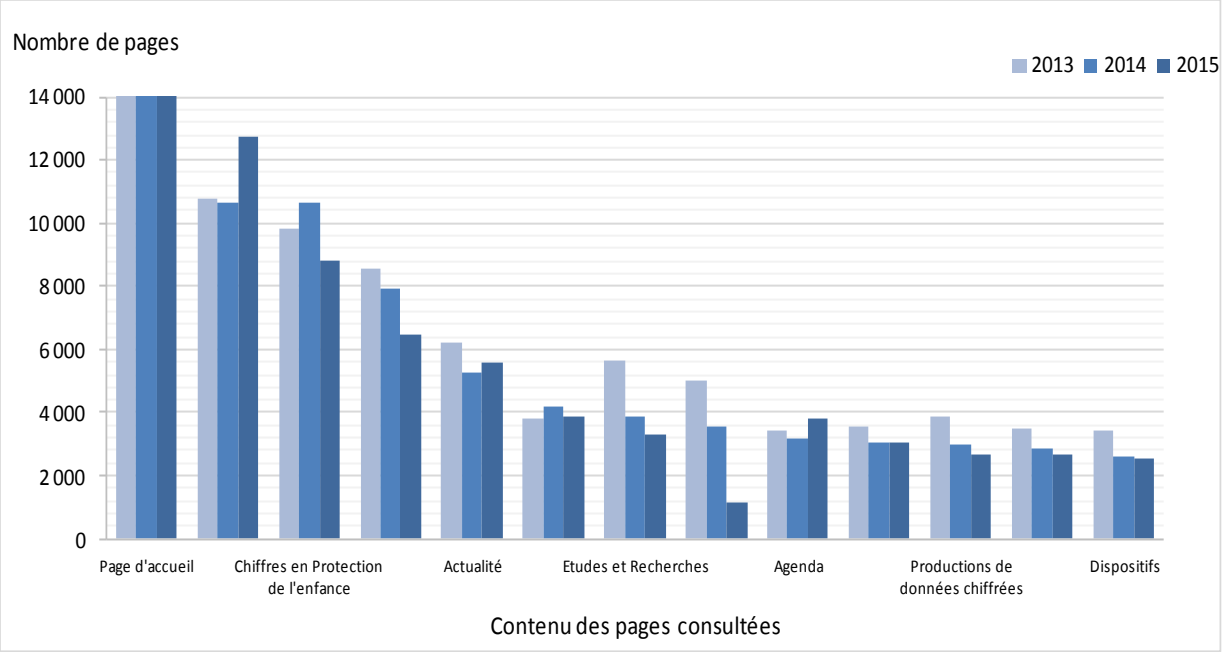


[18] Notons notamment la journée du 20 mars 2015 : « Observer l'enfance en danger et la protection de l'enfance : apports et limites de différents dispositifs Comparaison internationale »

[19] La diminution réelle du nombre de pages consultées était de 12 % pour l'année 2014 compte tenu de l'indisponibilité du site de l'ONED entre le 27 novembre et 4 décembre 2014, suite au hackage subi.

L'analyse des pages les plus consultées révèle des évolutions contrastées. En effet, la page d'accueil[20] du site de l'ONED est une des pages qui connaît la plus forte augmentation (+ 15%) passant de près de 47 300 consultations à 54 400 consultations après avoir accusé un net recul entre 2013 et 2014 (-20%). A contrario, la page relative « aux chiffres clés en protection de l'enfance » évolue en sens inverse, connaissant une baisse importante en 2015 (-17%) passant 10 647 visites en 2014 à 8 823 en 2015. Malgré cette baisse, le nombre élevé de consultations de cette page confirme le site de l'ONED comme un lieu ressources, tant au niveau de la production de données chiffrées (3ème page consultée) que dans les informations législatives sur la protection de l'enfance avec plus de 12 700 visites sur la page dédiée à la loi de 2007 (+19%) ; notons également que la page « agenda » connait la plus forte progression parmi les pages vues plus de 2 500 fois (+ 22%), passant de 3 156 en 2014 consultations à 3 835 en 2015.

Figure 3 - Evolution mensuelle du nombre de pages consultées selon le type de contenu (2013 à 2015)



Le site de l'ONED comme « lieu ressource » en protection de l'enfance se manifeste également par les évènements observés sur le site, à savoir les téléchargements et les « clics » vers les sites partenaires. Ainsi, on observe un nombre de téléchargements en augmentation sur l'année 2015 par rapport à 2014 (+35%), après une forte baisse observée en 2014 (-23%). Cette évolution est logique puisque l'année 2013 a bénéficié du lancement du nouveau site de l'ONED en octobre 2012 ramplaçant le premier site de l'ONED, devenu obsolète : la fréquentation du site en 2013 a largement augmentée par le nombre de téléchargements puisque près de 35 000 documents, au format PDF, y ont été téléchargés : le rapport annuel 2013 (2 621 téléchargements), les 5 guides de la loi de 2007 (2 561), les fiches dispositifs (1 965), le rapport sur le parentalité (1 908) et le rapport sur lea situation des pupilles de

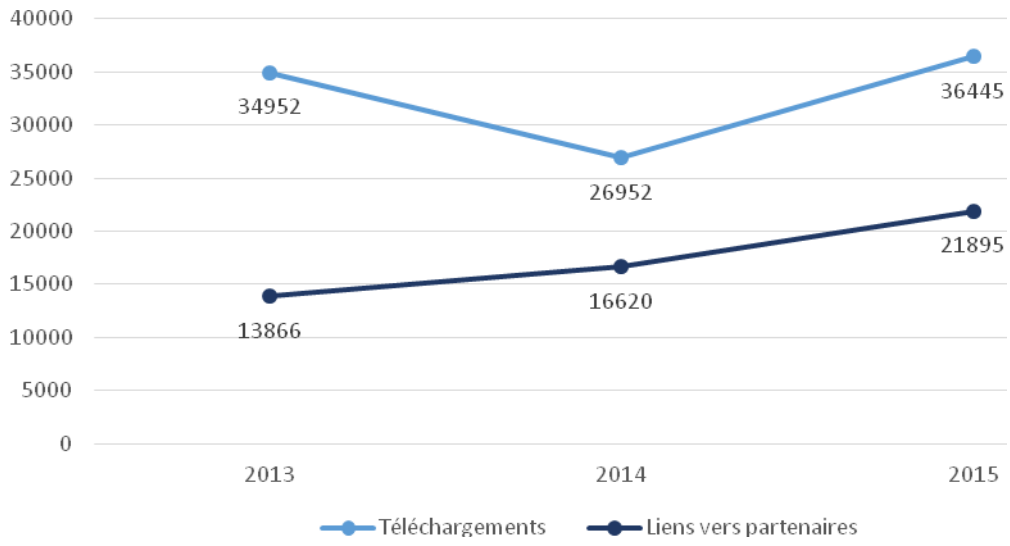
[20] Pour plus de lisibilité, la page d'accueil ne figure pas sur le graphique.

l'État au 31/12/2011 (1 287) ont été les documents les plus téléchargés. L'année 2013 a également vu la publication du rapport thématique sur les enfants exposés aux violences conjugales (1 076). D'autres rapports plus anciens ont également beaucoup été téléchargés, comme le rapport sur la théorie de l'attachement (990).

L'année 2014 a compté moins de téléchargements (-23%), notamment en raison de la baisse du nombre de téléchargement de rapport annuel 1 434 (-45%) ainsi que du rapport pupilles (-39 %) mais aussi des rapports thématiques qui ont connu moins de succès que le millésime 2013.

Pour l'année 2015, on observe que le nombre de téléchargements du rapport annuel est en forte hausse avec 2 020 téléchargements (+41%) ainsi que celui sur les pupilles de l'État (1 258 téléchargements, +60%). Ces fortes variations sont probablement dues aux thématiques abordées dans ces deux rapports : le chapitre consacré aux schémas départementaux dans le rapport annuel, d'une part, et le focus du rapport pupilles sur les naissances sous le secret répondent à de fortes attentes dans les départements notamment. Par ailleurs, le nombre de téléchargements a également augmenté du fait de la parutuion de deux rapports thématiques, l'un sur les jeunes majeurs et le second sur l'accuel familial répondant également à des attentes de nos partenaires.

Figure 4 - Évènements (2013 à 2015)



Concernant les clics vers les liens de nos partenaires, ceux-ci sont en progression constante passant de 13 866 en 2013 à 21 895 en 2015 (+ 20% en 2014, puis + 32% en 2015). C'est vers une page du site de Légifrance que les utilisateurs, en recherche d'informations législatives sur la protection de l'enfance, se dirigent avec 1 983 clics en 2015. Viennent ensuite les clics vers les sites « ressources en protection de l'enfance » du SNATED, de l'ODAS et de la DREES avec respectivement 852, 814 et 801 visites à partir de liens référencés sur le site de l'ONED.

Enfin, on observe une baisse du nombre de visistes sur l'espace réservé aux ODPE avec 611 visites en 2015 contre 1 014 en 2014 (- 40%), pour mémoire le nombre de visites était de 710 en 2013. Cette

forte diminution est probablement à mettre en lien avec le séminaire technique repoussé au 21 janvier 2016 alors que celui-ci se tient habituellement fin novembre-début décembre.

IV.3 Les Lettres de l'ONED = newsletter

Au cours de l'année 2015, 12 Lettres ont été réalisées. Elles sont désormais diffusées uniquement par voie électronique et sont ainsi directement accessibles sur les téléphones et les tablettes. Elles sont également devenues mensuelles. Plus de 1 500 personnes y sont abonnées.

Première Lettre électronique en février 2015.

IV.4 L'ONED et les médias

En 2015, l'ONED a diffusé quatorze communiqués de presse :

- 26 janvier : annonce de la journée d'étude du 20 mars « *Observer l'enfance en danger et la protection de l'enfance : apports et limites de différents dispositifs. Comparaison internationale* » ;
- 27 janvier : sortie du rapport d'étude « *L'accompagnement vers l'autonomie des jeunes majeurs* » ;
- 2 février : sortie du rapport « *La situation des pupilles de l'État : enquête au 31 décembre 2013* » ;
- 6 mars : rappel de la journée d'étude du 20 mars « *Observer l'enfance en danger et la protection de l'enfance : apports et limites de différents dispositifs. Comparaison internationale* » ;
- 7 avril : annonce de la journée d'étude du 29 mai « *Enfants et familles, acteurs de la protection de l'enfance ?* » ;
- 27 avril : sortie de la note d'actualité « *Le projet pour l'enfant : état du questionnement* » ;
- 13 mai : rappel de la journée d'étude du 29 mai « *Enfants et familles, acteurs de la protection de l'enfance ?* » ;
- 26 mai : sortie du 10e rapport annuel au Gouvernement et au Parlement « *Les schémas de la protection de l'enfance ; les données chiffrées* » ;
- 10 juillet : sortie du rapport d'étude « *L'accueil familial : quel travail d'équipe ?* » ;
- 28 juillet : sortie du dossier thématique « *Articuler recherche et pratiques en protection de l'enfance* » ;
- 1er septembre : rappel des dernières parutions de l'ONED ;

- 15 septembre : annonce de la journée d'étude du 22 janvier 2016 « *Le pilotage de la protection de l'enfance : acteurs et outils* » ;
- 12 octobre : sortie de la note d'actualité « *Estimation de la population des enfants pris en charge en protection de l'enfance au 31 décembre 2013* » ;
- 10 décembre : appels d'offres ouvert et thématique 2016.

L'ONED a également fait l'objet de 347 citations dans la presse généraliste et spécialisée, notamment liées à son actualité (journées d'étude, publications de rapport, etc.).

Annexe :

Convention pluri annuelle d'objectifs 2015/2017, bilan intermédiaire au 31 décembre 2015

GIP Enfance en Danger

CONVENTION PLURI ANNUELLE D'OBJECTIFS 2015-2017

1er Bilan intermédiaire au 31 décembre 2015

La convention pluriannuelle d'objectifs 2015-2017 entre le ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes et le GIP Enfance en Danger signée le 24 août 2015, fixe six objectifs repris ci-dessous.
Notons que le montant de la subvention de l'Etat d'un montant de 2.388.389 € a fait l'objet en 2015 d'une réserve de précaution de 4% et a donc été ramenée à 2.292.853 €.

✓ Objectif 1 : Améliorer l'analyse des données des départements afin de renforcer la connaissance de la situation des enfants pris en charge en protection de l'enfance par les acteurs

Concernant les données 2014, 26 bases ont été remontées à l'observatoire, soit ¼ des départements. Elles ne sont pas encore toute remontées. Ce chiffre est en augmentation.
L'ONPE a identifié plus précisément les freins rencontrés à la remontée des données, dans le cadre des liens avec les départements et par le biais d'un questionnaire adressé aux éditeurs de logiciel. L'amélioration des remontées des données se poursuit au fil des mois de façon progressive.
Les tableaux de bords font l'objet d'échanges importants avec chaque département. 13 tableaux de bord synthétiques sur les données 2013 ont été adressés en 2015. Les tableaux de bord des données 2014 sont adressés depuis décembre 2015. Le séminaire annuel des ODPE a eu lieu le 21 janvier dernier.

Actions à venir :

- *Poursuite de l'envoi des tableaux de bord synthétiques pour les données 2014*
- *Une enquête en direction des ODPE envoyée en mars 2016, concernant leurs besoins plus spécifiques*
- *L'organisation (après la publication du décret sur la remontée des données pris en application de la loi du 14 mars 2016) d'une journée nationale sur l'observation (associant les acteurs concernés des départements y compris les DSI)*

✓ Objectif 2 : Développer la connaissance en protection de l'enfance et en assurer une meilleure appropriation par les acteurs

Le développement de la connaissance en protection de l'enfance se fait de multiples façons ainsi que sa diffusion. L'ONPE a réalisé 12 visites de terrain (généralement en lien avec les sujets thématiques traitées). Outre le rapport annuel comportant un dossier thématique sur les schémas départementaux, 3 rapports thématiques ou d'étude ont été réalisés en 2015 : « L'accompagnement vers l'autonomie des jeunes sortant du dispositif de protection de l'enfance », « L'accueil familial, quel travail d'équipe ? », et « Articuler recherche et pratique en protection de l'enfance ». Il a été organisé 2 journées nationales : l'une croisant la recherche et la pratique à partir des recherches de l'appel d'offre en n-3 « Enfants et familles, acteurs de la PE », et l'autre portant sur « Les politiques publiques et lutte contre la pauvreté ».
L'ONPE a par ailleurs organisé une journée sur le pilotage de la protection de l'enfance (en lien avec l'actualité de la loi portant réforme de la protection de l'enfant) le 22 janvier 2016.

L'appel d'offre thématique 2015 porte sur « Accéder à l'expression de l'enfant en protection de l'enfance ».

Actions à venir :

- *Poursuite des visites de terrain et publication des fiches sur le site internet*
- *En études ou dossiers thématiques : le PPE, l'accueil des MIE, une revue de littérature concernant la maltraitance*
- *Poursuite des journées annuelles*

✓ Objectif 3 : Améliorer le taux de traitement des appels reçus au 119

A la suite du rapport de la Cour des comptes, il a été mis en œuvre des améliorations permettant d'augmenter le taux de transfert des appels pré traités. Ainsi, la première partie d'un message d'accueil, précisant la mission première du 119, est systématiquement diffusé avant que l'appel n'arrive dans la file d'attente des professionnels ce qui a permis de diminuer les appels présentés. 8 appels présentés sur 10 ont été pré traités. Il est donc proposé de ne pas réaliser un audit externe sur les causes des flux d'appels non pré traités (action 3.1).
L'étude statistique relative aux appels du SNATED en 2015 sera présentée au CA du 29 juin 2016.

✓ Objectif 4 : Poursuivre la collaboration avec les départements et favoriser l'accessibilité du 119

Le taux de retour des départements était en 2014 de 61,78%. Celui de 2015 n'est pas encore totalement finalisé compte tenu du délai (106 jours en moyenne) ne permettant pas d'avoir un chiffre stabilisé à ce jour. Il ne sera toutefois pas en augmentation. Une procédure interne de relance a été créée en janvier 2016 et doit être automatisée par le RSI via le logiciel métier.
Concernant la réception du numéro d'appel européen 116.111, la mise en œuvre de sa gratuité fait actuellement l'objet d'un travail entre ministères dont nous attendons le résultat.

Actions à venir :

- *Relance en 2016 du groupe de travail avec les départements sur la fiche retour (affiner la connaissance des freins et des réponses à apporter)*
- *Sujet du séminaire annuel avec les CRIP (sensibilisation des conseils départementaux)*
- *Diffusion d'un glossaire permettant une harmonisation des éléments contenus dans la fiche retour (soutenir les professionnels dans cette tâche)*

✓ Objectif 5 : Optimiser l'organisation et le pilotage budgétaire

Les risques comptables relevés par le contrôle interne comptable réalisé en 2014 ont été pour l'essentiel levés.
La mise en œuvre d'une comptabilité analytique est en cours de travail et doit être finalisé en 2017. 2015 a été l'occasion de préparer le passage à la réforme comptable GBCP.
Le protocole entre le GIPED et le Commissaire du gouvernement a été signé en juillet 2015.
2015 a permis de tester le logiciel PEDRO, outil d'adéquation entre le planning prévisionnel des présences des écoutants et la gestion de la paye.

Actions à venir :

- *Mise à jour si besoin de la cartographie des risques sur le plan comptable*
- *Poursuite des travaux sur la comptabilité analytique : finalisation de la nomenclature en 2016*
- *Mise en œuvre début 2016 du logiciel PEDRO concernant la réalisation des plannings des écoutants et finalisation de l'outil vers une gestion de la paie*
- *Concernant la mutualisation des moyens et des compétences (axe 5.4) : ce point est rattaché de façon plus générale aux travaux sur la préfiguration*

✓ **Objectif 6 : Contribuer à la réflexion engagée par l'Etat sur le rapprochement des politiques de protection de l'enfance et d'adoption**

En 2015, le GIPED a participé aux réunions organisées sur ce thème et a été entendu par la mission d'inspection qui a remis son rapport en février 2016.

Actions à venir :

- *Après remise de la feuille de route, participation à la démarche qui sera organisée avec le GIP AFA*