



3^{ème} Séminaire biannuel
SNATED / CRIP

28 mars 2013

Assemblée Nationale - Paris

Table des matières

1. Allocutions d'ouvertures **6**

1.1 Allocution de Marie-Paule Martin-Blachais, Directeur général du GIP Enfance en Danger	6
1.2 Allocution de Frédérique Botella, Directeur su SNATED	10
1.3 Point sur l'actualité du SNATED	10
1.4 Présentation des premières tendances de l'activité de 2012	11
1.5 Echange avec les participants	17

2. Table Ronde n° 1 **22**

Enfants en dangers et nouvelles technologies : quelles modalités de traitement entre les différents services ? **22**

Introduction de Marie-Pierre Marion, Coordonnateur du SNATED, Animateur de la table ronde	23
2.1 Intervention de Marie Derain, Défenseure des enfants	25
2.2 Intervention de Stéphane Blocquaux, Maître de Conférence en Sciences de l'Information et de la Communication	30
2.3 Intervention de Pierre-Yves Lebeau, Officier de Police à la Direction Centrale de la Police Judiciaire	33
2.4 Intervention de Dominique Delorme, responsable de net écoute (association e-Enfance)	37
2.5 Intervention de Carole Gilmas-Adel, Ecoutante au SNATED / Réactions des intervenants	39
2.6 Conclusion de Stéphane Blocquaux	44
2.7 Echanges avec les participants	45

3. Table Ronde n° 2 **47**

Les échanges dématérialisés entre le SNATED et le CRIP : une finsalisation fin 2013 **47**

3.1 Introduction de Michel Roger, Responsable SI et Télécoms du GIPED, Animateur de la table ronde	48
3.2 Intervention de Nicolas Bénazet, Directeur de Projet en charge du Portefeuille Santé Social SGMAP	49
3.3 Intervention de Joëlle Nicoletta, Responsable de la CRIP des Côtes d'Armor	51
3.4 Intervention de Ronan Le Clerc, Substitut du Procureur - Parquet de Saint-Malo	54
3.5 Echanges avec les participants	57
3.6 Conclusion de la table ronde par Michel Roger	61

4. Table Ronde n° 3 **64**

Le traitement des situations d'urgence : quelles réponses apporter ? **64**

4.1 Introduction de François Bringuier, Coordonnateur SNATED, Animateur de la table ronde	65
4.2 Intervention de Magali Josse, Adjointe au Chef de la Section des Mineurs au Parquet de Paris	67
4.3 Intervention de Firyel Abdeljaouad, Responsable de la CRIP de Seine Saint Denis	68
4.4 Intervention de Bérengère Rignol, Ecoutante au SNATED / Réactions des intervenants	71
4.5 Echanges avec les participants	76
<u>5. Clôture de la journée</u>	79
Marie-Paule Martin-Blachais, Directeur général du GIPED	79
<u>6. ANNEXES</u>	80
6.1 Annexe 1 : Liste des intervenants et des participants	81

Programme du colloque

INFORMATIONS PRATIQUES

LIEU :
Salle Colbert de l'Assemblée Nationale
126, rue de l'Université - 75007 Paris

PLAN :



ACCES : Pour plus d'informations sur la localisation, suivre [ce lien](#) :

- **Métro :** Assemblée nationale (ligne 12), Invalides (lignes 8 ou 13)
- **RER :** Invalides (ligne C)
- **Bus :** lignes 24, 63, 73, 83, 84, 93, 94
- **Stationnement des voitures :** Parking des Invalides accessible depuis l'esplanade des Invalides et la rue de Constantin.

Une pièce d'identité sera demandée à l'entrée et restituée à la fin de la journée.

Pour toute information

Votre contact → Nora Darani : 01 53 06 68 73 / noradani119@alia119.gouv.fr

GIP ENFANCE EN DANGER



3^{ème} Séminaire
Biannuel
« SNATED / CRIP »

28 mars 2013

Assemblée Nationale – Salle Colbert



L'ensemble des travaux se tient en plénière

9h00 – Accueil des participants

9h30–9h45 – Introduction à la journée

Marie-Paule Martin-Blaichais, Directeur général du GIPED

9h45–10h15

Focus sur les statistiques des appels au 119 pour l'année 2012

Frédérique Botella, Directeur du SNATED

(10 mn d'échanges avec la salle)

10h25 – 12h30 Table Ronde

Enfants en dangers et nouvelles technologies : quelles modalités de traitement entre les différents services ?

Marie Derain, Défenseuse des enfants

Stéphane Blocquaux, Docteur et Maître de Conférence en Sciences de la Communication - Institut des Sciences de l'Information et de la Communication d'Angers - Université Catholique de l'Ouest

Pierre-Yves Lebeau, Commandant de Police, Chef de la section de traitements des signalements à l'Office Central de Lutte contre la Criminalité liée aux Technologies de l'Information et de la Communication (OCLCTIC)

Justine Atlan, Directrice de l'association « E-Enfance » ou

Dominique Delorme, Responsable de Net Écoute (E-Enfance)

Carole Gilmas-Adel, Écouteuse du SNATED

Marie-Pierre Marion, Coordonnatrice du SNATED - Animateur de la table ronde

(20 mn d'échanges avec la salle)

12h30 – Déjeuner sur place

14h15 – 15h45 Table Ronde

Les échanges dématérialisés entre le SNATED et les CRIP : une finalisation fin 2013

Nicolas Bénazet, Directeur de Projet en charge du Portefeuille Santé Social - Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP)

Joëlle Nicoletta, Responsable de la CRIP des Côtes d'Armor

Ronan Le Clerc, Substitut du Procureur du TGI de Saint-Malo

Michel Roger, Responsable SI & Télécoms du GIP Enfance en Danger - Animateur de la Table Ronde

(20 mn d'échanges avec la salle)

15h45 – 17h15 Table Ronde

Le traitement des situations d'urgence : quelles réponses apporter ?

Magali Josse, Magistrat, Adjointe au chef de la section des Mineurs - Parquet de Paris

Firyal Abdeljaouad, Responsable de la CRIP de la Seine-Saint-Denis

Bérengère Rignol, Écouteuse du SNATED

François Bringuier, Coordonnateur du SNATED - Animateur de la table ronde

(20 mn d'échanges avec la salle)

17h15 – 17h30

Clôture des travaux

Marie-Paule Martin-Blaichais, Directeur général du GIPED

1. Allocutions d'ouvertures

1.1 *Allocution de Marie-Paule Martin-Blachais, Directeur général du GIP Enfance en Danger*



Je vais être amenée à m'exprimer collectivement, au niveau de l'institution, s'agissant de domaines qui ont pu impliquer nos deux services, puisque vous savez que le décret sur le dispositif des remontées des données a été publié le 28 février 2011, et que toute l'année 2011, nous avons développé une stratégie proactive vers vous, puisque nous avons organisé 9 sessions de journées interrégionales qui ont regroupé l'ensemble des départements de métropole, mais nous avons aussi conduit 3 missions Outre-mer, Mayotte, la Réunion, la Guyane, et que nous vous annonçons poursuivre des missions d'Outre-mer cette année par le biais de visioconférence qui sont prévues pour l'automne. Journées interrégionales qui ont été une démarche collective de l'institution, associant à la fois l'ONED et le SNATED ainsi que l'appui méthodologique et technique extrêmement important de notre service et de notre Responsable du système informatique et téléphonique.

Autre point important depuis la dernière fois que nous nous sommes vus, la délibération de la CNIL rendue en décembre 2011 ; celle-ci nous a apporté 3 éléments clés s'agissant du fonctionnement du SNATED et en particulier s'agissant de notre dispositif :

- Une validation par la CNIL de notre applicatif métier LISA, puisque notre applicatif métier avait subi un certain nombre de modifications ;
- Une confirmation de la position de la CNIL, venant confirmer la délibération de la CADA, sur la nature et le statut des informations qui figurent dans les éléments qui vous sont transmis du SNATED aux CRIP, à savoir que ces informations sont bien couvertes par le secret professionnel et ne sont pas communicables aux tiers et quel que soit le tiers. C'était un sujet dont nous avons un peu débattu en juin 2010, mais cette fois-ci nous avons un support juridique qui est cette confirmation de la CNIL.
- Une recommandation de la CNIL sur la sécurisation des modes de transmission, puisque vous savez aujourd'hui nous vous transmettons les informations des situations que nous avons traitées avec nos écoutants, par support papier et par fax. Cela ne convient à la CNIL qui considère que nous ne remplissons pas les garanties de sécurisation de transmission, puisqu'il s'agit de documents nominatifs, et qui plus est d'informations couvertes par le secret

professionnel, et c'est la raison pour laquelle dans sa délibération, la CNIL nous demande de procéder à une mise en sécurisation de ces transmissions par le biais de la dématérialisation.

C'est la raison pour laquelle, nous en reparlerons lors de la table ronde n°2, nous nous sommes attelés à la mise en conformité dans des délais les plus courts, ce qui nous a conduit à initier une démarche de nouvelles journées interrégionales, initiées depuis le début de l'année, après une phase d'expérimentation avec quelques départements expérimentateurs et avec le soutien de l'Etat et plus particulièrement du service du Secrétariat Général de la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP).

Donc une phase d'expérimentation qui s'est déroulée dans un premier temps et maintenant nous allons rentrer dans la phase de généralisation. Nos services se déplacent vers vous, pour voir localement avec vous les difficultés techniques que vous pourriez rencontrer pour mettre en application cette dématérialisation. Je vous rappelle que ce n'est pas un choix de notre part mais une recommandation de la CNIL de nous mettre en conformité avec ces obligations de sécurisation.

Dernier point avant de passer la parole à Madame Botella, des questions sont remontées dans diverses rencontres, sur la démarche de consensus. Je vais en dire quelques mots afin de dissiper tout malentendu.

La loi du 5 mars 2007 a apporté des choses très intéressantes mais en même temps le législateur a lié deux idées qui étaient différentes :

- Une idée qui était de sécuriser tout recueil d'information qui arrive quelque part, et qui peut concerner une situation d'un enfant qui peut être en danger ou en risque de l'être, pour faire en sorte que cette information arrive à un lieu centralisé dédié identifié, que cette information ne soit pas perdue et que cette information soit traitée. Je vous rappelle que dans la loi du 10 juillet 1989, il y avait déjà les prémices de la mise en place d'un dispositif centralisé aussi qui se nommait à l'époque, la cellule de signalement pour les enfants maltraités ou suspect d'être maltraités. Donc l'idée était d'étendre la compétence de cette cellule à tout enfant en danger ou en risque de l'être en application de la loi de 2007 qui clarifie le périmètre du champ de la protection de l'enfance, de sorte que si cette situation nominative d'un enfant identifié justifie une mesure de protection, les collectivités territoriales dont c'est la responsabilité, garantissant que cette protection soit assurée. C'est donc bien un dispositif dont la vocation est d'assurer la protection d'un mineur qui en a besoin.
- Et dans cette même loi du 5 mars 2007, a été pensée la question de pouvoir disposer d'une observation de la population prise en charge dans le dispositif de protection de l'enfance, permettant à la fois de connaître le public, de connaître le profil de ces enfants et de leurs familles, de connaître les problématiques pour lesquelles ces familles sont amenées à avoir besoin d'une mesure de protection, qu'elle soit administrative ou judiciaire. De faire ensuite un suivi prospectif longitudinal du devenir de ces situations, comment s'organise la prise en charge ? Quels sont les types de prise en charge qui sont offertes à ces familles ? Comment s'articule éventuellement la succession de ces prises en charge ? Quelle est la proportion des

familles qui bénéficient d'abord d'une mesure administrative avant éventuellement de bénéficier d'une mesure judiciaire ? Ou inversement, donc comment s'organise ce parcours dans le dispositif ? Avec derrière des questions qui pour nous sont importantes : y-a-t-il une typologie des parcours ? Quelle est la proportion des enfants qui bénéficient d'une stabilité de la prise en charge ? Vous savez que se sont toutes ces questions qui aujourd'hui sont portées sur le dispositif. Et dernier point : qu'en est-il de ces enfants lorsqu'ils sortent du dispositif de protection de l'enfance ? Ces enfants ont-ils acquis des bénéfices sur le plan de la connaissance, du niveau scolaire, de la formation, de l'insertion ? etc. et dans quelles circonstances quittent-ils le dispositif ?

C'est un projet très ambitieux et qui n'a pas pour vocation de regarder uniquement sur le moment particulier qui est le moment de l'entrée dans le système de la protection de l'enfance, mais qui veut aller regarder l'entrée, le parcours et la sortie et bien évidemment nous dire quelque chose de ce système de protection de l'enfance, de son efficacité, de son efficience et de son service rendu aux enfants et aux familles.

Le législateur dans la loi du 5 mars 2007 a cru bon de lier ces deux objectifs différents par l'intermédiaire de « l'information préoccupante ».

La difficulté dans laquelle nous sommes, c'est que l'ONED a fait un travail d'analyse et d'étude sur l'entrée dans le dispositif de la protection de l'enfance, telle qu'elle est pratiquée par l'ensemble des départements, et nous avons pu voir à quel point cette question de l'entrée est diverse, la façon dont elle est pensée par les collectivités territoriales et la façon dont elle est pratiquée par les collectivités territoriales.

Je prends un exemple simple : Information Préoccupante, rien que cette terminologie ouvre sur une diversité de pratiques.

On a lors de cette enquête, qui a été publiée en octobre 2011, pu se rendre compte qu'il y avait une typologie de départements en 3 catégories :

- Les départements dans lesquels toute information qui arrive à la CRIP est considérée comme information préoccupante.
- Les départements où, la CRIP s'est dotée d'un certain nombre d'éléments de grille de lecture avec des critères lui permettant de déterminer et d'attribuer le qualificatif de « préoccupante ».
- Les départements qui vont qualifier l'information préoccupante après évaluation qui aura confirmé ou infirmé que la situation concerne un enfant qui peut être en danger ou en risque de l'être.

Sur le plan de l'observation, cela pose un certain nombre de problèmes, si dans le dispositif d'observation on n'est pas d'accord sur la population qui entre dans le champ du dispositif d'observation.

Cela nous a conduit à toutes sortes de débats à différents niveaux, et finalement nous avons été convaincus et nous l'avons écrit dans le 7^{ème} rapport de l'ONED, qui a été publié en avril 2012, de la nécessité d'une démarche de consensus pour mettre l'ensemble des acteurs autour de la table et pour pouvoir se mettre d'accord sur le périmètre de la population pour laquelle il est nécessaire de disposer de données anonymisées.

Cela a été très lent, parce qu'il fallait convaincre beaucoup d'acteurs, mais en tout cas nous avons abouti à un consensus pour qu'une « démarche de consensus » se mette enfin en place. Donc je suis enchantée de vous annoncer aujourd'hui, que cette démarche est initiée, qu'un comité d'experts est constitué et va se réunir pour la première fois au mois d'avril prochain, qu'au mois de mai nous aurons deux demies-journées semi publiques où un certain nombre d'acteurs seront conviés, et nous espérons qu'à l'issue de cette démarche, le comité d'experts fera des propositions de recommandations qui nous permettront de pouvoir trouver un consensus avec l'ensemble des acteurs pour se mettre d'accord sur ce qu'on attend de ce dispositif d'observation populationnelle et les modalités pour y parvenir.

Je voulais vous éclairer sur l'état d'avancement de cette démarche pour que vous n'ayez pas d'informations partielles susceptibles d'engendrer un quelconque malentendu. J'espère avoir pu clarifier le pourquoi, les objectifs de cette démarche et ce que nous en attendons.

En effet, il est important sur un territoire de connaître la population de ce territoire, anonymement.

Cette démarche peut aider tous les professionnels, tous les acteurs à avoir une visibilité de ce que l'on fait pour cette population et de ce qu'il reste à faire. Les décideurs et acteurs de politique publique ont des besoins de connaissance et cette analyse populationnelle peut nous aider à contribuer à avoir des éléments de connaissance tant à l'échelon national qu'à l'échelon territorial. C'est la mission qui nous est confiée au niveau du GIP Enfance en Danger et à l'ONED en particulier.

Mais dans ce dispositif je n'oublie pas la place du SNATED, qui est un acteur tout à fait majeur, même si certaines CRIP nous disent que les transmissions du SNATED ne représentent que 10 à 15% des informations préoccupantes. Il n'en reste pas moins qu'au regard de la qualité de son activité, comme des dossiers traités, les retours des départements après transmission, nous confirment son rôle majeur dans l'identification et la prise en charge de nombreuses situations inconnues des services sociaux.

Je laisse donc maintenant la parole à Madame Botella, Directeur du SNATED, qui va vous présenter cette journée.

1.2 *Allocution de Frédérique Botella, Directeur su SNATED*



Chers collègues c'est avec un grand plaisir que nous vous accueillons aujourd'hui pour ce séminaire de travail bi annuel.

Nous avons retenu 3 thématiques :

- L'urgence ;
- La dématérialisation ;
- Les nouvelles technologies.

J'espère que ces tables rondes vous intéresseront et nous permettrons d'améliorer notre articulation au profit des mineurs pour lesquels nous travaillons au quotidien.

Nous avons fait le choix d'inviter plus d'intervenants extérieurs pour enrichir nos débats mais il nous est paru fondamental que l'équipe du SNATED et en particulier les écoutants, puissent venir témoigner de situations qu'ils ont traité, lors de ces tables rondes.

Avant de vous présenter des données d'activité 2012 du service, je souhaiterai vous faire un point d'actualité sur le service et vous donner quelques règles d'organisations pour cette journée, je parlerai d'ailleurs sous le contrôle de Nora Darani qui a œuvré à la bonne organisation de cette journée.

1.3 *Point sur l'actualité du SNATED*

A partir du mois de septembre, nous relancerons, avec le Ministère de l'Education Nationale, une campagne dans les établissements scolaires, car comme vous le savez, le Code des Actions Sociales et des Familles impose l'affichage de notre visuel dans tous les lieux qui accueillent des mineurs. Cela fait trois ans que nous n'avons pas engagé une telle campagne dans les établissements scolaires.

Toujours au niveau national, sachez qu'avec la Mission Interministérielle de Lutte contre les Dérives Sectaires, nous réalisons notre première étude sur les situations en lien avec cette problématique et nous serons en mesure de communiquer prochainement ce document, travail réalisé avec la MIVILUDES, mais également avec la Direction Générale de la Cohésion Sociale.

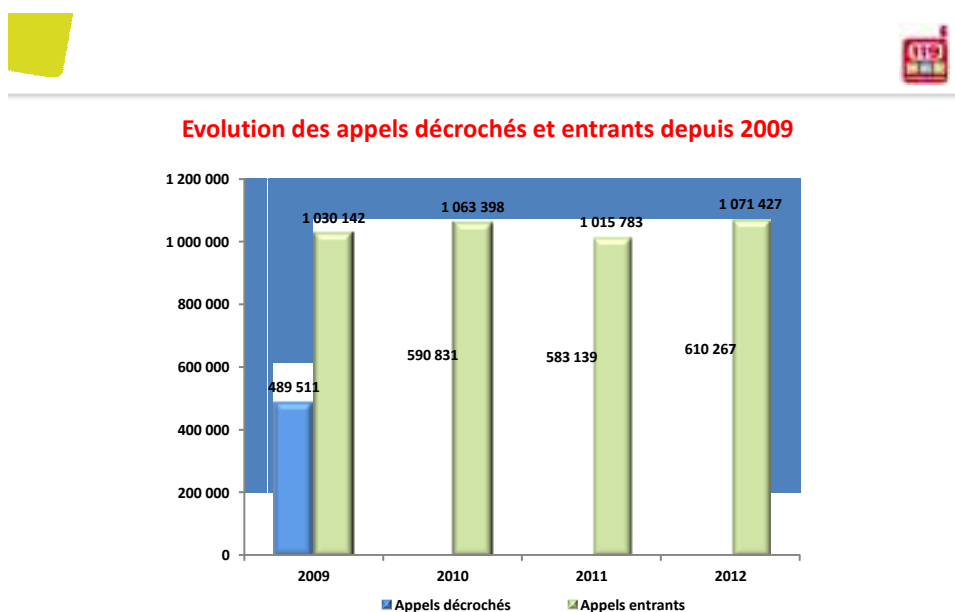
Au niveau international, nous sommes très impliqués dans le réseau des lignes d'aide à l'enfance et sommes très sollicités de par notre antériorité et nos 23 ans d'existence dans le domaine pour faire partager notre expertise. Une mission est prévue début juillet à Madagascar et d'ici la fin de l'année nous interviendrons au Benin et au Togo. Hier, le réseau Child Helpline International m'a contactée pour me demander si au mois de juin nous pourrions accueillir des collègues du Sénégal et du Burkina.

Nous allons essayer de nous organiser pour les soutenir et mettre ainsi notre expertise au service des lignes qui sont en train de se mettre en place.

1.4 Présentation des premières tendances de l'activité de 2012

Nous avons fait le choix de vous présenter les premières tendances de l'activité 2012. Nous avons parmi nous Adeline Renuy, statisticienne à l'ONED et au SNATED, qui se fera un plaisir de répondre à des questions s'il y a encore des zones d'ombre dans les premières tendances que je vais vous présenter.

La première diapositive concerne les **appels décrochés** depuis 2009.

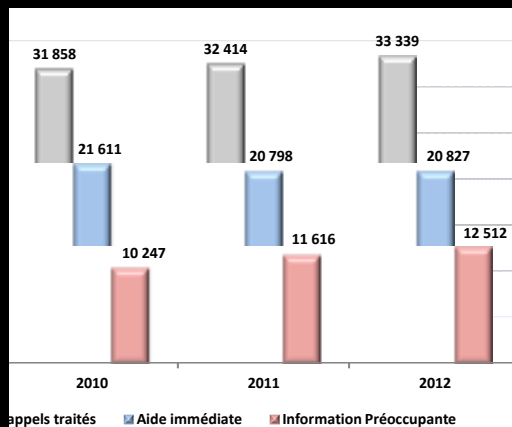


Il y a une augmentation **des appels entrants** dans notre dispositif de téléphonie et une augmentation des appels décrochés.

S'agissant des appels entrants, nous devons nous rapprocher de nos collègues de la téléphonie sociale et en santé pour vérifier s'ils ont repéré le même phénomène.

Depuis 2009, nous observons une augmentation importante des **appels traités**. En 2012, plus de 33 000 appels traités par les écoutants (donc transférés du pré-accueil aux écoutants) avec la répartition suivante : un peu moins de 2/3 d'aides immédiates (AI) et un peu plus d' 1/3 d'informations préoccupantes (IP), plus de 12 000 IP adressées à l'ensemble des CRIP, on se rapproche doucement des 40% d'IP.

Nombre d'appels traités par an depuis 2009



La répartition des appels en fonction de l'objet de l'appel :

Répartition des appels selon leur objet

Objet de l'appel	Aide immédiate		Information Préoccupante	
	Effectif	%	Effectif	%
Situation d'enfant en danger ou en risque de l'être	10 530	54,8%	12 398	99,1%
Problèmes éducatifs	1 157	6%	40	0,3%
Difficultés relationnelles	681	3,6%	8	0,1%
Conflits conjugaux	478	2,5%	3	0%
Questionnement psychologique	1 310	6,8%	6	0,1%
Questionnement juridique	2 713	14,1%	2	0%
Questions sur les suites d'une transmission ou d'une AI	1 973	10,3%	55	0,4%
Non renseigné	367	1,9%	-	0%
Total	19 209	100%	12 512	100%

Pas de surprise pour les IP, puisqu'à 99%, elles concernent une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être, il faut que nous vérifions plus précisément ce qui reste en IP avec un objet d'appel différent. Mais vous constaterez comme les années antérieures une part importante d'AI (54,8%

concernant des situations d'enfants en danger). Le SNATED ne fait pas de rétention d'information mais pour ces situations, dans la majorité des cas nous n'avons pas suffisamment d'identifiant permettant une transmission aux CRIP. Donc pourquoi vous embouteiller de situations que vous ne pourriez pas traiter ? En revanche, quand nous avons des ré-appels pour ce type de situation et que l'on obtient des identifiants, bien évidemment, nous vous adressons les IP.

La **qualité de l'appelant par type d'appel** : comme pour les années précédentes, ce sont toujours les membres de la famille proche qui nous contactent.

Qualité de l'appelant par type d'appels						
Qualité de l'appelant	Aide immédiate		Information Préoccupante		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Total	21 588	100%	13 049	100%	34 637	100%

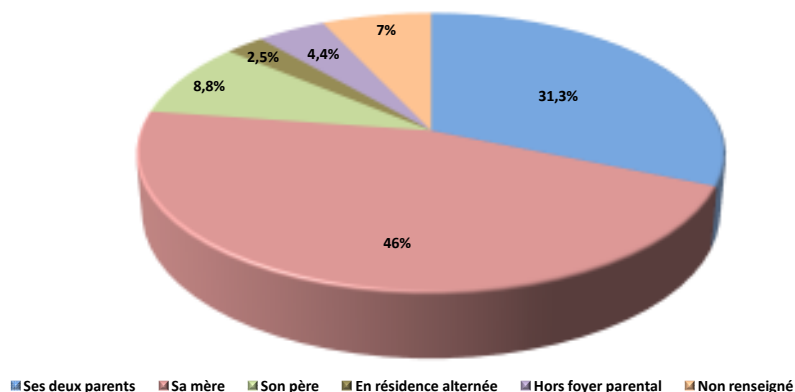
Il est intéressant de voir, en bas du tableau, la part « non désignée » des appelants et vous constaterez, pour les AI, une part très faible qui est de 8%, mais qu'en revanche pour les IP la part de non désigné est de pratiquement 50%.

Vous le savez, faire une démarche auprès du SNATED n'est pas une démarche facile, et il peut y avoir pour des appelants, notamment ceux qui sont proches de l'enfant, des craintes quant à d'éventuelles représailles, une suppression de contact avec l'enfant concerné...

Pour le **lieu de vie des enfants en danger** : là aussi, les données sont à peu près identiques aux années précédentes, c'est-à-dire que dans 46% des cas, l'enfant vit chez sa mère et qu'uniquement dans 8,8% des cas, l'enfant vit chez son père.



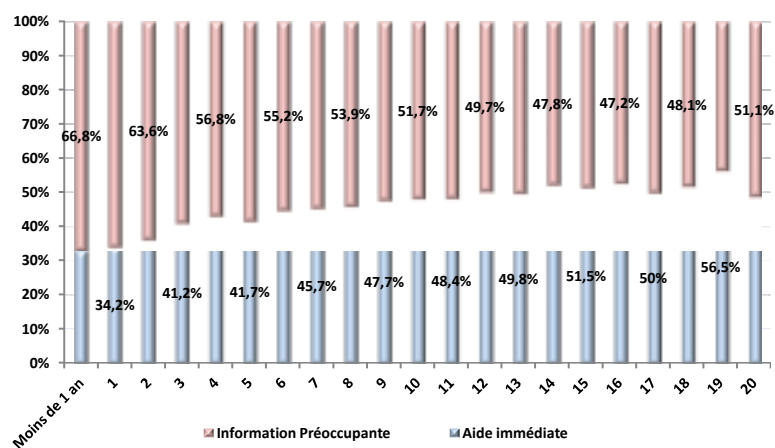
Lieu de vie des enfants en danger



Le taux de transmission en fonction de l'âge des enfants : comme pour les années antérieures, vous constaterez que plus l'enfant est jeune, plus la part des transmissions est importante.



Taux de transmission par âge des enfants en danger



La qualité des auteurs présumés :

L'auteur présumé est souvent un membre de la famille proche : 81,3% au global.

Qualité des auteurs présumés vis-à-vis des enfants

Qualité de l'auteur présumé	Aide immédiate		Information Préoccupante		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Mère	9 205	44,1%	16 865	51,1%	26 070	50,1%
Père	6 967	33,4%	9 286	28,1%	16 253	31,2%
Beaux-parents	2 266	10,9%	3 062	9,3%	5 328	10,2%
Grands-parents	408	2%	389	1,2%	797	1,5%
Membre de la fratrie	427	2%	510	1,5%	937	1,8%
Personnel institutionnel	379	1,8%	312	0,9%	691	1,3%
Autre membre de la famille	296	1,4%	299	0,9%	595	1,1%
Entourage amical	698	3,3%	326	1%	1 024	2%
Voisin	45	0,2%	34	0,1%	79	0,2%
Non renseigné	167	0,8%	142	0,4%	309	0,6%
Total	20 858	100%	33 033	100%	52 083	100%

La répartition des dangers :

Répartition des dangers par type d'appel

Type de dangers	Aide immédiate		Information Préoccupante		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Violences physiques	5 813	25,2%	7 194	22%	13 007	23,2%
Violences psychologiques	8 470	36,6%	11 282	34,4%	19 752	35,4%
Négligences lourdes	2 822	12,2%	7 115	21,7%	9 937	17,8%
Conditions d'éducation compromises sans négligences lourdes	3 165	13,7%	4 771	14,6%	7 936	14,2%
Violences sexuelles	1 786	7,7%	1 172	3,6%	2 958	5,3%
Comportement du mineur mettant en danger sa santé, sa sécurité, sa moralité	1 063	4,6%	1 207	3,7%	2 270	4,1%
Nombre total de dangers	23 119	100%	32 741	100%	55 860	100%
Nombre moyen de danger par enfant*	1,2		1,4		1,3	

* Nombre moyen de danger par enfant = nombre total de dangers/nombre d'enfant en danger ou en risque de l'être.

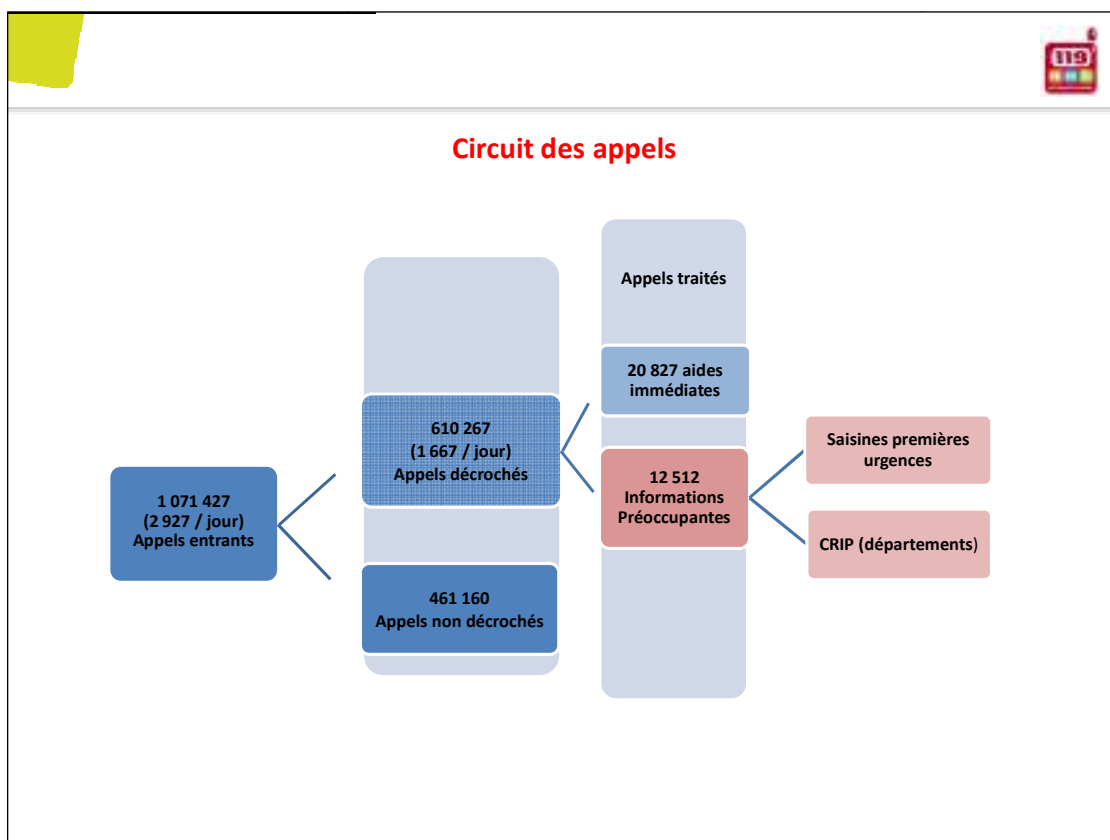
La carte sur les taux de retours des départements : (au 6 mars 2013)

Vous le savez, il est extrêmement important pour nous, notamment pour les écoutants, de regarder les suites apportées aux appels qu'ils ont traités. Cela nous permet également de mesurer l'efficacité et l'efficience du service.

Cette carte sera réactualisée dans la version finalisée de l'étude statistique du service qui sera soumise au comité technique du service le 29 mai.

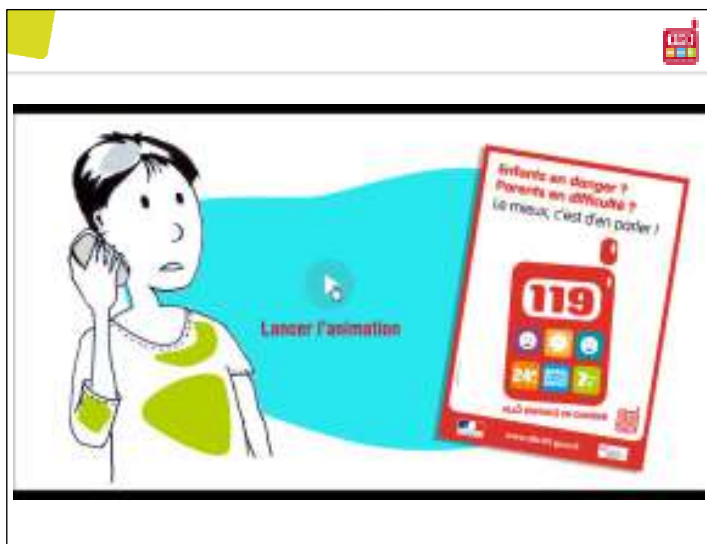
Concernant les aspects qualitatifs des retours, il faut avant tout rappeler que la fiche de « retours » (la notice 2) a été refondue.

Petit récapitulatif sur les données des appels en 2012 :



En 2012, nous avons engagé un travail important au sein du GIPED en créant le portail de l'institution (www.giped.gouv.fr), et en revisitant le site de l'ONED et celui du SNATED.

Sur le site www.allo119.gouv.fr, Nous avons travaillé autour d'une animation pédagogique pour les usagers, afin d'expliquer le fonctionnement du service. Cette animation devait vous être présentée à l'Assemblée Générale en fin d'année 2012, mais elle n'était pas finalisée. Aujourd'hui, j'ai le plaisir de vous la présenter.



(Pour découvrir l'animation :
www.allo119.gouv.fr)

Je vous remercie de votre attention et vous propose de répondre à vos questions.

1.5 *Echange avec les participants*

Question de Joëlle Nicoletta, Responsable de la CRIP des Côtes d'Armor :

«Je voulais vous poser une question sur la carte des retours et sur le taux de retours. Est-ce que dans la finalisation de votre étude statistique, vous recouperez les taux de retours par département avec les délais. En effet, j'ai vu que pour notre département, nous n'étions pas bons alors que nous vous renvoyons tous les retours, mais pas toujours dans le délai de 3 mois. Et je pense que nous ne devons pas être les seuls...La comparaison serait intéressante.

Réponse de Marie-Paule Martin-Blachais :

C'est une question très délicate car ce « délai de 3 mois » figure dans la Convention Constitutive adoptée à l'Assemblée Générale et signée par les 100 départements. La règle est là, mais nous savons bien qu'il y a une géométrie variable selon les territoires. Le SNATED doit bien, à un moment donné « arrêter le temps » pour communiquer un taux de retours. C'est pour cela que Madame Botella a pris la précaution de vous dire que les données datent du 6 mars. Nous sommes aujourd'hui le 28 et il est certain que le taux de retours doit être plus élevé. Notre souhait est à la fois d'aller vers un taux de 80% (un peu plus qu'il y a 2 ans), mais nous sommes aussi obligés de fournir notre rapport d'activité aux instances. Il doit être validé en juin par le Conseil d'Administration puis adopté à l'Assemblée Générale annuelle qui se tient en octobre.

Nous sommes conscients que c'est compliqué pour certains départements avec des stratégies de gestions de temps d'évaluation qui sont d'arrêtés par la collectivité qui considèrent par exemple qu'il y a

3 types de niveau : un niveau à très court terme et c'est 48h, un niveau à moyen qui peut être 15 jours – 3 semaines et il peut y avoir un autre niveau plus autour de 3 mois, mais aussi quelquefois 4 mois, 5 mois...

Pour répondre à la question de savoir s'il est possible de faire un croisement départemental, je me retourne vers nos spécialistes notamment Madame Botella.

Réponse de Frédérique Botella :

Oui, cela peut être envisagé, mais cela serait une grande charge de travail pour le SNATED. Mais, il faut noter que lorsque nous présenterons notre étude statistique à la prochaine Assemblée Générale, nous communiquerons le taux de retours actualisé. Mais, il me semble qu'il faut mesurer l'intérêt de ce croisement.

Par ailleurs, je dois préciser que la réception des retours permet également aux écoutants de mieux gérer un éventuel ré-appel afin d'orienter l'évaluation de l'appel et de déterminer la stratégie qu'ils vont avoir avec l'appelant (à qui bien sûr, nous ne donnons pas ces éléments). C'est donc un véritable outil de travail pour les écoutants. C'est la raison pour laquelle vous avez demandé les uns et les autres que ce délai soit rallongé. Mais, les administrateurs ont validé le délai de 3 mois, que nous avons donc conservé dans la Convention Constitutive de mai 2012.

Réponse de Marie-Paule Martin-Blachais :

Je pense, que nous pourrions faire 2 choses : effectivement une cartographie sur les délais moyens de retours. On pourrait l'envisager par département. Autre chose, question pour les départements car certains ont mis en place des modes de fonctionnement qui font qu'il y a une information qui remonte du terrain vers la cellule pour dire « on est en cours d'investigation ». C'est un type de note intermédiaire dans laquelle l'équipe de terrain signifie qu'elle a engagé un processus et qu'un travail est entamé avec la famille. Peut-être pourrions réfléchir pour savoir si dans les cas qui dépassent le délai de 3 mois, le SNATED ne pourrait pas être destinataire d'une note intermédiaire.

Q. de Claire Vinson de la CRIP du Vaucluse

Pour revenir sur la notice 2 qui a été modifiée, je souhaitais dire que dans notre département nous sommes en difficulté pour remplir les décisions des juges des enfants car nous n'en sommes pas informés. Nous avons mis en place une fiche navette au Parquet qui nous indique par retour la décision prise : saisine du juge des enfants, enquête, OPP... Mais ensuite, nous n'avons pas de retours du juge des enfants et nous ne pouvons pas vous communiquer d'informations sur ces notices 2. Cela peut prendre des mois pour vous retourner la notice et les mesures d'investigation nous ne les avons pas.

Et puis pour revenir sur ce que vous avez indiqué sur l'importance d'avoir les notices 2 en cas de réappels, je peux vous dire que notre cellule vous envoie un courrier vous indiquant ce qui a été fait de l'information préoccupante : si elle est partie en évaluation et les délais que nous avons donnés.

R. de Frédérique Botella :

Pour les mesures d'investigation, c'est effectivement compliqué mais vous pouvez avoir les mesures ASE puisque le département est payeur.

Concernant les retours, il faudra que l'on en parle également lors de la table ronde sur la dématérialisation pour savoir sous quel format recevoir ce type d'informations, car ces échanges doivent aussi être dématérialisés.

Q. de Martine Cabaret, Responsable de la CRIP de l'Oise

Je voudrai rejoindre certains propos tenus sur les délais de retours même si je pense que nous ne sommes pas parmi les plus mauvais. Cela dit, nous sommes confrontés aux mêmes limites évoquées ici. Nous sommes en effet tributaires sur tout ce qui est recours subsidiaire au judiciaire, des délais que nous imposent les Parquets. Dans l'Oise, nous travaillons avec 3 Tribunaux de Grande Instance, 3 Parquets, avec certains qui sont très lents à effectuer des restitutions. Nous sommes sur une décentralisation du traitement de la qualification des IP selon les territoires. Nous allons travailler sur une centralisation, qui devrait contribuer à améliorer les liens avec les Parquets pour avoir de retours plus conséquents. Je voudrai également revenir sur une partie du déroulé de votre activité. Vous avez évoqué un fort taux d'aides immédiates. Pourriez-vous nous préciser ce qu'est une aide immédiate ?

R. de Frédérique Botella :

Pour les aides immédiates, nous sommes sur notre mission première de soutien, d'aide et de conseil. C'est la raison pour laquelle nous avons été créés en 1989 et cela a été confirmé par la loi de 2007. Nous pouvons être interpellés pour diverses questions. Par exemple d'ordre juridique. : un couple en instance de séparation ne sait pas quel est le magistrat compétent...Là, nous allons apporter des conseils juridiques. Autre exemple, une maman nous appelant car elle est en difficulté avec son premier enfant. L'écouter n'évaluera peut-être pas de danger ou de risque de danger, mais il pourra l'orienter vers un service compétent comme le numéro d'écoute « Allô Parents Bébé » puisque l'on sait qu'au bout du fil, des puéricultrices répondent. C'est donc dans ce cas-là un autre service téléphonique qui peut prendre le relais. Ce sont deux exemples d'aides immédiates, mais il y en a beaucoup d'autres puisque cette mission représente 2/3 de notre activité.

Q. de Mylène Jarno, CRIP des Alpes de Hautes-Provence

Je voulais corroborer l'intervention précédente de ma collègue. Nous avons été informés il y a quelques semaines par le président du tribunal de grande instance que nous ne serons plus destinataires des jugements du juge des enfants en dehors des jugements de placements et des OPP bien évidemment. Nous serons informés des événements, puisque nous les payons, directement par les associations en charge de ces mesures et nous devrions en être « déjà contents »... Ces dispositions seront sans doute prises à l'échelle de bien d'autres départements puisqu'il semblerait que le Ministère de la Justice ait des problèmes de timbres, de photocopies, de toner ou de scanner.... Voilà.

Par rapport à la question de retours, la CRIP du 04 ne qualifie pas systématiquement les transmissions du SNATED d'informations préoccupantes. Nous réservons cette appréciation dès lors que nous ne qualifions pas d'IP, nous transmettons aux territoires d'action sociale pour information pour corroborer éventuellement d'autres éléments qu'ils ont sur la famille. Nous n'exigeons ni évaluation, ni retour.

R. de Frédérique Botella :

Sur ce dernier point, cette décision vous appartient. Sur le premier point, je pense que nous pourrions en rediscuter lors de la table ronde n°2. Mais, je vois que l'un de ses intervenants, Monsieur Ronan Le Clerc, Substitut du Procureur du TGI de Saint-Malo, souhaite prendre la parole.

Intervention de Ronan Le Clerc :

On touche du doigt le cœur la question du vecteur entre les CRIP et les Parquets : la transmission d'informations. Le but de la dématérialisation, dont nous parlerons cet après-midi était justement d'envoyer le suivi quand on prend une OPP et je souhaiterais rassurer nos précédents intervenants en leur disant que s'ils ne sont pas informés par le juge des enfants, le Parquet non plus. La seule manière pour nous de connaître la suite d'un dossier, c'est de nous rendre sur notre applicatif métier pour vérifier s'il y a un suivi ou pas en assistance éducative. Actuellement, il y a un mouvement de fond sur cette question, nous sommes en train de lancer la numérisation des décisions des tribunaux pour enfant. Cela va certainement s'étendre aussi à la numérisation des décisions en matière d'assistance éducative. Et, justement, la plateforme que nous allons vous présenter cet après-midi, c'est à mon sens le meilleur outil pour transmettre ces informations d'autant plus que la numérisation et la dématérialisation, ce n'est pas uniquement en matière d'assistance éducative mais c'est aussi un vrai outil de travail. Nous sommes sensibilisés à ces questions, nous faisons avec nos moyens. Je suis certain qu'après la présentation de cet outil, vous serez également convaincus de sa pertinence !

Q. de Ouarda Nutte de la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS)

Madame Botella, je reviens sur la partie statistique que vous avez présentée et notamment sur la question des Informations préoccupantes. Vous nous avez dit qu'environ 16% des IP étaient effectués par des mères. Ensuite vous nous dites que 48,5 % des auteurs présumés sont des mères. Y'a-t-il un lien entre les deux ? Quand vous évoquez le 1^{er} pourcentage, ne voulez vous pas plutôt parler des femmes ? Auriez-vous une explication car cela ne semble pas anodin ?

R. de Frédérique Botella :

Effectivement, nous avons des appels de mères qui sont auteurs présumées et qui nous font part de leurs difficultés à prendre en charge leurs enfants. Je me tourne vers l'équipe du SNATED ici présente pour savoir si certains peuvent apporter des précisions.

R. de Catherine Fischer, Écouteuse du SNATED

Il me semble que c'est souvent le cas de mères élevant seules leurs enfants.

R. de Gilles Séraphin, Directeur de l'ONED

Si je peux me permettre, il me semble que ce n'est pas automatiquement croisé.. Il peut y avoir des mères qui téléphonent, mais ce n'est pas pour cela qu'elles sont auteurs.

R. de Marie-Paule Martin-Blachais :

Effectivement, ce n'est pas parce que le taux d'appelants « femmes » et « mères » est important pour parler de la situation de leurs enfants et que, par ailleurs, les auteurs présumés sont des mères que ce

sont les mêmes mères qui téléphonent pour s'auto-désigner. Je veux dire par là que les mères impliquées ou qui sont auteurs présumés, elles peuvent être désignées par d'autres : grands-parents... Vous ne pouvez pas superposer les deux pourcentages.

2. Table Ronde n° 1

Enfants en dangers et nouvelles technologies :
quelles modalités de traitement entre les
différents services ?



*Introduction de Marie-Pierre Marion, Coordonnateur du SNATED,
Animateur de la table ronde*



Vous nous avez souvent entendus dire qu'une des particularités de ce qui était exposé au téléphone résidait dans la diversité, diversité des situations, diversités des thèmes et sujets abordés. Nous allons aujourd'hui évoquer ce qui touche aux nouvelles technologies et essentiellement voir en quoi les enfants et les adolescents peuvent être exposés ou se mettre eux-mêmes en danger par l'usage, surtout le mauvais usage, d'internet.

Sur le plan juridique ces situations peuvent concerner aussi bien le plan pénal que civil étant précisé qu'au plan pénal toutes les infractions classiques peuvent être concernées, internet constituant alors une circonstance aggravante.

Nous nous attacherons toutefois davantage aujourd'hui à vous présenter différents services qui sont susceptibles de traiter des situations d'enfants en danger du fait de ces nouvelles technologies et cela à partir de situations qui ont été exposées et traitées au sein de notre service.

Tout d'abord une précision : nous entendons par nouvelles technologies tout ce qui touche à Internet, les réseaux de communication et de télécommunication, l'usage des Smartphones (pour lesquels il n'y a pas de contrôle parental possible). Cela concerne aussi les sites de rencontre, les blogs, MSN : nous notons de manière très générale que la notion d'intimité semble se perdre ou à tout le moins devenir très floue.

Les thématiques abordées vont des jeux vidéos qui peuvent parfois entraîner des conduites addictives à Facebook, utilisé par certains parents pour nuire à l'autre : par exemple avec des photos des enfants utilisées à mauvais escient. Cela passe aussi par les conduites à risque des adolescents qui se filment ou se photographient, plus ou moins nus, devant une webcam et les destinataires font ensuite circuler les films ou photos bien au-delà de ce qui était prévu initialement par l'ado. Rappelons aussi que les jeunes peuvent avoir un accès à la violence soit dans des films soit dans des jeux vidéos et ceci souvent beaucoup trop tôt et sans y être préparés.

Tous ces sujets amènent des questionnements éducatifs des parents : est-il par exemple légitime qu'ils aillent voir le contenu de l'ordinateur de leur enfant et non plus le journal intime caché sous l'oreiller ? De manière très globale nous pouvons dire que nous avons souvent des parents très perdus face à ces sujets. La variété des questions est importante et les réponses apportées sont évidemment très dépendantes de qui pose la question et de l'impact que cela a sur l'enfant ou l'adolescent : nous sommes toujours dans du cas par cas et tentons nous aussi d'évoluer et de nous adapter à ces nouveaux questionnements.

Avant de donner la parole à nos invités je citerai deux chiffres : de manière très large ces thèmes ont été abordés dans environ 600 transmissions d'informations préoccupantes en 2010, 700 en 2011 et 2012. Les chiffres d'Aides immédiates sont un peu inférieurs.

Nous avons travaillé sur l'articulation entre les CRIP et le 119 et cela avec l'éclairage d'intervenants extérieurs particulièrement compétents en la matière. Nous essayons de nous sensibiliser à ces questions en nous rapprochant de différents services. A la lecture des retours d'évaluation nous nous demandons si les collègues de terrain les voient sous un angle particulier ou bien comme une situation plus classique d'enfant en danger. Certains départements nous ont déjà interpellés lorsqu'ils ont été confrontés à des contenus posant problème, voire illicites, mettant en cause des mineurs et c'est aussi cela qui nous a incités à proposer cette table ronde.

Je vais tout d'abord donner la parole à Madame Marie Derain, Défenseure des enfants, qui va nous exposer ce qu'elle peut dire de cette thématique qu'elle a largement abordée dans son rapport de 2012 « Enfants et écrans : grandir dans le monde numérique ».

Les autres intervenants, Monsieur Pierre-Yves Lebeau, Commandant de police, pour l'Office Central de Lutte contre la Criminalité liée aux Technologies de l'Information et de la Communication (OCLCTIC) rattaché au Ministère de l'Intérieur et Monsieur Dominique Delorme Responsable de Net écoute au sein de l'association « E-Enfance », interviendront pour présenter leur structure et ensuite pour approfondir les questions soulevées par les quatre situations qui seront présentées par Madame Carole Gilmas Adel, écoutante au SNATED. Monsieur Stéphane Blocquaux, Maître de conférences en Sciences de la communication à l'institut des Sciences de l'Information et de la communication d'Angers, élargira ensuite le sujet à partir des réflexions et pistes éventuelles qu'il pourra nous apporter. Enfin nous terminerons par une vingtaine de minutes de débat avec vous et tenterons de répondre à vos questions.

Je passe ainsi la parole à madame Marie Derain.

2.1 *Intervention de Marie Derain, Défenseure des enfants*



Merci de m'avoir proposé de vous rejoindre aujourd'hui. Je suis ravie de me retrouver dans votre assemblée. Il y a sans doute un certain nombre d'entre vous qui êtes destinataires des courriers du Défenseur des enfants. J'espère qu'ils ne vous froissent pas et que c'est toujours dans une volonté de bonne coopération et dans l'intérêt de l'enfant que vous les recevez. Je sais que parfois vos services s'étonnent lorsque parfois des appels des chargés de mission qui souhaitent obtenir des explications. Je dis bien parfois parce que la plupart du temps cela se fait tout à fait simplement. Ce premier contact téléphonique est souvent important pour engager le travail avec un acteur très opérationnel dans la situation.

Je vais vous dire un mot de la nouvelle configuration de notre institution. Cela fait deux ans que le Défenseur des droits a été nommé : le 22 juin 2011. Les trois adjointes, le 18 juillet 2011. Nos modalités de travail sont aujourd'hui presque totalement installées toujours sur les 3 missions qui étaient dévolues à la défense des enfants autour du traitement de réclamations individuelles ou collectives, de la promotion des droits et de l'intérêt supérieur de l'enfant et puis la capacité de réforme qui passe au travers notamment du rapport annuel, mais pas seulement puisque tout au long de l'année nous pouvons proposer des réformes. Le dernier en date, d'actualité, ce sont les observations rendues le 19 décembre 2012 pour les mineurs étrangers isolés, qui vous concernent largement. Nous avons conscience qu'elles ont été rendues avec un niveau d'exigence certain et en même temps, on ne peut pas défendre les droits de l'enfant et prendre en compte des considérations ou financières ou d'organisation en priorité pour faire des observations : il s'agit d'enfants qui se retrouvent en danger sur notre territoire.

Nous avons souhaité il y a une année nous intéresser à cette question du monde numérique, notamment parce qu'elle concerne directement plusieurs droits de l'enfant, notamment avec la protection des enfants. Ce rapport n'est pas aussi alarmiste, qu'un certain nombre de discours que l'on peut entendre sur toutes les questions autour du monde numérique.

Nous avons souhaité nous intéresser à cette problématique du fait de l'exposition possible des enfants à des dangers sur les écrans et du fait de l'évolution rapide et conséquente de la place des écrans dans la vie des enfants. De ce fait, les nombreux rapports sur ces sujets n'étaient plus d'actualité.

Aussi, nous avons souhaité à nouveau sensibiliser aux enjeux des écrans et du numérique sans doute prioritairement les adultes pour leur faire prendre conscience des évolutions qui se sont produites depuis un certain nombre d'années. Les questions de la prévention, de l'autorisation des enfants, de l'organisation, du contrôle de ce qu'ils regardent, du contenu sur ces fameux écrans restent entières.

Les recommandations alors que l'écran était au milieu du lieu de vie familial sont dépassées. Cela évolue très vite puisqu'aujourd'hui la grande caractéristique des écrans c'est le nomadisme. Cela signifie que tous les systèmes de contrôle et la législation par certains aspects sont bien mis à mal.

L'arsenal législatif existe, les dispositifs de contrôle sont prévus, leur effectivité reste souvent à parfaire. Signaler et faire retirer des contenus inappropriés et/ou illicites est possible. En revanche, en ce qui concerne les questions d'éducation, de sensibilisation, nous avons des marges de progression importantes. Les adultes doivent bien considérer que la distinction entre le monde virtuel et le monde réel est artificielle. Les enfants qui sont en permanence dans cet univers ne font pas de distinction et la vie du collège se prolonge en dehors comme les événements de l'extérieur (et même de la toile) continuent au collège.

Les enjeux de navigation sur le net ou sur les écrans sont les mêmes que dans la vraie vie. La comparaison avec la sécurité routière où il faut apprendre à se débrouiller avec des repères est pertinente.

Les enjeux sont variés mais aussi importants, qu'il s'agisse des questions de protection de l'enfance, de danger, de mise en danger immédiate avec par exemple, le risque que des pédophiles approchent des enfants sur des sites, ou qu'il s'agisse d'éduquer les enfants au sens critique. Une recherche sur internet, met toutes les informations au même niveau par les moteurs de recherches. Par exemple, une recherche sur le négationnisme, une question grave, mettre au même niveau les positions non fondées de n'importe quel quidam sur son blog que des recherches construites par des universitaires compétents. Donc, si les enfants prennent ces informations au même niveau, on voit bien que leur compréhension du monde n'est pas tout à fait satisfaisante. De la même manière, il faut bien se dire et leur dire que le virtuel c'est comme le réel : insulter sur un réseau social son petit camarade a exactement les mêmes effets, les mêmes conséquences (et même plus graves puisque c'est une circonstance aggravante), qu'à la sortie du lycée.

A contrario, les réseaux sociaux ont un rôle positif en termes de relation sociale : la relation continue et, parfois, s'approfondit. C'est donc aussi une formidable ouverture sur le monde bien évidemment.

Nous avons beaucoup travaillé avec l'Education Nationale sur ces questions là depuis la préparation du plan numérique, son annonce et son déploiement en décembre, davantage qu'au moment de la préparation du rapport, non seulement le Gouvernement se mettait en place, mais cette dimension était trop peu présente dans les dossiers de l'éducation nationale jusqu'alors. Il est intéressant de constater qu'au niveau national, c'est impossible – comme très souvent avec l'Education Nationale –, d'avoir un vrai repérage de ce qui est fait, de ce qui est impulsé, de ce qui est orienté par les Rectorats et les Inspections Académiques, et à contrario, de pouvoir observer qu'il y a un foisonnement d'initiatives qui sont extrêmement riches dans les établissements.

Encore une fois, il ne faut, à mon sens, pas se priver des ces opportunités pour lesquelles, et c'est l'Education Nationale qui le dit, il ya un retard, en particulier au niveau primaire, qui est absolument

considérable alors que justement sur les enjeux de sensibilisation, et de prévention, que ce soit des enfants eux-mêmes ou bien des parents, l'enjeu aujourd'hui se situe à cette tranche d'âge là.

Vous savez qu'à l'Education Nationale, il ya deux étapes de validation des acquis, du côté de l'informatique et d'internet : le brevet informatique et internet de la fin de primaire et de la fin de collège. Les évaluations effectuées par les associations et les baromètres (par exemple celui de Calisto), permettent d'observer que les enfants, à partir de 13 ans, sont assez lucides sur les dangers qu'ils peuvent rencontrer au travers d'internet et du monde numérique. Et, plus on avance en âge et plus ils sont conscients des dangers. Ils sont eux-mêmes assez inquiets pour les plus jeunes relevant qu'il faut les sensibiliser ! Et sur l'interpellation des pratiques éducatives et de l'accompagnement éducatif des parents, un atelier d'échanges avec des associations qui accueillent des enfants placés , nous a conduit à constater que cet aspect n'était pas encore un sujet investi par les éducateurs ou plus largement par les travailleurs sociaux. A contrario, il y a aussi des endroits où il y a de vraies actions positives qui sont aussi portées par des services de l'Aide Sociale à l'Enfance, y compris dans des espaces ouverts aux enfants qui peuvent être pris en charge dans des milieux ouverts par exemple. Dans les établissements de placements, est-ce systématiquement abordé dans les règlements intérieurs autrement que par le fait qu'on prend les téléphones portables à partir de 21 heures et qu'on les rend le lendemain matin ? C'est assez peu le cas dans ce que l'on a pu observer.

Revenir à cette question de sensibiliser les plus jeunes, assumant la responsabilité éducative qui est la nôtre, interroge aussi notre propre rapport à ces outils-là, la manière dont on s'intéresse à ce qu'en font les enfants. Ainsi, je ne m'étais jamais intéressée aux jeux vidéos ; j'ai découvert qu'il y avait des messages publicitaires cachés dans certains d'entre eux de manières plus ou moins subliminales ou directement abordées. Et bien, comment est-on attentif à cela et quels sont, sur les jeux vidéo mais aussi dans bien d'autres domaines, les messages qui peuvent passer derrière ce à quoi les enfants sont exposés.

Sur la question du rajeunissement et de la responsabilité éducative, sur le baromètre calisto, par rapport au réseau social Facebook, on a pu lire que 50 % des enfants consultés, âgés de 9 à 13 ans, ont un profil Facebook. Personne n'est sans ignorer ici que pour créer un profil, il faut avoir 13 ans. Cela veut dire que les enfants ont menti sur leur âge et, dans plus de 90% de ces cas, ils l'ont fait avec l'accord de leur(s) parent(s).

Au travers de ces constats, au delà du numérique, c'est la relation éducative qui est questionnée. On peut parfaitement assumer de toujours être à coté de ce que disent les règles du jeu, qu'elles soient à l'école, dans la vie quotidienne ou qu'elles soient sur ce réseau social, mais ce n'est pas sans effet.

Le numérique c'est la vraie vie. Comment aborde-t-on cela dans cette dimension et comment éveille-t-on les enfants à ce monde qui nous est certes étranger mais auquel il faudra se faire. Rien que dans vos débats et vos discussions, la place du numérique et de la dématérialisation est importante.

Je voudrais enfin attirer votre attention sur quelques propositions. Les constats principaux étaient que certes il y a des dangers et mises en danger qui sont réels au travers du numérique, mais les dispositifs

législatifs et de traitement de ces situations satisfaisants. Ce qui compte, aujourd'hui c'est de continuer et toujours poursuivre la sensibilisation des enfants et des adultes et de ne pas oublier un aspect important : exiger des pouvoirs et décideurs publics qu'ils s'y intéressent. Or, et c'est bien la difficulté, aujourd'hui, je peux le confirmer la difficulté à trouver un interlocuteur, personne ne s'en préoccupe : il n'existe aucun pilotage national coordonné. Et pourtant, tout le monde le réclame.

Cette même absence de pilotage national reproché en matière de protection de l'enfance, le comité des droits de l'enfant de l'ONU en 2009 l'a relevé, et le fera sûrement encore en 2015 au moment de l'examen de la situation de la France. Il y a encore un déficit de pilotage stratégique et politique de la protection de l'enfance coordonnée au niveau national, même si le dispositif d'observation, que vous pilotez à l'ONED, s'installe progressivement.

Pour en revenir au numérique, c'est exactement la même chose. Or, que ce soit les acteurs du côté de la police, de la protection de l'enfance, du côté de l'école, de l'éducation nationale et même du côté des enjeux commerciaux et industriels, avec tous les entrepreneurs du net puisque des entreprises sont venues me dire, après la parution de ce rapport, elles regrettaient qu'il n'y ait pas de pilotage public et qu'il n'y ait aucun espace de discussion et d'échange pour faire avancer notamment des systèmes d'autorégulation qui, s'ils sont insuffisants, sont aussi assez efficaces.

Il n'y a plus de campagnes sur ces questions-là depuis 2005 avec la Conférence de la Famille. Alors, il est vrai qu'on a espéré qu'il y ait un volet prévention avec le Conseil national du numérique. Nous avons abordé le sujet avec Fleur Pellerin, Ministre en charge de l'économie numérique, mais pour l'instant nous n'y sommes pas parvenus.

De la même manière, sur les informations sur les sites, et c'est la seconde proposition, il faut arriver à un message qui soit beaucoup plus précis : comment signale-t-on un contenu inapproprié ou illicite, où le signaler ? Je vous invite tous à faire le test, vous aurez du mal à trouver cette information.

Pour les jeux en ligne ou les jeux d'argent en ligne, il existe un format précis avec des informations spécifiques ! Il faut que l'on arrive à généraliser pour tout site internet.

De la même manière, la question du déréférencement - la possibilité de faire disparaître une information sur le net à sa source mais aussi là où elle a été diffusée - est compliquée, y compris techniquement. Mais, après tout, quand on arrive à faire interdire les photos de Kate Middleton, la poitrine dénudée pendant ses vacances, il doit bien y avoir un moyen pour que ce soit le cas pour tout le monde !

La Commission européenne s'y est engagée, et a produit un texte en janvier 2012. Il y a un enjeu de mobilisation des parlementaires européens sur ce point pour que le texte soit porté et aboutisse et que le droit à l'oubli ; c'est certainement possible et ça n'est pas antinomique avec la sensibilisation et la prévention.

Et puis, une dernière chose, avant de passer la parole aux autres intervenants, c'est la recherche pluridisciplinaire et indépendante. Aujourd'hui, les seules études qui existent, sont financées et pilotées par le monde de l'entreprise. J'aime beaucoup le monde de l'entreprise, mais je me permets de dire que par rapport à la recherche, la France est assez forte dans ce domaine là et que les questions

d'indépendance sont forcément garanties par des recherches qui le sont elles-mêmes. Certains chercheurs avancent que les enfants passent à la station debout ou acquièrent l'appréhension plus tardivement qu'auparavant. Pourquoi ? Parce que l'on joue à empiler des cubes sur un écran et lorsqu'ils tombent, on n'a plus à se lever et aller les attraper. Rien n'étant vérifié scientifiquement, faut-il accorder du crédit à ces dires ?

Je vous ai fait un rappel très généraliste, mais vous pouvez prendre connaissance de ce rapport en le téléchargeant sur notre [site internet](#).

2.2 *Intervention de Stéphane Blocquaux, Maître de Conférence en Sciences de l'Information et de la Communication*



Bonjour à toutes et à tous. Je suis un enseignant chercheur et je suis ravi d'intervenir aujourd'hui pour, très humblement, me faire l'écho des recherches françaises, et cela fera le lien avec ce qui vient d'être dit. Elles sont très actives dans le domaine de l'impact du numérique sur l'identité de nos jeunes aujourd'hui. Je travaille au département en sciences de l'information et de la communication à l'Université Catholique de l'Ouest d'Angers et j'appartiens à un groupe de travail, le CNDI (Culture Numérique et Dynamiques Identitaires). Ce qui nous intéresse, c'est de prendre la mesure de ces dynamiques identitaires modifiées par le prisme du numérique. Comme tout enseignant, je fais des conférences et j'écris. La petite particularité, c'est qu'en 2009, j'ai commencé à m'intéresser à ce sujet de l'impact identitaire et que j'ai été appelé à donner 96 conférences depuis 2010 à titre personnel en touchant plus de 10 000 parents avec également des dizaines d'interventions pédagogiques par an. Cela veut dire aussi 10 000 élèves ! Bref, cela a pris une ampleur incroyable et beaucoup de temps me concernant, d'autant que je dois aussi écrire sur ces sujets-là. J'ai essayé de mieux comprendre ce phénomène à partir de cette demande des parents via les établissements puisque le public venait très nombreux à cette conférence, avec pour socle une nouvelle fracture numérique nouvelle. Les chercheurs se sont beaucoup intéressés à la fracture économique numérique, mais elle a eu son temps : ceux qui n'avaient pas internet et ceux qui avaient accès à cette ressource.

On a beaucoup écrit sur ce sujet, puis on a sans doute un peu oublié de passer à la phase 2, c'est-à-dire à cette nouvelle fracture : celle qui concerne d'une part ceux qui ont vu arriver internet dans leur vie et puis les « digital natives », ceux qui sont « nés avec ».

L'idée de ce travail sur les jeunes et les mondes virtuels est complexe, puisqu'on doit employer le terme « virtuel » même s'il est difficile et complexe à analyser et qu'il doit être utilisé avec mesure et parcimonie. Tous les spécialistes sont d'accord là-dessus, il est compliqué d'expliquer ce qui est virtuel. Avec les parents d'élèves, dans cette conférence, on travaille d'abord sur ce qu'est internet car beaucoup ont oublié les origines de ce dispositif qui, il ne faut pas les renier, sont militaires. Aussi, quand j'entends certains parents dans une salle demander pourquoi « on ne peut pas couper », pourquoi on ne peut pas « empêcher cela », je leur rappelle que précisément les objectifs militaires étaient à l'origine de ne surtout pas couper l'information ! C'était déjà un indicateur de choses qui posent ici problème et qui ne sont pas si simples que ça à résoudre. Il ne suffit pas d'appuyer sur un bouton pour stopper ce média ou alors il faudrait couper l'électricité planétaire !

Alors, effectivement la question du réel et du virtuel arrive très vite : qu'est-ce qui est réel et qu'est ce qui est virtuel ? Cette question, je la traite de plusieurs façons avec cette idée de l'ADN numérique.

Je consultais un site d'échographie en ligne où l'on peut déposer les échographies de ses enfants, avec en prime le concours de la plus belle d'entre elles. Cela veut dire que vous n'avez même pas poussé votre premier cri sur terre et que vous êtes déjà identifié, numérisé et passé en mode 2.0.

Alors, cet ADN numérique pousse les enfants à être de plus en plus sur internet puisque tout converge vers le numérique, y compris l'enseignement. Moi, quand j'ouvrais mon classeur et mon cahier d'histoire pour faire mes leçons, je n'avais pas en même temps, comme on l'a maintenant sur les environnements numériques de travail les résultats sportifs ou autres informations divertissantes.

Il y a ainsi des choses marquantes dans ces mutations. Il va falloir accepter que tout se pousse vers le numérique.

Personnellement, je parle de netaholisme, beaucoup plus que de cyberdépendance. C'est un terme que je préfère scientifiquement car être cyberdépendant c'est presque « classieux » quand on a 14 ans. « Je suis netaholique », ça le fait moins quand même ... Il y a un côté pathologie, non ? Ce terme là nous plaît bien : alcoolisme, tabagisme ... et netaholisme... Cela prend sa place au côté des addictions, et du coup, cela mérite d'être traité comme un sujet très pertinent. Nous avons étudié cette génération et avons cherché à comprendre pourquoi les jeunes sont aussi présents sur internet. Nous avons retenu trois raisons :

- parce qu'ils peuvent endosser d'autres identités... comme nous l'avons fait jadis en nous déguisant !

Une anecdote : j'étais récemment chez mon dentiste et deux enfants étaient dans la salle d'attente, chacun avec sa Nintendo DS. Un Monsieur est entré et étonné du calme de ces enfants, leur demande : vous ne jouez pas ensemble ? L'un des enfants a répondu : ben, on joue ensemble en réseau ! Donc, contrairement à notre génération, les enfants ici interagissent ensemble mais de façon immatérielle.

- parce que être sur internet c'est la célébrité et l'impunité. On a ici des déplacements de valeurs que nous, chercheurs, sommes en mesure de quantifier, d'analyser. C'est ce qui nous intéresse. Il y a déplacement de la valeur marchande, de la propriété. Par exemple, c'est très compliqué aujourd'hui de prendre un DVD, de le mettre sous son manteau ... C'est trop risqué, cela déclenche l'alarme, il y a des vigiles... Maintenant, il suffit d'aller sur internet et de télécharger le même DVD, en un simple double clic !

Cette impunité là, elle est à questionner en tous cas. Ce sont d'autres débats, mais eux le prennent comme tel et ils s'en amusent beaucoup. J'étais récemment dans un lycée devant près de 200 lycéens. Je leur ai demandé comment ils appelaient le fait de prendre un DVD dans un supermarché sans le payer. Tous m'ont répondu : un vol !

A la question : comment appelez vous le fait de prendre sur internet un DVD sans le payer ? La réponse : un téléchargement !

Pour eux, c'est clair et acté.

Dans ces supermarchés virtuels, dans lesquels ils se rendent principalement pour y chercher des biens culturels, ils vont aussi trouver des choses extrêmement dangereuses. Ce qui nous intéresse, c'est de chercher ce à quoi ils peuvent être confrontés. Récemment, nous avons trouvé un simulateur de viol !

« Rapelay »... Ce jeu vidéo, extrêmement bien fait au niveau graphique, permet de jouer à violer ! Ce dispositif est saisissant. Il va permettre de s'entraîner et de mettre en situation des viols multiples. Sachez que la recherche s'intéresse à toutes ces questions identitaires et qu'on travaille pleinement sur ces sujets là.

Je travaille avec les jeunes en faisant justement référence à la différence entre le réel et le virtuel. Ces différences, on peut les mesurer lorsque l'on discute avec eux.

Moi, je me situe en amont de ce que l'on entendra lors des prochaines interventions. Les associations sont sur le terrain et ce que j'espère, c'est d'essayer de trouver la clés entre nous, les chercheurs, qui avons de la matière scientifique à vous livrer, et cette mise en application sur le terrain de choses qu'on n'a pas la capacité ou le temps de faire, c'est-à-dire porter tout cela sur le terrain avec les outils appropriés. Mais, nous pouvons vous aider à les construire ! Merci.

2.3 Intervention de Pierre-Yves Lebeau, Officier de Police à la Direction Centrale de la Police Judiciaire



Je suis en charge du dispositif national de signalements des contenus illicites de l'internet. J'ai par le passé exercé des fonctions au sein de la Brigade de protection de Mineurs. Je suis donc naturellement sensible au sujet qui nous réunit aujourd'hui.

Je viens donc vous présenter ce dispositif.



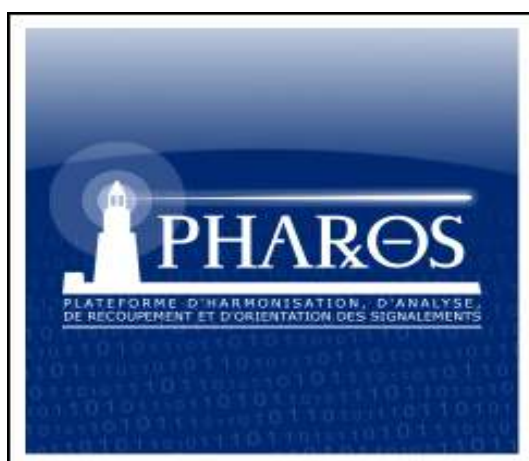
Cette page d'accueil est la page du site internet <https://www.internet-signalement.gouv.fr>.

Il a été officiellement lancé en 2009. Il s'agit de répondre de répondre à une problématique très complexe d'organisation matérielle de monde judiciaire, qui lui-même a pris de plein fouet le développement de l'économie numérique et de l'internet. Il n'y était pas adapté parce qu'il est ancré dans la notion de territorialité. Il y a dans la loi des critères de compétences territoriales, des policiers, des gendarmes et puis des autorités judiciaires, des parquets, des tribunaux. Un crime se passe à Marseille, ce sont les autorités de Marseille qui vont s'en charger...

Sur internet, cela ne fonctionne pas. Ce n'est pas de la faute du monde judiciaire, c'est juste que c'est nouveau puisque tout le monde voit la même chose et au final, tous les acteurs du monde judiciaire vont faire la même chose. On a des blogs qui donnent le mode d'emploi pour fabriquer des bombes par exemple. Il va être vu par différents points par différents internautes qui vont chacun faire une démarche auprès de la police, la gendarmerie, du parquet... Et cela fait 5, 10 15 services qui vont effectuer le même travail.

C'est vraiment la raison d'être de ce dispositif : centraliser l'information, la faire converger pour essayer de la faire traiter par le service le mieux placé. C'est également une réponse à un public d'internautes et de professionnels de l'internet que d'avoir un point de repère sur les situations des contenus et comportements illicites sur internet.

Et c'est tout le sens du nom qui é été donné à l'unité de police judiciaire qui traite ces signalements. C'est la plateforme PHAROS qui est une des composantes de l'Office Central de Lutte contre la Cybercriminalité. Cette plateforme porte le nom de l'île qui portait le phare d'Alexandrie, c'est donc un point de repère qui est donné aux internautes, confrontés lors de leur navigation à des contenus qui les dépassent.



Cette unité est composée de 12 policiers et gendarmes qui ont la possibilité de prendre en compte en temps réel cette information, ce qui est très important et c'est même un choix spécifique de la France de confier ça d'emblée à des officiers de police judiciaire. C'est un choix pertinent parce que dans les cas les plus critiques, une réponse va être donnée immédiatement à des cas plus urgents que d'autres. C'est donc le public, les professionnels de l'internet ou les acteurs institutionnels ou associatifs, qui ont la possibilité de nous faire des signalements. Nous travaillons main dans la main avec tous ces acteurs que sont les hébergeurs, les fournisseurs d'accès, les associations mais aussi avec des institutions comme le SNATED.

Vous pouvez découvrir ici les logos de nos principaux partenaires.



Ces partenaires, nous avons autant besoin d'eux qu'ils ont besoin de nous. Ces professionnels ont quelquefois des questions opérationnelles ou juridiques auxquels on essaie d'apporter des réponses.

Notre mission en ce qui concerne les signalements est de les acheminer vers le service le mieux placé pour les traiter. Il faut d'abord les recouper pour qu'ils soient de manière unique et puis, au final, de les orienter vers des services de police, de gendarmerie, mais également vers la répression des fraudes, des douanes ou vers Interpol pour l'international ou Europol.



L'idée est de les traiter le plus rapidement possible. Dans certains cas, des enquêtes longues et profondes sont nécessaires pour trouver un point de chute territorial. Dans d'autres cas, on va essayer de les orienter au plus vite vers un service territorialement compétent ou par sa spécialité quand il s'agit de matière spécialisée comme la santé publique ou le terrorisme.

S'agissant de la protection des mineurs, nous avons une activité particulièrement importante, mais ce n'est pas la majorité de nos signalements : 2000 signalements hebdomadaires relèvent des escroqueries (c'est une délinquance de masse) et en 2^{ème} position, arrivent les atteintes commises à l'encontre des mineurs (15 à 20 % des signalements). Ce sont essentiellement des contenus pédopornographiques qui ne concernent pas forcément la France puisqu'on a une grosse activité dans ce domaine avec Interpol et Europol. Nous avons également tout ce qui relève de la prédation sexuelle des mineurs sur internet. Et là, cela rejoint plus particulièrement votre activité. Il y a des mineurs qui se mettent en danger ou qui sont victimes de prédateurs. Ce sont des signalements qui nous sont portés parfois avec pertinence parce qu'on a des multiplicités de victimes sur toute la France voire même dans toute la francophonie. Et là, il faut être en capacité de recouper cette information pour rassembler d'un point de vue strictement judiciaire des victimes dans un même dossier. Là, c'est tout à fait pertinent de faire des signalements même si au final cela relève du dépôt de plainte, en tout cas de l'audition des mineurs victimes. Dans d'autres cas, c'est moins pertinent. On reçoit encore des signalements dans le cas du harcèlement sur internet. Dans ce cas, il est contre-productif de nous faire un signalement car nous avons là une victime bien identifiée, unique, des malfaiteurs territorialement identifiés. Donc là, ce

n'est pas pertinent. Ce serait une perte de temps car nous réorienterions le signalement vers un service territorialement compétent.

Nous gérons tous les signalements de contenus illicites, inappropriés pour un mineur. Il vaut mieux nous faire directement un signalement plutôt que passer par des intermédiaires comme les acteurs de protection de l'enfance car ils ne peuvent que nous relayer l'information, parfois une déperdition, naturelle, d'informations.

Ce qui fait toute la particularité de cette délinquance à l'encontre des mineurs sur internet, c'est que c'est une délinquance très souvent commise par des mineurs. Nous avons un vrai travail de fond à faire non seulement pour prévenir les mineurs qui sont victimes potentiels et manifestement, comme le rapportait Monsieur Blocquaux, ils le savent déjà. Par contre, ce qu'ils oublient c'est qu'ils sont eux-mêmes potentiels auteurs d'infractions, souvent sans le savoir. Il y a un vrai sentiment d'impunité, mais également d'ignorance de la loi. Par exemple, de qui relève de l'incitation à la haine raciale, l'apologie de guerre, dont les mineurs se rendent coupables comme les adultes.

C'est un message que l'on peut porter et qui complète le message traditionnel de protection de l'enfance. Il faut aussi les protéger contre eux-mêmes, à savoir qu'ils peuvent se retrouver convoqués un jour au poste de police pour des délits commis sur internet.

Je vous remercie pour votre attention.

2.4 Intervention de Dominique Delorme, responsable de net écoute (association e-Enfance)



Bonjour à tous. Je représente ici l'association e-Enfance en qualité de Responsable de la ligne nationale net écoute (0800 200 000 / www.netecoute.fr). Notre ligne reçoit chaque année environ 4 500 contacts effectifs et traitables.



e-Enfance est une association loi 1901, créée en 2005, pour contrebalancer à l'époque cette obsession de la pédophilie alors qu'il n'y avait pas que cela...Loin de là. Il y a bien d'autres dangers sur le net, et nous avons essayé de nous y pencher dès cette année de création.

Nous nous positionnons clairement en faveur des nouvelles technologies et internet, comme les téléphones portables, les consoles de jeux, les tablettes, sont des outils d'une nouvelle forme d'échange et d'accès au savoir que nos enfants utilisent communément. C'est indispensable pour les nouvelles générations, donc nous allons nous appliquer à sensibiliser les jeunes aux dangers d'internet. Ce ne sont pas les dangers qui nous intéressent, c'est surtout quel comportement avoir, quels sont les risques notamment de consommation et ce déjà très petits.

Nous allons conseiller les parents via des conférences, mais aussi, avec l'Education Nationale, s'appliquer à la formation professionnelle. Nous sommes chargés, par exemple, dans le cadre de la lutte contre le cyber harcèlement de former les bassins de CPE, les équipes mobiles académiques de sécurité mais aussi les travailleurs sociaux, pour mieux comprendre ce que sont ces outils utilisés par nos jeunes. Cette formation dure une journée.

Nos partenaires institutionnels sont la Communauté Européenne, puisque net écoute fait partie d'un consortium français et que c'est elle qui nous a demandé de gérer cette ligne, le Ministère de l'Education Nationale, le Ministère de la Solidarité et de la Cohésion Sociale, le Ministère de l'Intérieur, le Conseil Régional d'Ile-de-France et l'Institut National de Prévention et d'Education pour la Santé.

Les modes d'accès au net pour les moins de 18 ans sont très importants en termes de chiffres : 96 % des 8-17 ans l'utilisent, souvent non accompagnés via l'ordinateur pour la plupart. 50% des mineurs se

connectent à partir de leur ordinateur qualifié de personnel. 75 % des 11-13 ans sont équipés d'un téléphone portable dont 45 % d'un Smartphones. 23 % des internautes mineurs se connectent via leur téléphone portable. Les ados possèdent plusieurs consoles de jeux leur permettant de se connecter au net. Lorsque nous les rencontrons dans les classes, nous faisons systématiquement une enquête s'agissant des équipements. Il n'y pas de fracture numérique dans ce domaine : un collégien moyen de 5^{ème} possède au moins un téléphone portable et entre 2 à 3 consoles de jeux personnelles. Cela amène en moyenne à 4-5 accès au net !

Comme je vous l'ai dit nous sommes missionnés pour travailler sur le cyber harcèlement. Ce cyber harcèlement entre élèves est excessivement violent. On arrive là au pénal puisqu'il y a des questions de droit à l'image, principalement (je te prends en photo, je te mets en ligne et je diffuse !). Net Ecoute a reçu au dernier semestre 28 % de contacts autour de cette problématique. Nous sommes bien identifiés comme étant la ligne pouvant traiter ces problématiques.

Ce programme européen du safer internet est dans 30 pays d'Europe dont la Russie qui, fortement intéressée, a rejoint ce programme. Nous nous engageons auprès des parents, des professionnels etc. pour un internet plus responsable et plus sûr. Ce programme opère depuis septembre 2008.

Les interventions que nous proposons vont commencer dès le CM1-CM2 avec un module que l'on va qualifier de « bonne conduite en ligne », qui n'est pas anxiogène, mais simplement un constat, c'est quoi internet, comment ça marche...

Pour les 6^{èmes}-5^{èmes}, il s'agit d'un premier module qualifié de « net attitude », Pour les 4^{èmes} et 3^{èmes}, il s'agit d'un second module car les préoccupations ne sont pas les mêmes.

Puis, pour les plus âgés, jusqu'en 1^{ère}, nous proposons un module complet sur la e-réputation.

C'est une question importante. On peut reprendre l'exemple de cet enfants de 10 ans qui a un profil Facebook sur lequel on a « triché sur l'âge ». Cette triche là est excessive. J'ouvre mon Facebook à 10 ans et quand j'ai 13 ans, l'âge autorisé, j'ai déjà sur mon profil plusieurs informations et au bout de 5 ans, je suis « majeur ». Il faut savoir que Facebook modifie le profil sans que nous le sachions, le jour anniversaire des 18 ans. Il passe en mode public, c'est-à-dire que le contenu de ce profil va être accessible à tout le monde. Ces petites choses là, les jeunes ne le savent pas. C'est toujours pas ces moyens-là que l'on va aborder le sujet : comment faites vous pour vous protéger.

Il est difficile de dire à un enfant de 10 ans qu'il n'a pas le droit à Facebook. De toute façon, si vous lui supprimez ce profil (Facebook a un bouton de signalement pour les moins de 13 ans), il en recréera un le lendemain...Autant être conscient que cela existe et le surveiller de près. Ces interventions pédagogiques sont systématiquement proposées dans le milieu scolaire : en 2011, c'est 25 000 élèves sensibilisés. En 2012, ce chiffre va être multiplié par 3 ou 4.

Chaque année, plus de 5 000 parents sont rencontrés et environ 2 000 professionnels formés lors de ces années. Je vous remercie pour votre attention.

Marie-Pierre Marion : « Je vais passer la parole à Carole Gilmas-Adel, écoutante au SNATED qui présentera quatre situations arrivées au 119. Après chacune d'entre elles, l'un de nos invités réagira ».

2.5 *Intervention de Carole Gilmas-Adel, Ecoutante au SNATED / Réactions des intervenants*



Parmi la diversité de situations reçues dans le service, nous avons sélectionné quatre vignettes. Chacun de nos intervenants pourra s'exprimer dans son domaine.

1^{ère} situation :

Faits :

Le SNATED a reçu un appel d'un internaute qui, en ouvrant un lien vers un site gay, a découvert un autre site avec des pages défilantes montrant des vidéos et des photos d'adultes masculins pratiquant des abus sexuels sur des mineurs de tous les âges, y compris des bébés.

L'appelant dit avoir contacté le commissariat et la gendarmerie de sa ville qui l'auraient éconduit lui disant ne rien pouvoir faire. Il nous a donc contacté ensuite.

Action du SNATED :

C'est notre service qui, ainsi alerté, s'est rendu directement sur le site officiel de signalement des contenus illicites : www.internet-signalement.gouv.fr et a rempli le formulaire.

Retour et réactions des intervenants :

Pierre-Yves Lebeau indique les suites apportées à ce signalement par la plateforme :

➔ Sur le cas que vous citez précisément, je comprends que l'appelant n'ait pas reçu une réponse satisfaisante dans le service territorial de police ou de gendarmerie dans lequel il s'est rendu parce que l'information était incomplète. Cette personne a navigué sur un site qui l'a fait rebondir sur un site, puis sur un autre site ... Au final, elle ne se souvenait de l'adresse que du premier site consulté habituellement. Le site qui est illicite et qui nous intéresse, elle n'en a pas l'adresse quand elle se présente dans le service de police ou de gendarmerie et, a fortiori quand le message nous parvient par l'intermédiaire de nos professionnels, nous n'avons pas plus d'informations. Donc, nous ne pouvons rien faire puisque le site qui nous est rapporté au final est a priori légal. Je ne peux que répéter ce que j'ai évoqué lors de mon intervention, ce type d'informations doit nous être directement signalé via le site, idéalement par l'internaute. S'il passe par l'intermédiaire d'un professionnel d'aide à l'enfance, il faut demander à cet internaute de retourner dans son historique de navigation, retrouver l'adresse et

faire un copier-coller sur le formulaire de signalement. C'est la meilleure chose à faire car là nous aurions une information précise et pertinente.

Intervention dans la salle de Marie-Christine Desury, écoutante au SNATED.

Beaucoup de personnes nous disent qu'elles n'osent pas effectuer elles-mêmes la démarche parce qu'elles ont peur d'être repérées comme étant « consultant de sites pédopornographiques ». Que peut-on leur répondre par rapport à cela ?

Réponse de Pierre-Yves Lebeau :

Il y a deux choses à leur répondre. Ces personnes n'ont pas à avoir peur de faire ce signalement car, évidemment, notre démarche, elle n'est pas d'aller traquer les internautes qui nous fournissent des signalements sinon nous n'aurions plus de travail ! Nous savons que le fait d'effectuer cette démarche est un acte de citoyenneté. Le signalement peut être anonyme. Cela ne nous intéresse pas de connaître l'identité de celui qui nous fait un signalement. Que ce signalement soit signé ou anonyme, il a pour nous la même valeur puisque nous ne prenons aucune information pour argent comptant.

Si vous avez à faire à une personne un peu ambiguë, car cela peut arriver, il faut savoir que la consultation de contenu pédopornographique est une infraction, mais il faut qu'elle soit habituelle, et ce n'est à priori pas le cas d'une personne qui tombe, malgré elle, sur ce contenu et qu'elle souhaite nous le rapporter.

2^{ème} situation :

Faits :

Nous avons reçu l'appel d'une personne inquiète pour une adolescente de 14 ans qui a mis sur Facebook, en privé, des photos d'elle, nue, certaines avec son visage et d'autres sans.

L'accès était privé et elle aurait adressé ces photos uniquement à certaines personnes.

Mais les destinataires feraient circuler ces photos sur Facebook notamment, avec d'autres garçons du collège.

Les inquiétudes sont doubles : la démarche initiale de cette jeune fille qui semble ignorer les dangers d'un tel comportement. Mais également la possible utilisation de ces photos : porte ouverte à un éventuel harcèlement

Action du SNATED :

Nous avons transmis ces informations à la CRIP du département de résidence de cette jeune fille.

Retour :

L'évaluation a été réalisée par l'Aide Sociale à l'Enfance.

La famille n'était pas connue de leur service. L'évaluation n'a révélé aucun élément de danger particulier. Toutefois, les parents ont pu ainsi être alertés sur les comportements à risque de leur fille.

Réactions des intervenants :

Dominique Delorme (e-Enfance) :

Cette situation de nos jeunes qui se montrent est excessivement classique. Notre association qualifie ce phénomène de « derrière la porte » : Que se passe-t-il dans ma chambre devant mon écran, qui pourrait me « désinhiber ». Et ce que je ne ferai jamais en public, je vais le faire devant ma webcam...

Je me montre et diffuser cela en « privé » et parfois en « tête à tête » avec mon petit ami du moment, ou ma meilleure amie... La violence entre filles est très grave et violente. Les filles ne se pardonnent rien lorsqu'elles sont dans l'adolescence. Donc, je vais utiliser l'image de l'autre, la diffuser et même parfois aussi la modifier jusqu'à pour certain, et c'est un phénomène que l'on a pu rencontrer il y a 1 an ½, et que les jeunes qualifient eux-mêmes de « tshoin » : on va utiliser Facebook comme un catalogue. Grossièrement, il s'agit de cataloguer sur des profils Facebook les « tshoin » : « les putes et les salopes » du collège...

Depuis récemment, nous avons également l'honneur et l'avantage de voir des « spotted ». Ce sont des lieux créés par le collège lui-même, où l'on pouvait, au départ, draguer gentiment... Tout a dévié très rapidement et c'est devenu un lieu avec des propos insultants, racistes, voire avec des images travaillées.

Dans le cas présent, signaler aux parents est une évidence. Ensuite, on se retrouve cette problématique, qui est gérable mais difficilement à traiter qui est celle de l'image utilisée sur tel serveur, puis sur tel autre serveur ...

Comment récupérer cette e-réputation, en gommant définitivement cette image. Mais, je vous rappelle que cette image diffusée peut être taguée, c'est-à-dire que même si elle n'a pas de nom au départ, cette image mise en ligne peut être qualifiée avec le nom et prénom de l'individu.

Une recherche sur un site que je vous conseille fortement, webmii.com, permet de collecter l'ensemble des images et des textes concernant un individu en mode public.

3^{ème} situation :

Faits :

La mère d'une enfant de 12 ans et demi nous contacte en sollicitant de l'aide car elle se dit désespérée par le comportement de sa fille.

En effet, elle aurait récemment découvert que sa fille allait sur des sites pornographiques et jouait à des jeux sexuels avec des garçons, via la webcam.

Elle donnerait également des rendez-vous à des garçons.

Action du SNATED :

Il s'agit là d'un exemple de conduites à risque et donc d'une mise en danger de cette jeune.

Nous avons transmis ces informations à la CRIP du département de résidence de cet enfant.

Retour du Département :

L'évaluation a été effectuée par le service social et les informations ont été transmises au service d'AEMO désigné qui n'était sans doute pas informé des agissements de cet enfant.

4^{ème} situation :

Faits :

Le service a reçu un appel d'une mère se disant très inquiète pour ses deux fils, l'un de 19 ans et l'autre de 16 ans, qui ont développé une très grande dépendance aux jeux et plus précisément aux jeux en ligne via internet. Ils jouent durant des nuits entières. Ils se négligent beaucoup car ils ne se lavent plus et ne se changent plus.

Le plus jeune connaît un important absentéisme qui pourrait même aller vers une déscolarisation car lors de l'appel il est indiqué qu'il ne veut plus du tout se rendre au lycée.

Lorsque cette mère tente de les freiner dans leur consommation de jeux ou de les empêcher d'accéder à l'ordinateur, elle dit de ses enfants qu'ils « deviennent fous ».

Plus précisément, l'entretien révèle qu'ils sont très violents verbalement avec leur mère qu'ils insultent et dévalorisent. Mais ils sont également violents avec le matériel en cassant des meubles, en jetant l'ordinateur, ...

Action du SNATED :

Nous avons transmis ces informations à la CRIP du département de résidence de ces jeunes.

Retour du Département :

La mère a été reçue à l'ASE, mais n'a pu être vue qu'une seule fois. Elle a elle-même écrit au juge des enfants qui s'est saisi, mais le jour de l'audience elle ne s'est pas présentée.

Réactions des intervenants :

Pierre-Yves Lebeau souhaite ici évoquer la question des avatars dans les jeux vidéo.

L'avatar comme toute donnée personnelle va être un véritable enjeu de pouvoirs. Il n'est pas différent du nom, du prénom, du pseudonyme surtout qui va être très utilisé sur internet. Cela va être bien souvent le moyen pour l'auteur d'une infraction de se faire passer pour la personne visée et donc de commettre des infractions en son nom : des menaces, de la diffamation, de la diffusion de contenus illicites. Il peut également être monétisé. On a beaucoup de mineurs qui vont commettre des infractions que l'on va qualifier de « piratage », c'est-à-dire d'atteinte à des systèmes informatiques, dont le seul but est de capter des données personnelles : pas seulement l'avatar mais aussi le compte Facebook etc. Il va les monétiser et cela tombe sous le coup du pénal puisque c'est du chantage. Cela peut aussi être de l'extorsion.

Cela justifie parfaitement d'aller voir un service de police ou de gendarmerie pour y déposer plainte ou du moins avoir une première écoute.

Parfois, on peut avoir de l'extorsion entre mineurs à base de comportements à risques : un(e) mineur(e) va se déshabiller devant sa webcam et cette image va être après utilisée par la personne qui a capté l'image

Dans un climat de confiance pour effectuer un chantage à la diffusion de ses images, pour avoir une disponibilité sexuelle de la victime sur internet. Certains cas ont été médiatisés parce qu'il y a pu avoir des suicides de mineur.

Dominique Delorme :

Pour en revenir à cette situation où l'on voit clairement qu'il y a une forme d'addiction sans produits, il existe un site, celui du Centre de Référence des Jeux Excessifs (CRJE), où l'on peut retrouver la liste exhaustive de l'ensemble des services de psychiatrie français capables de traiter des addictions sans produits. Il y a également dans cette palette, via le Centre Marmottan, via le Professeur Marc Valeur, une liste d'un groupe qui, avec beaucoup d'humour, s'est qualifié la « GUILDE » (je vous rappelle que lorsqu'on joue à des jeux multi-joueurs, cela s'appelle une guild). Ce groupe va vous permettre d'obtenir la liste de psychologues, psychiatres... sur le territoire français. Ils sont formés pour cette détection des addictions sans produits.

Pierre-Yves Lebeau :

Sur cette situation, je voudrai rajouter, en tant que père de famille, qu'une des principales manières de prévenir ce type de situations en tant que parent, c'est de s'intéresser à ce que font les enfants. On peut s'amuser en tant que parents, avec eux, à ces jeux vidéo.

2.6 Conclusion de Stéphane Blocquaux

Je vais reprendre les quatre situations qui ont été présentées.

Dans le premier cas, il est question de la banalisation des images pornographiques. Je pense qu'il y a deux niveaux d'analyse. Le premier est de bien prendre en compte les bouleversements qu'il y a eu sur le plan sociétal, au sens large du terme, avec l'exemple du cybersexe. Nous sommes passés des années 70 avec la pornophilie (le bouquin que l'on cachait sous le matelas) aux années 80-90 avec la pornographie. Aujourd'hui, nous sommes dans l'ère de la pornophagie, avec la consommation à outrance d'images qui vont amener progressivement à une banalisation et surtout à un lever de curseur. On va être à la recherche de quelque chose de plus en plus violent parce que « papa et maman dans un lit, c'est nul ! ». Dans les collèges, c'est très ringard de dire « faire l'amour à une fille », on dit bien souvent « défoncer une fille ».

Les outils que l'on a aujourd'hui sont prévus « par défaut » pour des adultes. Il faut savoir que le « safe search » de Google va par exemple poser un vrai problème. Les parents ne savent pas que cela existe et qu'il peut être activé, ce qu'il n'est pas « par défaut »... On a donc un Google « libre ». Ainsi, si vous taper le mot « sexe » dans le Google par défaut (pas activé), vous avez 90% d'images pornographiques. Le problème c'est que si je fais une recherche, toujours sur le Google par défaut, sur le mot « chatte » car je fais un exposé sur les chats, on n'a pas la même chose selon le niveau de filtrage. Si c'est un filtrage strict (ce que Google devrait livrer par défaut), on aura des informations sur l'animal. Si le filtrage est modéré, on commencera à avoir des dérapages. Mais avec le filtrage « par défaut » (celui qui correspond à aucun filtrage), on se retrouve avec de nombreuses images pornographiques.

Donc, on voit bien ici qu'il y a aussi un problème d'outils.

Pour le deuxième cas, on est sur le phénomène bien connu du « sexting » au sens large. Là aussi, il y a des marchés incroyables. Tant qu'on aura des produits qui vont, par exemple, proposer des applications de type Smartphone, ce sera compliqué à contrôler. On a par exemple, une application qui va permettre d'envoyer des photos de soi nu avec une durée limitée. L'image va s'autodétruire 5 secondes, 10 secondes ou 15 secondes après être arrivée sur le Smartphone. C'est l'idée qu'on peut laisser une trace, sans vraiment la laisser... Ces dispositifs bien problématiques représentent un vrai business.

S'agissant de la 3^{ème} situation, c'est la délicate question du passage au réel. Ce n'est pas parce que l'on a joué à un jeu de simulation de viol que l'on aura envie de violer quelqu'un. Et là, les thèses sont très divergentes chez les chercheurs. Certains pensent que cela va libérer les pulsions et que cela va peut-être même éviter un passage au réel, d'autres pensent qu'au contraire cela va créer des pulsions et inciter à...

La recherche se pose beaucoup de questions et on n'a pas véritablement les réponses à tout cela, seulement des théories et des études de cas.

Enfin, pour le quatrième point, c'était sur la durée, le temps : mon enfant est « addict ». Il ne mange plus, ne se lave plus, ne dort plus. Il y a eu des cas médiatisés de défenestration parce qu'on avait coupé internet... C'est ce que j'ai expliqué précédemment : le netaholisme. Nous avons fait une enquête auprès de 128 jeunes, on a retenu 128 profils dans le terroir angevin, dans les Pays de la Loire, pour

avoir une image de la région. Nous avons trouvé 30% de notre échantillon d'élèves de 4^{ème} qui passent, en semaine scolaire, 30 à 35 heures connectés sur internet en plus de leurs 27 heures de collège.

Voilà à quoi a mené cette recherche. Ces chiffres là sont très loin des chiffres nationaux. Mais, le problème ici est surtout : qu'est-ce qui est réel ? Qu'est-ce qui est virtuel ?

Pour conclure, l'idée c'est vraiment de s'interroger sur cette éducation au virtuel. Cela passera certainement par le fait de re-situer internet comme un produit, tout comme le cinéma, ou la télévision.... On l'a complètement oublié. Et puis internet, ce n'est plus un produit car il est intégré à tout. On ne consomme pas de l'internet, on le vit.

Internet est intégré à la vie, il va falloir peut-être dans ce débat de l'éducation virtuelle, se poser la question de cette intégration du numérique.

Ce que je suis venu aussi exposer ici, c'est que j'ai vraiment apprécié le travail qui a été mené par le Défenseur des Enfants et notamment la proposition 5 de son Rapport qui consistait à « développer une politique de recherches pluridisciplinaire et indépendante concernant les usages, les effets et les conséquences de la généralisation du numérique pour les enfants. » Il y a là une clé incroyable, des moyens d'atténuer tout ce que vous vivez vous sur le terrain si on s'attèle à cette question. Il y a des équipes de chercheurs pour travailler ces sujets là. Mais, il faut réfléchir à l'avenir, à « comment les coordonner ? Nos travaux sont importants, il y a ceux de Debarbieux sur la victimation... Beaucoup de travaux intéressants ont été initiés... mais, sans vraiment de spécificité sur le numérique. Ces enjeux identitaires, ils sont à la croisée de la communication et de l'éducation. L'idée ce serait de travailler sur ces usages réels. Nous, nous pouvons, en tant que chercheurs, faire des études sur ces usages réels et les rapporter pour que des dispositifs, des associations, le travail qui est fait sur le terrain avec les partenaires qui sont là, cela s'étoffe d'un socle scientifique. Le projet que nous avons appelé « vigilance numérique », ce serait de créer à l'échelle nationale des cellules académiques de veille, d'information et de formation contre la cyber violence et la cyber délinquance. Cela passerait, à mon avis, par un maillage au niveau du système scolaire car cela toucherait les parents, les éducateurs et les enfants. Ce n'est pas du tout en concurrence avec des dispositifs terrain, d'assistance, d'écoute. Bien au contraire. Nous sommes des universitaires, à votre disposition pour tous ces travaux, et je pense qu'il y a un enjeu national pour les 2-3 prochaines années qui est d'ordre majeur. Merci.

2.7 Echanges avec les participants

Question de Joël Deydier, Chef de service de la CRIP du Vaucluse :

Ma question : et si une CRIP créait une compte Facebook ?

Réponse de Dominique Delorme :

Vous pouvez déjà plutôt créer une page Facebook sans créer un profil, car ce n'est pas vraiment la même chose. Vous aurez toujours des dialogues. Les réserves que j'émet, c'est : qui en prend la responsabilité ? Qui en prend la responsabilité pénale en tant que Directeur de la publication ?

Réponse de Stéphane Blocquaux :

La seule chose positive, c'est que l'on va vers le dispositif numérique. Dans l'éducation au virtuel, c'est un point majeur. On a parlé de former les acteurs du terrain. C'est justement à cela qu'il faut les former. J'ai vu des centaines d'acteurs du terrain éducatif qui ne savent même pas à quoi ressemble une page Facebook. Donc, comme pour les parents, il faut conseiller de jouer au numérique avec leurs enfants. Mais, j'entends souvent les parents me dire : « mais je ne vais pas jouer à leurs jeux « débiles ». C'est un lever de bouclier. Et à ce moment là, je leur rappelle le jeu du « cochon qui rit »... Ce jeu qui est une icône éducative... malgré le fait que ce soit un jeu sans stratégie, sans dimension éducative... A côté « Mario Kart », c'est de la dextérité, c'est un travail d'équipe, c'est une acuité visuelle très importante. C'est très intelligent et très recherché ... par rapport au « cochon qui rit »...

Témoignage d'Anne-Claire Decavel, Responsable de la CRIP du Doubs :

S'agissant de la création d'une page Facebook, nous sommes en train de refondre notre site le n°1 de l'enfance ados (nom de la CRIP) et nous allons créer une page Facebook. Ce sera une page d'accroche où il y aura des indications pour faire également de la prévention, où le jeune sera rebasculé sur notre site avec un avatar pour une discussion avec nos professionnels.

Q. de Jean-Marie Berlinguier, Responsable de la CRIP d'Ille-et-Vilaine :

Je viens avec un cas pratique. C'est les annonces type « enfant à vendre » dans le « Bon coin ». Vers qui devons nous réorienter ? Par ailleurs, il est souvent question de parents qui passent leur temps sur les écrans avec des problèmes de négligences derrière ; cela fait d'ailleurs partie des nombreuses informations préoccupantes que le SNATED nous transmet. Je pense ainsi qu'il faut aussi s'occuper des parents qui passent beaucoup de temps devant Facebook, meetic etc.

R. de Pierre-Yves Lebeau :

Ces situations, vous pouvez tout à fait les signaler sur notre site <https://www.internet-signalement.gouv.fr>.

Rassurez-vous, ou pas, mais dans la majorité des cas, ce sont des escroqueries. Il n'y a pas d'enfants à vendre.

R. de Marie Derain :

Sur la question de la négligence ou du délaissement, ce sont effectivement des problématiques que l'on entend de plus en plus. Et sur la dimension du soutien à la parentalité, ou sur lieux où l'on discute, de ces aspects là, nous nous sommes penchés là-dessus. Et bien, ces aspects sont très peu abordés. Nous avons échangé avec l'Ecole des Parents et des Educateurs, pour savoir s'il y avait des endroits où des choses se développaient. Il y a effectivement plusieurs lieux où les enfants abordent leur relation avec internet et les écrans, mais peu sur la question de la responsabilité éducative.

Or, il m'est moi-même arrivé plusieurs fois d'observer dans la rue ou dans les transports publics, des enfants qui se prennent une claque ou sont violemment rabroués car ils dérangent leur mère qui est en train d'utiliser son Smartphone. On voit bien les effets de ces outils dans tous les domaines.

Fin de la table ronde

3. Table Ronde n° 2

Les échanges dématérialisés entre le SNATED
et le CRIP : une finsalisation fin 2013



3.1 Introduction de Michel Roger, Responsable SI et Télécoms du GIPED, Animateur de la table ronde



Le SNATED est engagé dans ce processus de dématérialisation depuis plusieurs mois. Plusieurs objectifs :

- répondre à la préconisation de la CNIL ;
- développer et sécuriser nos processus ;
- diminuer la charge de travail. Le SNATED envoie environ 12 000 informations préoccupantes par télécopie aux CRIP. Cela correspond à un volume de mise sous pli très important chaque année.

Ce processus est rentré aujourd'hui dans sa phase de généralisation. Le Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP), qui est représenté aujourd'hui par Monsieur Bénazet, nous a accompagnés pour piloter ce projet. Nous avons demandé à 7 départements s'ils voulaient bien participer à une phase pilote, terminée en novembre 2012.

Un département, les Côtes-d'Armor, représenté ici par Joëlle Nicoletta, avait été sollicité parce qu'il avait commencé à travailler sur ce processus de dématérialisation avec le Parquet. Monsieur Le Clerc, Substitut du Procureur de Saint-Malo nous en parlera avec Madame Nicoletta.

Je passe la parole à Monsieur Bénazet pour qu'il évoque pourquoi le SGMAP s'est impliquée dans ce projet, sachant qu'au départ, même les départements que nous avions sollicités nous ont rapidement fait remarquer que le volume des échanges n'était pas suffisant pour une remise à plat de leurs processus intense. Mais, il est très vite apparu que cette expérimentation avec le SNATED pourrait aussi servir à d'autres partenaires : Education Nationale, Autorité Judiciaire...

C'était donc un bon sujet pour démarrer dans ce domaine.

3.2 *Intervention de Nicolas Bénazet, Directeur de Projet en charge du Portefeuille Santé Social SGMAP*



Je travaille pour le SGMAP. C'est l'ancienne DGME (Direction Générale de la Modernisation de l'Etat).

Je suis Directeur de projet au sein du service « Projet de simplification ».

Notre raison d'être est de travailler en multi-acteurs (interministériel, Etat et collectivités) pour mettre en œuvre la simplification des démarches des usagers et pour améliorer les relations de service et la qualité de service aux usagers.

Dans ce cadre-là, nous sommes intervenus avec la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) et le SNATED pour travailler sur le pilote qui a été conduit avec les différents Départements.

L'enjeu pour nous c'est de cibler les échanges dans la protection de l'enfance. Comme l'a dit Monsieur Roger, il s'agit d'un enjeu très fort de sécurisation des échanges, puisque la CNIL avait pointé du doigt le fait que les échanges par fax de ces données extrêmement sensibles et nominales étaient en dessous du niveau de sécurité souhaité. Nous avons aussi pu voir dans ce projet une occasion d'arriver à terme à une simplification, une optimisation des échanges, en limitant les travaux de rédaction, de recopie d'envois papiers. L'objectif est bien d'arriver à la fois à quelque chose de sécurisé et d'optimisé pour les services.

Ce projet est pour nous la manière de traiter les échanges entre Départements et Etat sur un aspect donné. Par le passé, nous avons pu travailler avec des Mairies avec lesquelles nous avons mis en place des demandes d'inscription sur les listes électorales, des demandes sur le recensement citoyen obligatoire qui ont été réalisées de manière dématérialisées et déployées ensuite sur les Mairies.

Nous avons commencé par travailler sur les échanges entre le SNATED et les Départements, qui représentent environ 10% des informations préoccupantes communiquées. Ensuite, l'idée c'était d'aller plus loin dans ces échanges là. Il y a deux semaines, nous avons eu des premiers contacts avec le Ministère de la Justice pour étudier ensemble la faisabilité d'une démarche complémentaire sur les échanges entre Parquets et CRIP. Et nous devrions rapidement avoir un entretien avec le Ministère de l'Education Nationale, autre grand pourvoyeur des informations préoccupantes.

De manière plus large, nous travaillons aussi sur ces sujets avec l'Assemblée des Départements de France (ADF) qui considère que la plate-forme que nous avons mis en œuvre sur les échanges en protection de l'enfance, la PEC (plateforme d'échanges et de confiance), est une bonne forme qui va permettre de servir de tiers de confiance pour des échanges autres. Des pourparlers sont en cours entre l'ADF et les Caisses Nationale d'Allocations Familiales (CNAF) pour intégrer sur le même type

d'échanges tout ce qui est échanges RSA et travailler aussi sur les échanges entre CNAF et Protection Maternelle Infantile (PMI) sur la partie grossesse.

Nous sommes partis de ce premier pilote dans une philosophie qui était de tester la sécurité des échanges pour vous tous, avec 7 départements pilotes pour s'assurer que cela correspondrait bien à vos niveaux de qualité requis. Dans un second temps, nous essaierons d'élargir à d'autres types d'échanges.

3.3 Intervention de Joëlle Nicoletta, Responsable de la CRIP des Côtes d'Armor



**Dématérialisation des échanges
CRIP22/Parquets**

**Le Conseil général des Côtes d'Armor
s'engage dans une double démarche
d'échanges dématérialisés de fichiers au
plan local avec les parquets ainsi qu'au
plan national avec le SNATED**

Introduction

Les objectifs recherchés dans la démarche de dématérialisation sont l'optimisation du processus de gestion des informations préoccupantes, la sécurité des données sensibles, nominatives, confidentielles échangées entre la CRIP, les Parquets, le SNATED, ainsi que la rapidité de transmission et l'assurance d'une bonne réception.

Autant d'éléments essentiels à la réalisation des missions de protection de l'enfance pour lesquelles la responsabilité du Président du Conseil Général est directement engagée.

Un contexte favorable

1) Une organisation centralisée

la CRIP est opérationnelle du début du processus de traitement des IP jusqu'à son terme

- Recueil des IP
- Qualification des IP
- Évaluation
- Décision
- Archivage
- La CRIP coordonne le dispositif départemental contribuant à formaliser une pratique unifiée avec peu d'intermédiaires ce qui permet un travail homogène tant sur le fond que sur la forme avec les parquets
- **2) Un projet de service**
- Rationalisation des actes administratifs
- Sécurisation
- Mise en conformité avec les préconisations CNIL

Un contexte favorable

3) Un partenariat de qualité

- Protocole inter institutionnel formalisant le circuit des IP
- Réunions techniques avec les Parquets

4) Un appui technique de la direction des services informatiques

- Existence d'une plate forme sécurisée
- Collaboration transversale

Les étapes de la mise en œuvre

1) préalables

- Plate forme d'échanges sécurisés de fichiers système déjà utilisée par le CG dans d'autres domaines (Adoption, PMI ...)
- Mise à disposition par le CG aux parquets et présentation de l'outil

2) mise en œuvre

- Phase d'expérimentation avec le parquet de Saint Malo
- Extension au Parquet de Saint Brieuc
- Validation politique
- Charte

3) développement possible

- Dispositif pouvant être remis en question par la généralisation de la PEC

Bilan

- Optimisation du processus de gestion des IP
- Fiabilisation et sécurisation des transmissions
- Rationalisation des tâches du secrétariat
- Réduction des délais de traitement
- Traçabilité opposable
- Confidentialité accrue
- Mise ne conformité avec le décret CNIL n° 2011-080 du 17 mars 2011 portant autorisation unique (AU-028) de traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par les conseils généraux à des fins de gestion des informations préoccupantes relatives à l'enfance en danger
- Dynamique agenda 21

3.4 *Intervention de Ronan Le Clerc, Substitut du Procureur - Parquet de Saint-Malo*



Pour présenter ceci de manière concrète, j'avais préparé des slides pour notamment vous présenter la plateforme. Je ne les utiliserai pas ici, mais je les laisse à votre disposition en prenant contact avec le SNATED (ndarani@allo119.gouv.fr).

Nous avons bien compris qu'il y avait cette recommandation de la CNIL qui imposait la sécurisation, qu'il y avait l'objectif aussi de rationaliser le travail du secrétariat dans les services d'enquête sociale. Mais, surtout au niveau du Parquet, et j'ai du le dire de manière moins sympathique, j'en avais assez qu'il y ait une dilution de l'information : quelques pages de signalements qui arrivent sur un fax et le reste des pages sur un autre fax, on ne sait plus si une situation a été traitée ou pas...

Une autre des difficultés sur laquelle je souhaitais également que l'on travaille, c'était la circulation de l'information. Cela a été évoqué ce matin. Bien souvent, la CRIP ne savait pas ce que nous avions décidé parce qu'il nous fallait renvoyer le fameux bordereau, encore pas fax. Donc, il fallait trouver un système qui fasse fiabiliser cette information et puis le but ultime était de combattre le pire ennemi en protection de l'enfance : le temps. Il fallait impérativement que ce système nous fasse gagner du temps sinon, cela ne servait à rien.

Alors, le contexte général dans lequel cela s'est inscrit, c'est la dématérialisation.

Il faut bien faire ici la différence entre dématérialisation et numérisation des documents :

- la numérisation, c'est le fait de transformer un document écrit en une photographie ;
- la dématérialisation, c'est le document lui-même qui est transmis in extenso.

Donc, pour que la dématérialisation soit complète, il faut qu'elle soit accompagnée d'une signature électronique, qui est d'ailleurs en passe d'être adoptée au niveau de la CRIP des Côtes d'Armor. Cela fait gagner du temps car vous n'avez la manipulation de scanner votre document. C'est le document « mère » qui est envoyée avec votre authentification. Cette démarche a été lancée en 2007 au Ministère de la Justice, à savoir le fameux tryptique : dématérialisation, numérisation, communication électronique et visioconférence.

Progressivement, nous utilisons cette manière de partager l'information avec nos partenaires. Par exemple, nous saisissons notre Juge d'Application des Peines pour un avis, pour une éventuelle révocation, nous ne le faisons pas par soit-transmis ou par fax, mais par le biais d'un mail générique sur une boîte structurée. De la même manière la saisine de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ) se fera par voie électronique après numérisation.

Tout ceci fait gagner du temps et assure une traçabilité : nous savons quand cela a été envoyé et nous pouvons vérifier s'il y a un retour ou pas. Cela fiabilise l'architecture complète du système.

Evidemment, comme l'a souligné Madame Nicoletta, pour que cela fonctionne il faut une certaine appétence pour l'informatique. Beaucoup étaient réticents au départ, notamment mes collègues de Saint-Brieuc, car c'est la peur de la nouveauté. On dit toujours que c'était mieux avant, car c'est rassurant et que l'on sait comment cela fonctionne. Mais, justement, quand nous avons décidé de lancer cela, en février 2012, l'objectif était très simple : avoir une plateforme extrêmement simple d'utilisation. Vous le verrez, si vous consultez mes slides, cette plateforme est simple et fonctionne comme un « super » Outlook ! C'est le même principe. C'est une plateforme sécurisée d'échanges sur des situations d'enfance en danger sur lesquelles on agit immédiatement. Le principe, il est très simple. Nous nous sommes mis d'accord sur ce qu'on allait échanger : à savoir les signalements aux fins de saisine du juge des enfants passent par la plateforme. Les demandes d'OPP passent également par la plateforme. Les autres demandes qui ne revêtent pas un caractère d'urgence passent par un autre circuit. La plateforme est dédiée à l'urgence.

Le fonctionnement est très simple. Au départ, nous créons des profils (les parquetiers et le Procureur qui est destinataire de tout) d'accès à cette plateforme avec un code sécurisé, comme pour tout applicatif métier que vous utilisez au quotidien.

Je reçois donc un mail émis par Madame Nicoletta, via la plateforme, m'indiquant la situation de tel mineur, avec son nom et toujours la finalité du message : saisine JE, demande OPP...

Cette finalité apparaît très clairement dans le corps du message. Ce message apparaît automatiquement sur tous les écrans des destinataires du Parquet qui ont été enregistrés, à savoir ma collègue Vice-Procureur, le Procureur et moi-même.

Le but est de mettre en place une architecture qui ne soit pas contingentée par des problèmes de personnel : en congé, en maladie... Il faut que ce soit toujours fiabilisé.

Quand je reçois ce mail, il y a toujours dans le corps du texte un lien hypertexte. En cliquant dessus, j'accède directement à la plateforme et directement dans le dossier du mineur concerné avec le rapport de la CRIP et le fameux bordereau des suites. Ce rapport est très simple à « océriser » ; c'est-à-dire que ce rapport numérisé par la CRIP, et nous nous sommes mis d'accord avec Madame Nicoletta, lors de la signature du protocole, ne vaut saisine qu'à partir du moment où j'ai une note d'accompagnement de la CRIP signée. C'est ce qui vaut validation du rapport, sinon je ne traite pas. En attendant la signature électronique, ce rapport est numérisé.

Au Parquet, nous fonctionnons tous avec le système de double écran sur nos bureaux, j'ouvre du côté gauche le rapporte et du côté droit, j'ouvre ma requête pour le juge des enfants et je sélectionne les éléments phare qui me sont envoyés par la CRIP, que je colle tout de suite dans ma requête.

On motive toujours une requête de saisine du juge des enfants, sinon on fait un travail de secrétariat et cela n'a plus d'intérêt. Il faut qu'il y ait une plus-value du Parquet. Après la sélection de ces éléments saillants, j'édite le rapport et ma saisine, que je ne peux envoyer en dématérialisé au Juge des Enfants

car il faut que ce rapport soit enregistré au bureau d'ordre. Pour le moment, nous n'avons pas trouvé d'autre solution. Il part dans la journée. Ces signalements sont donc quasiment traités en temps réel.

Il y a un autre avantage : le bordereau interactif pour informer la CRIP des suites données par le Parquet. C'est un simple document word avec des cases et sur lequel, je n'ai plus qu'à cliquer la décision qui a été prise puis l'envoyer par mail à Madame Nicoletta. Elle sait ainsi dans la minute de ma saisine que j'ai effectué cette saisine du juge des enfants. Pour nous, c'est une plus value.

Autre avantage pour nous Parquetiers, lorsque des éléments peuvent revêtir une qualification pénale, je peux très bien envoyer le rapport par mail aux services enquêteurs en cas d'urgence. Il suffit que je transfère le document qui m'a été envoyé vers les unités de gendarmerie ou de police compétentes pour le traiter. Cela n'empêchera pas ensuite de devoir l'enregistrer au bureau d'ordre, mais l'information part en urgence avec un système sécurisé. Nous pouvons ici transmettre via la plateforme sécurisée un document à un service qui ne fait pas partie de nos destinataires récurrents, en lui envoyant un mot de passe pour accéder à ce document là. Le mot de passe est utilisable une fois.

Ce système est donc très simple et très ergonomique. Dès qu'on l'a utilisé, il ne nous est plus possible de retourner en arrière !

Il y a un élément important dont je dois parler : c'est qu'à force d'évoquer avec la CRIP via ce vecteur de communication inmanquablement, nous sommes amenés à nous poser la question : mais, au fait, sur quoi nous communiquons ? Nous avons donc été amenés à évoquer le fond des signalements. C'est une démarche très intéressante car une fois que nous avons acquis la rapidité et la fiabilité du transfert de l'information, nous nous sommes réinterrogés sur le fond de l'information.

Nous nous sommes réunis afin de retravailler sur la notion d'adhésion, sur la notion de risque immédiat, sur le formalisme des signalements... C'est un mouvement qui s'est opéré pendant un an. Un indice de succès : en 2012, nous avons 98% d'accords entre les signalements qui sont envoyés et la saisine du juge des enfants.

Il y a tout de même un pré-requis à ce processus, il faut avoir un service centralisateur au niveau départemental, la CRIP, jouant un rôle d'interface. Pour que cela fonctionne, il faut un point d'entrée et un point de sortie. Ce système de plateforme nous assure d'une chose, c'est que toutes les évaluations qui sont demandées par la CRIP, avant qu'elles ne soient transmises, ont été vérifiées, avec des compléments d'informations ...

Nous devons aller un peu plus loin dans ce qui a été évoqué ce matin : l'absence de retour de la décision du juge des enfants. En effet, nous pourrions envisager que cette plateforme soit également utilisée par le juge des enfants, ou avec son greffe, de manière à ce que sur la base d'un bordereau interactif, cette information puisse être transmise.

Ce système n'est pas compliqué à mettre en œuvre et il n'apporte que des avantages. C'est un processus irréversible pour une simple raison, c'est que le SNATED travaille avec vous sur cette plateforme et il est impensable que cela ne fonctionne que du haut vers le bas, sinon l'architecture du projet est complètement inefficace.

Je vous remercie de votre attention.

3.5 *Echanges avec les participants*

Question de Frédéric Pierron du Conseil général du Cher :

Qu'est concrètement cette plateforme ?

Réponse de Monsieur Le Clerc :

La plateforme est un extranet qui a été développé par le Département des Côtes d'Armor. Un extranet permet d'échanger des informations d'une institution à une autre et si l'une ne dispose pas des mêmes systèmes de sécurité et de cryptage que l'autre, la solution, c'est que l'expéditeur aille déposer l'information dans un extranet et qu'il invite son destinataire à rechercher cette information là.

La plateforme est un applicatif webisé, un extranet sécurisé et crypté.

Réponse de Michel Roger :

Ce n'est pas le même outil que la PEC que nous avons déjà évoqué aujourd'hui. Nous avons ici dissocié le côté interface du côté transport. En fait, la PEC assure le transport sécurisé des informations, mais cela arrive sur un répertoire du Département. Après, il faut construire une interface autour. Ce choix a été retenu parce que cela permet d'intégrer ce flux à des outils existants. L'intérêt d'un extranet est qu'il est immédiatement opérationnel, il a sa vie propre. La PEC, elle, va simplement, mais c'est déjà beaucoup, assurer toutes les fonctions de transfert, de traçage, de sécurisation et après, tout se passe au sein du Département. C'est à lui qu'il appartient soit d'intégrer les données dans un outil, existant, soit de créer, à l'image des Côtes d'Armor, un outil pour récupérer ces données.

Réponse de Monsieur Bénazet :

Dans le pilote que l'on a pu faire, deux solutions différentes ont été testées. Certains Départements ont récupéré un flux, sous format pdf, que nous avons rajouté pour simplement récupérer le document d'information préoccupante. Cela revenait un peu à ce qui se faisait au niveau papier. D'autres départements ont effectué une réelle intégration, sous format xml, qui permettait de lire et d'interagir directement l'information sur un outil interne au département.

Autre point important : dans les échanges que nous pouvons avoir avec les Ministères de la Justice ou de l'Education Nationale, il faut arriver à faire en sorte que les échanges soient suffisamment nombreux pour pousser vos éditeurs d'outils métiers à créer de manière plus directe l'interface. C'est la finalité : arriver à intégrer complètement l'échange pour que de manière très simple l'information préoccupante arrive et que vous puissiez d'un simple clic « basculer » les informations dans votre outil métier.

Nous pourrions y arriver à partir du moment où nous aurons un partenaire complémentaire, le Parquet ou l'Education Nationale, en plus du GIP Enfance en Danger. La masse des échanges sera assez importante pour que les éditeurs soient contraints à avancer sur ce sujet là.

Q. de Virginie Grana, SODED de l'Hérault :

Si j'ai bien compris, cette plateforme serait reliée à chaque applicatif métier des Départements ? Dans notre département, nous avons un logiciel qui est inutilisé ailleurs.

R. de Monsieur Bénazet :

L'outil que nous mettons à votre disposition est le « tuyau » qui connecte l'outil du GIPED au vôtre, ou qui simplement vous dépose l'information sur un fichier. Ensuite, à terme, c'est faire en sorte que cette interface puisse être directement intégrée dans les outils métiers. A ma connaissance, il y a trois prestataires majeurs qui distribuent ce type d'outils partagés par les Départements : InfoDB, Génésis et GFI. Mais, effectivement, comme dans votre département, il y a quelques outils personnalisés.

Q. de Virginie Grana, SODED de l'Hérault :

Dans les échanges avec le Parquet, est-ce qu'il faut que ce soit le département qui soit force de proposition ou le Ministère de la Justice ?

R. de Monsieur Bénazet :

Nous avons deux points d'accès :

- le niveau national. On définit une manière de travailler ensemble. On trouve des pilotes, comme sur ce projet, et nous procédons à la phase test. Si cela fonctionne, nous déployons. Si cela ne fonctionne pas nous arrêtons. Dans le cas présent, c'est la Direction Générale de la Cohésion Sociale qui est venue nous dire : agissons sur ce projet là.

- le deuxième point d'entrée pour la SGMAP est l'Association des Départements de France (ADF). Nous avons une instance, l'instance nationale partenariale qui réunit autour de la table l'ADF, l'Associations de Maires de France (AMF) et tous les autres représentants de collectivités. Par cette instance, nous essayons de faire en sorte que les messages passent.

Nous avons ainsi deux façons de travailler, et ici, ce que nous avons privilégié, c'est le mode national.

Q. de Virginie Grana, SODED de l'Hérault :

Je voulais également faire une remarque concernant la sécurisation des données nominatives et des échanges entre partenaires extérieurs. Comment fait-on pour régler la question des signalements nationaux qui pose problème ?

R. de Joëlle Nicoletta :

S'agissant des informations préoccupantes qui arrivent sur nos messageries, à la CRIP des Côtes d'Armor, nous avons décidé de ne pas y répondre car les boîtes d'envoi ne sont absolument pas à jour. Nous avons des boîtes institutionnelles, des noms de personnes qui peuvent avoir changés de poste ... Et ce n'est absolument pas sécurisé. Et lorsqu'il y a des pièces jointes avec des rapports, ce n'est pas gérable... Evidemment, nous faisons une première recherche pour savoir si nous connaissons la situation.

R. de Solenn Eon, Direction Générale de la Cohésion Sociale

S'agissant des signalements nationaux, je voulais apporter une précision. La loi du 5 mars 2012 relative au suivi des enfants en danger a été publiée : elle permet, en quelque sorte de remédier à ce vide

juridique, puisqu'elle autorise le Président de Conseil général, lorsque la famille déménage, à faire un signalement au Parquet mais également à saisir les Caisses des Allocations Familiales pour obtenir l'adresse de la famille. Un décret sera prochainement publié, qui permet de définir l'organisation des documents qui sont transmis dans ce cas.

R. de Ronan Le Clerc :

Je souhaiterais clarifier les choses car il me semble que nous partons un peu dans tous les sens. Pour reprendre votre question Madame Grana, le département peut toujours être force de proposition vis-à-vis du Parquet. Mais vous savez, si le Département ne vient pas au Parquet, le Parquet ira vers les Départements.

L'objectif de notre présentation était de montrer qu'il y a un outil informatique très simple qui répond à un besoin immédiat et qui est efficace. Depuis le mois de janvier, nous n'avons plus du tout de papier et cela change tout : la manière de travailler, le fond, cela fait des économies, c'est un gain de temps ... Nous respectons tous la loi de mars 2007 avec cet outil.

Centraliser des échanges ne serait-ce déjà qu'entre CRIP, entre elles et le SNATED, ou entre elles et le Parquet, via une plateforme sécurisée, cela réglerait déjà de nombreuses difficultés. D'autant plus, que cela ne coûte pas cher par rapport à certains autres projets informatiques.

Q. de Firyel Abdeljaouad, Responsable de la CRIP de Seine Saint Denis

Vous avez dit que les informations pouvaient être, à terme, directement intégrées au logiciel métier du Département. Cela me pose question parce que les informations reçues par la CRIP ne sont pas nécessairement validées en information préoccupante. Elles ne sont pas toutes intégrées dans le logiciel métier.

R. de Monsieur Bénazet :

Un travail a été effectué avec les 7 départements pilotes. Du coup, nous avons défini une expression de besoins qui permettait de se poser la question : si je veux intégrer directement dans mon logiciel métier la fiche d'information préoccupante, comment je la qualifie, quels types de recherches je réalise pour essayer de trouver le, ou les dossier(s), vers lequel cette fiche peut renvoyer, et comment je décide de ne pas intégrer cette information à un dossier existant ou de créer un nouveau dossier. Tout cela a été travaillé ensemble. Nous avons essayé de formaliser cela. Nous avons une expression de besoins qui est valide. Maintenant, la question est de savoir comment pousser vos trois éditeurs métiers à se dire : avec le niveau d'échanges que j'ai là, cela vaut le coup que j'investisse dans cette interface là.

C'est dans ce cadre là que je dis que nous sommes dans un premier temps. Nous les avons contactés dès le début du projet en mettant en avant les enjeux pour eux. Ils ont bien compris les choses, mais pour faire cet investissement, ils attendent d'avoir plus d'échanges dématérialisés. C'est la raison pour laquelle j'ai précédemment évoqué le fait de devoir trouver d'autres partenaires. Je pense que nous pouvons pousser au moins l'un des éditeurs à tenter cette aventure car il y a très peu d'interface à créer, 2-3 écrans, avec une vingtaine d'informations. C'est donc très simple techniquement et peu cher.

R. de Michel Roger :

Quand nous parlons d'intégration métier, cela ne veut pas dire qu'il n'y a pas de contrôle. Cela signifie qu'il n'y a pas de ressaisie, ni de passage d'une application à une autre pour transférer les informations. Nous sommes dans le même environnement et toutes les opérations que vous estimez nécessaires, pour enrichir l'information ou la qualifier, restent celles que vous avez décidé de mettre en place.

R. de Monsieur Bénazet :

Le flux actuel vous permet de faire les choses sans intégrer l'outil métier, si vous le souhaitez, et si vous voulez faire l'investissement de votre côté, directement avec votre éditeur, il permet aussi d'intégrer à l'outil métier si nécessaire.

Nous avons choisi un outil un peu « couteau suisse, qui permettra à chacun des Départements de faire son choix.

Q. Jean-Marie Berlinguier, Responsable de la CRIP d'Ille-et-Vilaine

S'agissant de la décentralisation nous sommes concernés puisque nous sommes très déconcentrés comme le sait bien Monsieur Le Clerc. Nous sommes face à des centaines d'établissements de l'Education Nationale. Aussi, comment cela pourrait fonctionner ? Auront-ils tous accès ?

R. de Monsieur Bénazet :

Nous sommes au début de ce travail de conviction. L'idée est d'expliquer à l'Education Nationale ce que l'on propose, ce que l'on peut mettre en œuvre. Et, si nous avons lancé ce projet avec le SNATED, c'était parce que nous avions un interlocuteur unique au niveau national, ce qui nous permettait de travailler ensuite avec les Départements, pour ensuite intégrer les Rectorats ou les Parquets.

Nous sommes dans un mouvement plus long mais qui devrait nous permettre d'avancer.

Q. de Joël Deydier, Responsable de la CRIP du Vaucluse

Notre département fait partie des 7 départements pilotes. Monsieur Bénazet, qui peut s'adresser à vous pour disposer de cette plateforme ? Dans un autre développement, par exemple avec les Parquets, est-ce qu'un département peut vous contacter ?

R. de Nicolas Bénazet :

Nous sommes contraints par des enjeux de priorisation des projets que l'on nous confie. Maintenant, nous avons changé de modes : nous sommes dans un mode MAP. Son fonctionnement est différent : les différents Ministères remontent leurs priorités de modernisation, en lien avec d'autres partenaires.

Dans ces priorités, certaines peuvent être directement traitées par les acteurs. Nous avons d'ailleurs un certain nombre de projets qui se réalisent sans que nous n'intervenions. Il y a également un certain nombre de cas où l'on sollicite notre appui. Pour répondre à votre question, je pense que votre meilleur interlocuteur serait l'ADF. L'un de ses représentants, Monsieur Ricard, que nous avons rencontré ensemble, s'active actuellement pour faire intégrer les flux RSA. C'est donc en collectant les besoins et en les faisant remonter de façon synchrone que nous arriverons à faire basculer les choses. La

plateforme d'échanges de confiance (la PEC) a bien été réalisée afin d'intégrer ses différents besoins, et un flux infiniment supérieur à ce que nous avons pu intégrer pour le moment.

R. de Michel Roger :

Je voulais préciser que l'accès à cette plateforme est basé sur un annuaire. Ainsi, dès qu'une personne est identifiée dans cet annuaire, elle a la possibilité d'échanger avec les autres personnes de cette liste.

C'est le principe de base de cette plateforme.

R. de Nicolas Bénazet :

J'insiste pour ma part sur le fait qu'il faut typer les différents flux pour ne pas mélanger un flux « protection de l'enfance » et un flux « RSA ».

Le projet SNATED amorce en quelque sorte votre abonnement à cette plateforme gratuite qui devrait bénéficier d'autres types d'échanges par la suite.

R. de Ronan Le Clerc :

J'ai déjà présenté cette plateforme à plusieurs Parquets et je pense qu'ils seront demandeurs de ce système qui leur fera gagner du temps.

Q. d'Agnes Gardon-Mollard, Responsable de la CRIP de l'Ain

Mon souci est d'entendre qu'il faut un seul interlocuteur. Dans l'Ain, il y a 9 personnes qui transmettent les signalements. Est-ce qu'au niveau des Parquets, vous envisagez qu'il puisse y avoir plusieurs interlocuteurs ?

R. de Ronan Le Clerc

Non. La difficulté lorsque le Parquet travaille avec 20 centres départementaux dans lesquels il n'y pas de coordination, de point d'entrée, c'est qu'il y a trop de mouvement. Nous savons très bien que les équipes changent... Il faut vraiment un seul point d'entrée pour garantir la pérennité du système nonobstant l'organisation de chaque service. Cela me semble fondamental. Par ailleurs, cela garantit surtout le rôle d'interface dont je faisais état tout à l'heure.

3.6 Conclusion de la table ronde par Michel Roger

Je voulais faire un point sur l'état d'avancement de ce projet. La phase pilote s'est terminée en novembre 2012. Les 7 départements pilotes sont aujourd'hui totalement en mode dématérialisé. Cela signifie qu'après la phase de test et d'expérimentation (avec double envoi), tous ces départements ont décidé de passer très vite à la dématérialisation complète.

En vue de la généralisation du process, nous avons imaginé accompagner les départements dans ce déploiement en les regroupant par vagues. Nous avons ainsi initié les journées inter régionales. Nous expliquons, lors de ces réunions, la démarche : ses aspects fonctionnels et ses aspects techniques. C'est pour cela que l'on souhaite qu'à chacune de ces réunions, nous ayons à la fois des équipes fonctionnelles et des équipes techniques. Lors de ces réunions, nous abordons tous les aspects et

particulièrement la temporalité des étapes et les implications de chacun. Nous nous appuyons sur les expériences et les diversités des 7 départements pilotes pour imaginer que pour les autres départements, certaines particularités pourraient entraîner des difficultés. Pendant ces rencontres, nous vous présentons ces difficultés et les différentes manières de les traiter. Mais, je rejoins Monsieur Le Clerc pour dire que, finalement, c'est un processus extrêmement simple.

Avant de terminer cette table ronde, je propose de passer la parole à certains représentants de départements pilotes pour qu'ils puissent apporter leurs témoignages.

Témoignage de Marie Huerta, Responsable de l'ASE de l'Aube :

Nous sommes effectivement en dématérialisation complète, même si nous ne recevons pas beaucoup d'informations du SNATED. Cela fonctionne très bien. Nous sommes donc passés par une phase de test, puis d'expérimentation. Nous avons également eu une période de stabilisation parce que ce qui marchait ne marchait plus. Le seul souci, pour notre département, c'est que nous n'avons pas encore d'accusé de réception, alors que le SNATED reçoit un accusé lorsque nous avons bien reçu l'IP.

Réponse de Michel Roger :

Je vais vous répondre, mais également apporter un éclairage aux autres départements qui ne sont pas encore au fait du mécanisme. Parallèlement à l'émission du flux dématérialisé qui passe par la PEC, le SNATED envoie un email pour alerter la CRIP qu'une IP leur a été adressée. Dans le corps de cet email, il y a un lien hypertexte qui permet de se connecter sur l'équivalent d'un extranet pour confirmer la réception. Si pendant l'émission de ce flux, il y a un incident, le SNATED est informé car il a des accusés de réception, de distribution, de livraison. De la même manière, lorsqu'un département nous communique un retour d'évaluation, c'est la PEC qui est utilisée. Le problème que rencontre apparemment le département de l'Aube, c'est que dans ce canal, la PEC devrait également émettre un accusé de livraison qui confirmerait que nous avons bien été destinataires de ce retour.

Nous sommes en train de caler cela.

Témoignage de Joël Deydier :

Pour le Vaucluse, cela fonctionne bien. Je voudrais juste évoquer un intérêt supplémentaire. Ce lien de confirmation, que vous venez d'évoquer, nous permet d'avoir directement accès à l'historique des IP qui ont été reçues du SNATED et aux retours d'évaluation (notices 2). Donc, nous avons toute de suite sous les yeux le nombre d'IP reçues et nous savons si nous avons répondu, ou pas, au SNATED.

La phase pilote a été un peu longue, mais cela marche !

Témoignage d'Eglantine Rocchia, CRIP des Bouches-du-Rhône :

Nous avons également été « Conseil général pilote ». Cela a été pour nous une expérience très intéressante. Je tiens à préciser que nous sommes dans l'attente de la seconde étape de la dématérialisation, avec l'intégration des données dans la base logicielle.

Je souhaiterais également revenir sur les retours d'évaluation, les notices 2. Notre Conseil général fait très peu de retours au SNATED (moins de 50%) et c'est vrai que la dématérialisation nous aiderait à évoluer sur ce point. Malgré tout, nous rencontrons des difficultés parce que ces notices 2, vierges, sont à remplir et que nous sommes en surcharge de travail. J'ai d'ailleurs sollicité Monsieur Roger pour que l'on puisse réfléchir à quelque chose de plus pratique.

Ceci dit, nous sommes dans la dynamique de la seconde base qui nécessite l'engagement de l'Education Nationale et du Parquet. Sur notre département, nous avons trois Parquets. Nous travaillons assez bien en mode dématérialisé avec le Parquet d'Aix qui est très dynamique. Cependant, nous avons de grosses difficultés avec le Parquet de Marseille. C'est pour cela que je souhaiterais inviter Ronan Le Clerc pour rencontrer ce Parquet, lui souffler cette dynamique et lui montrer que c'est possible !

Fin de la table ronde

4. Table Ronde n° 3

Le traitement des situations d'urgence : quelles réponses apporter ?



4.1 Introduction de François Bringuier, Coordonnateur SNATED, Animateur de la table ronde



Madame le Directeur général du GIPED, Madame le Directeur du SNATED, Mesdames et Messieurs les représentants des CRIPS, chers collègues, il me revient le privilège et le plaisir d'introduire et d'animer cette table ronde consacrée au traitement des situations d'urgence.

Nous avons choisi de faire référence à des situations dont nous avons estimé qu'elles nécessitaient une mise à l'abri immédiate du mineur. Cela passe bien entendu par un appel à des services tels que la CRIP, les services de première urgence (police, gendarmerie, pompiers, SAMU), mais aussi le Parquet. D'ailleurs, comme le savez, la loi de mars 2007 a maintenu, dans son article 12, la possibilité pour toute personne travaillant au sein des organismes susceptibles de connaître des situations de mineurs en danger ou en risque de l'être, d'aviser directement le Procureur de la République du fait de la gravité de la situation. Le SNATED peut donc, si nécessaire, saisir directement le Parquet.

Sur plus de 32 000 situations traitées par le SNATED chaque année, 184 ont fait l'objet d'un contact direct avec un service de première urgence en 2011, contre 178 en 2012. Le nombre est remarquable de stabilité, soit une fois tous les deux jours.

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

Les quatre vignettes que nous avons sélectionnées seront l'occasion d'examiner les articulations entre les différents intervenants et d'envisager le cas échéant les axes d'amélioration.

Sans entrer dans le vif du sujet, plusieurs aspects sont essentiels pour une prise en charge optimale des mineurs en danger :

- obtenir les coordonnées fiables des services de 1^{ère} urgence
- connaître les dispositifs locaux d'accueil d'urgence (dont les accueils 72h)
- obtenir les numéros des astreintes départementales. Nous avons pu en recueillir un certain nombre lors des Journées Inter Régionales de 2011 et il est indispensable que nous puissions compléter notre listing.

Je tiens à 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, CC) de confirmer la saisine par écrit. Nous n'avons pas encore arrêté les modalités de cette saisine mais cela se fera dans les prochaines semaines.

Pour échanger sur ces différents points, nous avons le plaisir d'accueillir Magali Josse, Adjointe au Chef de la Section des Mineurs au Parquet de Paris, Firyel Abdeljaouad, Responsable de la CRIP de Seine Saint Denis et Bérengère Rignol, écoutante au SNATED depuis 1997.

Après que les deux premières citées auront présenté l'organisation de leur service, Bérengère exposera successivement quatre vignettes. A la fin de chacune d'entre elles, les intervenants feront part de leurs remarques.

J'ajoute qu'à l'issue de l'exposé de la 1^{ère} vignette, Frédérique Botella, Directeur du SNATED, présentera le projet de partenariat « SNATED/Police Nationale-Gendarmerie ».

Après les différentes contributions, un temps d'échange est prévu avec la salle.

4.2 Intervention de Magali Josse, Adjointe au Chef de la Section des Mineurs au Parquet de Paris



Je suis très honorée d'être parmi vous aujourd'hui. Au Parquet de Paris, les efforts de modernisation se poursuivent. Nous avons encore les courriers, les fax et le téléphone. Nous n'en sommes pas encore, comme au Parquet de Saint-Malo, aux ordinateurs avec deux écrans !

Nous sommes 9 au sein de la Section des Mineurs. Nous avons une permanence autonome qui fonctionne 24h sur 24 exclusivement avec les 9 Magistrats qui composent cette section. Cela veut dire qu'en termes de traitement des signalements, pour les services de police et de la CRIP de Paris, nous sommes le point d'entrée unique de toutes les situations de mineurs délinquants ou danger.

Nous avons un bureau de permanence dédié avec 4 greffières qui reçoit entre 80 à 100 appels par jour en provenance de services d'enquête...Cela concerne les signalements qui nous sont transmis par fax. Cette aide du greffe est très précieuse pour le Magistrat de permanence qui sert de pré filtre pour définir le degré d'urgence. La thématique de notre table ronde, c'est le traitement d'urgence. Pour le Procureur de la République, la notion d'urgence recouvre des situations diverses. Dans mon propos, l'urgence pourra concerner :

- une suspicion de violences physiques sur un mineur qui serait toujours dans ce milieu maltraitant,
- des violences sexuelles,
- des demandes d'Ordonnance de Placement Provisoire (OPP).

Ce qui est important pour nous, c'est de prioriser les urgences et de ne pas passer à côté d'une situation d'urgence. L'autre spécificité parisienne : nous travaillons avec des services d'enquêtes hyper spécialisée, comme la Brigade de Protection des Mineurs de Paris (BPM). Cela nous facilite la transmission d'informations et le démarrage rapide des enquêtes.

Outre le signalement CRIP, nous avons aussi des signalements extrêmement sensibles en provenance d'hôpitaux. Nous ne sommes pas médecin et parfois dans l'articulation entre le signalement hôpital et des informations que pourrait nous transmettre la CRIP, nous avons l'impression qu'il y a une marge d'amélioration. C'est mon sentiment au bout de 2 ans au sein du Parquet des Mineurs. La notion d'urgence est plus pointue lorsque nous avons un signalement hôpital qui concerne généralement des enfants en bas âge.

Je vous remercie de votre attention.

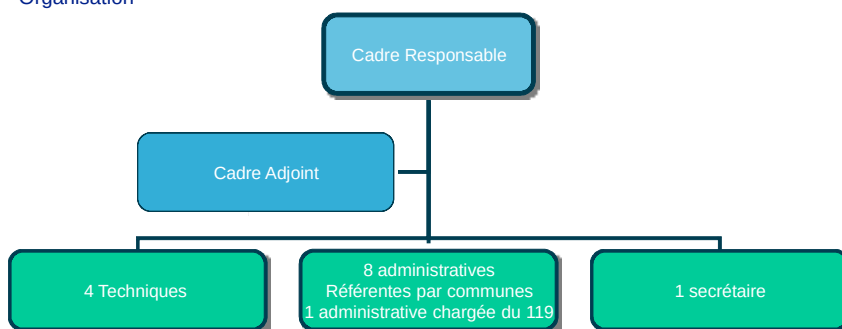
4.3 Intervention de Firyel Abdeljaouad, Responsable de la CRIP de Seine Saint Denis



Je vais vous présenter la CRIP de Seine Saint Denis. Nous sommes 16 : nous, les 2 responsables, 9 rédactrices, 4 personnels techniques et une secrétaire.

Cellule de Recueil des Infos Préoccupantes

Organisation



Nom du fichier, date, auteur, direction, service, relacteur

Page

Quelques chiffres :

En 2012, notre activité a augmenté de façon phénoménale : + de 30 %.

Nous avons également connu une explosion des admissions en urgence : 67 %. Ce chiffre n'intègre pas l'admission des mineurs isolés étrangers.

LA CRIP de Seine Saint Denis en quelques chiffres

- **La CRIP a donné suite à une procédure en protection de l'enfance pour 3457 IP sur 3940 réceptionnées**
 - ❖ 54% en évaluation par les services départementaux
 - ❖ 43% pour saisine de l'autorité judiciaire
 - ❖ 0,5% saisine conjointe de l'autorité judiciaire et demande d'évaluation

Il faut rajouter à ce chiffre les retours d'évaluation demandées par les CLIP et donnant lieu à saisine de l'autorité judiciaire.

Au total la CRIP a eu à traiter plus de 4200 informations et signalements.
- **Traitement urgent : 282 OPP parquet sur l'ensemble des transmissions reçues (242 directement, 40 après évaluation) et 763 enquêtes de police. Ces demandes sont traitées dans l'urgence**
- **sur 3840 informations reçues : 607 appels du 119**
 - > 7 appels ont été évalués au niveau de la CRIP comme non préoccupants
 - > sur les 600 restants, 24% ont donné lieu à une enquête de police.



Nom du fichier, date, auteur, direction, service, relecteur

Page

Concernant les retours d'évaluation à destination du SNATED, nous sommes autour de 24 %, ce qui est un faible taux. Mais, nous bataillons avec nos circonscriptions ASE pour obtenir les retours.

Nous sommes un département qui accueille beaucoup en urgence avec des situations de plus en plus dégradées. En 2012, notre pourcentage de saisine de l'Autorité Judiciaire a également sensiblement augmenté. Nous avons ainsi organisé nos services d'urgence en conséquence.

L'urgence aux heures d'ouverture du service est gérée par la CRIP qui évalue à son niveau et fait un premier tri. Elle assure ce rôle de conseil technique, de plus en plus important, à tous les professionnels du Département.

Il existe un second niveau : le Service d'Intervention Spécialisé (SIS) Il a comme mission d'évaluer l'ensemble des situations des primo-arrivants à l'Aide Sociale à l'Enfance. Il assure d'autres missions.

L'Organisation de l'urgence en Seine-Saint-Denis

- > Le Service d'Intervention Spécialisé (SIS) : 24h/24 et 365 jours/365
- > L'astreinte départementale
- > Le protocole avec la police
- > Le développement de l'accueil administratif dans le cadre de l'urgence

C'est une équipe pluridisciplinaire de 13 travailleurs sociaux (éducateurs, psychologues...). Elle a trois missions : les demandes d'accueil, l'évaluation des situations, les conseils aux professionnels pendant les heures d'astreinte.

Le SIS peut par ailleurs aller chercher les enfants en très bas âge en pleine nuit. Il existe un problème au niveau du SIS : il n'y a qu'une personne d'astreinte à partir de 17h30.

En 2012, le SIS a reçu 1 250 appels avec des questions telles que les rendez-vous manqués au retour des vacances entre ASFAM et enfants placés, les autorisations d'opérer (ce qui décharge le Parquet de notre Département de ce type de demandes...), les fugues et tous les conflits entre parents et enfants. Nous recevons également quelques appels du SNATED : 32 appels en nuit sur une totalité de 1 250.

Nous avons une astreinte départementale de second niveau. Ce sont les cadres de l'ASE qui l'assurent de 17h30 à 8h30 7 jours d'affilée. Elle est chargée essentiellement de décider, en cas de sureffectif dans des établissements, des admissions en pleine nuit, des relations avec le Parquet et de toute décision d'accueil dans un cadre administratif. Cette astreinte sera réorganisée prochainement : ce seront les cadres qui décideront de l'admission du « 72 heures » (qui je l'espère sera mise en place au second semestre 2013).

Par ailleurs, il a été signé, en avril 2007, un protocole entre le Département et la Sureté Départementale, portant sur l'accompagnement des enfants après une décision prise par le Parquet en dehors de heures d'ouverture du service de l'ASE ou, en cas de nécessité d'une intervention des forces de l'ordre aux côtés de l'ASE car il y a des cas de violences physiques ou de menaces verbales à l'encontre du professionnel ASE ou de l'enfant.

La CRIP c'est aussi :



- Un appui technique téléphonique pour les professionnels.

0800 000 093

MERCI

4.4 Intervention de Bérengère Rignol, Ecoutante au SNATED / Réactions des intervenants



Je vais vous présenter quatre situations reçues au SNATED.

1^{ère} situation :

Faits :

Un adolescent de 13 ans nous contacte vers 22h50. Il subit des violences quotidiennes de la part de son père qui maltraite également ses frères et sœurs et sa mère.

L'adolescent reçoit des coups sur le visage mais le plus souvent son père le met tout nu et lui administre des coups de ceinture sur le dos comme ce soir après qu'une dispute ait éclaté.

Il a déjà parlé de ce qu'il vivait à une infirmière scolaire mais ne sait pas quelles suites ont été données.

L'adolescent qui a des idées suicidaires a quitté son domicile et nous appelle d'une cabine téléphonique. Son père l'a laissé partir. Il demande de l'aide. Il a peur. Il refuse l'intervention de la Brigade des Mineurs que nous proposons d'appeler pour lui. Il refuse également que sa situation soit signalée aux services sociaux. Il nous laisse néanmoins son nom et ses coordonnées.

En fin d'entretien, l'adolescent nous dit apercevoir son père qui l'a aperçu téléphoner. Il raccroche.

Action du SNATED :

Nous contactons aussitôt la Brigade des Mineurs afin de leur demander une intervention urgente car l'adolescent nous semble en danger imminent.

Le Brigadier nous rappelle pour nous donner le compte-rendu des policiers s'étant rendus au domicile de la famille. Ceux-ci ont cru à la version donnée par le père et confirmée par le fils et ont conclu qu'il s'agissait d'une blague faite par l'adolescent au SNATED.

Les traces de coups n'ont pas été recherchées.

Retour :

Le retour d'évaluation reçu au SNATED nous informe que, le service social a évalué la situation, que la famille est déjà connue pour les violences conjugales et que cette transmission est communiquée au Parquet.

Réaction des intervenants :

Magali Josse :

Ce qui me semble particulier dans cette situation, c'est que l'évaluation, qui est essentielle sur le degré d'urgence, a été faite très rapidement par les services d'enquête.

Les traces de violences auraient du être recherchés.

Dans ce type de situation, il faut au minimum convoquer le lendemain la famille pour s'assurer qu'il n'y a pas de violences, ni de difficultés particulières.

Par ailleurs, les services de police ont accès aux mains courantes d'interventions (MCI) et doivent vérifier s'il en existe pour évaluer correctement la situation.

Firyl Abdeljaouad :

Lorsque j'entends ce type de situations, je me dis que c'est bien que les CRIP existent parce que cela nous permet de reprendre la situation le lendemain ! En tous cas, en Seine Saint Denis, l'appel téléphonique à la Brigade des Mineurs par un service, et là je ne vise pas particulièrement le SNATED car cela arrive de la part de plusieurs professionnels dans notre département, est largement insuffisant. Prendre le temps d'écrire sur une situation, cela permet après de pouvoir assurer une traçabilité.

Intervention de Frédérique Botella, Directeur du SNATED :

Je voulais apporter une précision. Suite au fait que nous ayons récemment intégré dans notre Convention Constitutive la saisine par écrit des services de première urgence, j'ai été amenée à rencontrer les Représentants de la Direction Générale de la Police et la Direction Générale de la Gendarmerie qui siègent à notre Conseil d'Administration pour déterminer les modalités de cette saisine écrite. Il me semble d'ailleurs que dans la situation que nous venons d'évoquer, s'il y avait eu un écrit venant confirmer cette demande tout à fait légitime de la part des écoutants, cela aurait donné plus de poids aux officiers qui ont réalisé l'intervention.

Nous essayons donc de mener un travail de partenariat avec les services de police et de gendarmerie. Comme vous le savez, lorsque nous avons besoin de contacter un service d'urgence, nous avons recours au carnet d'adresses de notre applicatif métier, dans lequel nous recensons tous les numéros de téléphone utiles. Nous pouvons également faire une recherche sur internet. Cette recherche prend du temps alors que l'écoutant sur une situation urgente a un mineur ou un adulte au téléphone. Nous devons impérativement améliorer ce mode de fonctionnement et nous souhaitons obtenir de la part du Ministère de l'Intérieur les numéros traduits pour contacter le 17.

Nous avons également été amenés à réfléchir avec nos collègues de la Police et de la Gendarmerie à une meilleure connaissance du SNATED par leurs équipes. En effet, même si le 119 a une certaine notoriété, il arrive que nos écoutants aient à expliquer à leurs interlocuteurs des services de première urgence ce qu'est le SNATED : un service public, national avec des écoutants professionnels formés etc. Nous espérons ainsi intervenir dans les formations initiales et continues de la Police et de la Gendarmerie.

2^{ème} situation :

Faits :

Vers 16h, en semaine, nous sommes contactés par une fillette de 10 ans ½ qui profite d'une sortie à la médiathèque pour nous contacter d'une cabine téléphonique.

La fillette vit avec son père et sa belle-mère. Sa mère vit «dans la rue» en Afrique.

Son père lui donne des coups avec un câble informatique et a tenté de l'étrangler le samedi précédent.

Sa belle-mère serait également violente avec elle.

Son père la menace de l'envoyer en Afrique au mois de juin et de l'y laisser définitivement.

L'appelante redoute de nouvelles violences ce soir, celles-ci se produisant chaque fois que son père se rend à l'église (il s'y rend chaque mercredi et samedi).

La fillette a été placée en famille d'accueil puis remise dans sa famille au mois d'août dernier.

Elle a évoqué ce matin auprès de son éducatrice les maltraitances qu'elle subissait.

La fillette est terrorisée à l'idée que son père la surprenne au téléphone.

Elle souhaite être protégée des violences de son père dès ce soir et envisage plusieurs solutions avec détermination (fuguer, se rendre à la police où à l'ASE...).

Actions du SNATED :

Nous prenons contact avec la CRIP et il est alors convenu que la fillette se rende directement à la Maison Départementale des Solidarités. Nous orientons donc la fillette en l'engageant à nous recontacter en cas de problèmes.

Retour du Département :

L'appelante a fait l'objet le jour même d'une OPP et a été placée depuis chez une assistante familiale.

Réaction des intervenants :

Intervention de Firyel Abdeljaouad :

Je suis assez perplexe, comme tous mes homologues dans cette salle. Il y a des professionnels de l'enfance qui utilisent étrangement le 119. En l'occurrence, c'est le cas dans cette situation puisque si l'appel a eu lieu vers 16 heures en semaine, une éducatrice AEMO devrait logiquement travailler... Cela aurait été à elle de saisir dans l'urgence le juge des enfants pour qu'il prononce, si besoin était, une mesure de placement.

3^{ème} situation :

Faits :

Un médecin psychiatre nous appelle vers 20h50, au sujet d'un adolescent Guinéen âgé de 16 ans amené aux urgences par des enseignants d'une association d'alphabétisation parce qu'il traverse une crise d'angoisse avec des épisodes de prostration. L'adolescent ne veut pas être hospitalisé et l'appelant souhaiterait joindre un cadre de l'astreinte ASE afin d'obtenir des informations sur ce jeune avant de décider de sa sortie.

Pris en charge par l'ASE, cet adolescent réside dans un hôtel, son éducateur n'est pas joignable. Il est convenu en fin d'entretien que le psychiatre rappellera le cadre d'astreinte au SNATED s'il hospitalisait le jeune.

Actions du SNATED :

En l'absence de ré-appel du médecin, notre service a considéré que le jeune était sorti de l'hôpital. L'écoutant a appelé le cadre d'astreinte du SNATED. Ce cadre a eu la confirmation par le Responsable du Parquet des Mineurs qu'il n'existe pas de numéro d'astreinte dans ce département.

Il a joint également la Brigade des Mineurs qui a refusé de prendre en charge ce mineur isolé étranger du fait de son âge. Il a laissé un message téléphonique sur le répondeur de l'éducateur référent, lui demandant de rappeler dans les plus brefs délais.

Retour du département :

Le jeune est devenu majeur. Un accueil jeune majeur est signé avec hébergement en hôtel pour quelques mois. L'âge qu'il avait donné lors de l'appel au SNATED n'était pas exact...

Réaction des intervenants :

Intervention de Firyl Abdeljaouad :

C'est le cas typique de situations que notre Service Interventions Spécialisées aurait traité sans solliciter le Parquet.

Intervention de Magali Josse :

Autre spécificité parisienne : pendant de longues années, nous n'avions accès à aucun numéro d'astreinte départementale de l'ASE. Ce qui fait que, concrètement, pour les placements de nuit et de week-ends, de façon atypique, nos services de police devaient appeler directement les services de placement. Cette particularité a connu une évolution très positive en début d'année 2013 car nous avons maintenant un numéro d'attache avec le cadre d'astreinte qui nous permet de mieux échanger et à toutes les heures. C'est une demande que nous n'avions cessé de formuler au Conseil général.

Intervention de Firyel Abdeljaouad :

Nous, nous avons une astreinte de premier niveau, mais cela n'empêche pas que certains jeunes passent quelques heures au commissariat dans la nuit suite à une OPP, car le service d'accueil d'urgence est saturé et qu'il faut le temps de trouver une place. Tout n'est pas parfait...

4^{ème} situation :**Faits :**

Nous sommes contactés par une jeune fille de 12 ans, victime de mauvais traitement, et la mère d'une de ses camarades.

La jeune fille s'est réfugiée chez l'appelante. Elle se plaint de sa mère qui l'insulte et la frappe (sa mère lui donne des gifles quand elle n'arrive pas à faire un exercice scolaire, elle lui a cassé une statue sur le corps). Elle dit également que son beau-père qui lui crie dessus et n'intervient pas quand sa mère la bat. Elle nous indique que depuis trois nuits elle dort dans un cagibi en guise de punition.

La jeune fille présente ce jour des marques de coups. Elle ne veut plus rentrer chez elle et souhaite vivre dans une autre famille. Elle a des idées suicidaires.

Action du SNATED :

Le service a appelé la CRIP qui l'a alors orienté sur le cadre d'astreinte. Cette personne a été informée des détails de la situation à prendre en compte.

Quelques minutes plus tard, à 18h55, nous sommes contactés par un Chef de Gendarmerie, saisi par la mère pour «disparition d'enfant». Il cherche à s'assurer que la mineure n'est pas en errance. Nous ignorons comment la mère a eu connaissance de l'appel au 119.

Nous l'informons qu'à notre connaissance, la jeune fille est hébergée par la mère d'une camarade avec laquelle le cadre d'astreinte du Conseil général a pris attache par téléphone.

Il nous informe alors que la procédure de recherche de l'enfant est close à son niveau, le service de protection de l'enfance ayant pris le relais.

Retour du Département :

La CRIP nous informe le lendemain que suite à l'information préoccupante et les contacts avec les professionnels, l'enfant a fait l'objet d'un placement en urgence en famille d'accueil suite à une OPP du Parquet.

Réactions des intervenants :

Intervention de Firyl Abdeljaouad :

Ici, les services de protection de l'enfance ont très certainement saisi le Parquet pour demander une OPP.

Intervention de Magali Josse :

OPP qui a parallèlement du donner lieu à la saisine d'un service d'enquête puisqu'il est question ici de violences physiques importantes : statue cassée sur le corps ... Et ce, même si cela n'était pas indiqué dans le retour que vous avez reçu du département.

Je souhaitais aborder un point que nous n'avons pas évoqué aujourd'hui. La permanence du Parquet des mineurs de Paris reçoit des signalements faisant suite à appel au 119 qui concerne des mineurs dont on ne connaît pas l'identité véritable. Mais cela peut être un voisin qui communique une adresse, un étage, une porte... Ce sont les signalements les plus difficiles à traiter par les CRIP, qui hésitent à avancer un peu plus dans leur évaluation et qui saisiront les services de police pour identifier de façon rapide et certaine la famille qui pourrait être concernée. Ici, l'urgence est encore plus importante car il nous manque des éléments pour que l'on intervienne vite.

C'est le type de réflexions que nous avons à la permanence et que je tenais à partager avec vous.

Intervention de Firyl Abdeljaouad :

Je voudrais également dire un mot sur ces situations là. A chaque fois, c'est très problématique. Lorsque nous partons en évaluation, dans le respect de la loi de mars 2007, nous nous devons d'en informer les parents. Et, c'est vrai qu'en cas d'anonymat, c'est très compliqué pour les services sociaux, de PMI notamment car il s'agit souvent de pleurs de bébés, de « débarquer » au domicile.

A la CRIP 93, nous essayons d'effectuer des recoupements avec le PMI afin d'identifier la famille. Si nous n'avons pas d'autres moyens, nous ne pouvons que de demander au Parquet de saisir la Police.

En effet, il y va aussi de l'éthique des travailleurs sociaux dans le cadre d'une évaluation.

4.5 Echanges avec les participants

Question de Ronan Le Clerc :

Toutes les CRIP ont-elles accès aux numéros d'astreinte des Parquets ? Et le SNATED ?

Réponse de François Bringuier :

Non, le SNATED n'a pas accès à ces numéros.

Réponse de Ronan Le Clerc :

C'est un peu curieux, mais nous pouvons en discuter, parce que la CRIP l'a, les hôpitaux l'ont, les établissements scolaires également ... Et lorsque le SNATED est informé d'une situation qui pourrait justifier d'un signalement en direct au Parquet, on pourrait croire que vous devriez les avoir aussi !

Réponse de François Bringuier :

Le SNATED peut, comme je l'ai dit dans mon introduction, s'autoriser à saisir dans certains cas (notion de gravité) les services de première urgence. Nous faisons des signalements par télécopie, sans appel téléphonique.

Intervention de Magali Josse :

Cela correspond d'ailleurs à la première situation que madame Rignol nous a exposée, où le commissariat local a été contacté.

Je rebondis d'ailleurs sur le fait que vous nous indiquiez que le 119 était méconnu des services de police. Il faut savoir que c'est sans doute une question d'organisation des services de police. Par exemple, sur Paris, les OPJ que nous avons les week-ends ne sont pas spécialisés « mineurs ».

Intervention de Carmen Lagarde, Responsable de la CRIP du Tarn-et-Garonne :

Pour répondre à la question précédente de Monsieur Ronan Le Clerc, je souhaitais préciser que dans notre département, le Magistrat communique à la CRIP le numéro d'astreinte du Parquet mais sans que nous ne le communiquons à qui que ce soit.

Intervention de Frédérique Botella :

Nous avons mené un travail préparatoire au SNATED sur cette question du signalement. Le Code de l'Action Sociale et des Familles nous permet de faire ce type de signalements. Nous avons réfléchi à certains critères qui nous permettraient de saisir directement les Parquet et, notamment, dans les situations particulièrement graves qui nécessitent une mise à l'abri immédiate des mineurs et pour lesquelles une infraction pénale est dénoncée. Se pose alors la question du moment où nous avons connaissance de cette situation et il est vrai qu'en journée, lorsque nous avons nos collègues des CRIP que nous pouvons joindre assez facilement, nous échangeons avec eux. Parfois, ils nous disent de faire directement le signalement (souvent pour des situations particulières) ou alors ils vont saisir immédiatement le Parquet. Nous avons donc la possibilité juridique de le faire, mais ce n'est pas encore intégré en termes de pratiques professionnelles. Mais, nous devons y réfléchir. Et dans la situation qu'a exposée précédemment notre écoutante, si nous avions eu les coordonnées d'astreinte du Parquet, nous aurions pu faire un signalement direct.

Intervention de Firyel Abdeljaouad :

Je voulais juste rajouter que dans ces cas-là le signalement est écrit par le SNATED et transmis en copie à la CRIP. Il est utile d'avoir le SNATED au téléphone car nous avons parfois des éléments supplémentaires.

Intervention de Magali Josse :

Et ces éléments supplémentaires, le Parquet peut justement vous les demander ! Il nous arrive de demander à la CRIP de demander des précisions avant de choisir de saisir les services de police.

Intervention de Frédérique Botella :

Je précise que nous n'avons pas encore les données pour 2012, mais sachez qu'en 2011, le SNATED a effectué 8 signalements directs.

Q. de Muriel Brochant, CRIP de Vendée :

Qu'appellez-vous une évaluation de premier niveau dans les cas de signalements graves ? Je souhaitais savoir comment s'articulent les investigations CRIP et les enquêtes pénales. Notre CRIP est en difficulté avec cela.

R. de Firiyel Abdelajaouad :

Sur des suspicions d'atteintes sexuelles, le Parquet ne va pas forcément nous demander une première évaluation. Quand il le fait, nous faisons le minimum : est-ce que la situation est connue du service social, de la PMI, de l'ASE... Cela nous permet de compléter les informations.

S'agissant de votre seconde question, l'articulation ne nous pose pas de problème. Le seul souci que nous ayons sur les enquêtes pénales, c'est d'obtenir la suite. Nous relançons le Parquet et il est arrivé que nous ayons reçu des retours au bout de 2 ans !

Par ailleurs, il y a certaines situations où une enquête pénale est en cours et où il est nécessaire d'évaluer s'il y a besoin d'un accompagnement éducatif. Là, nos services sont réticents à partir en évaluation alors qu'il y a une enquête en cours... C'est l'une des raisons pour laquelle nous harcelons le Parquet pour connaître la décision et éventuellement pouvoir démarrer l'évaluation.

R. de Magali Josse :

Pour répondre à votre question sur l'articulation CRIP et enquête pénale, cela dépend aussi de qui sont les auteurs présumés à l'origine de l'agression. En cas de suspicions de violences intrafamiliales, c'est vraiment la Brigade de Protection des Mineurs qui fera l'enquête pénale. Nous ne couplons pas ces deux évaluations. Nous privilégions l'enquête pénale car nous aurons des éléments socio-éducatifs.

Intervention de Pascal Lahaye, écoutant du SNATED :

Je voulais témoigner du fait que nous avons déjà reçu des appels de services de police ou de gendarmerie. Ils nous contactent par exemple lorsqu'ils ont un mineur dans leurs locaux et qu'ils n'ont pas réussi à avoir l'astreinte au Conseil général afin d'obtenir un lieu d'accueil d'urgence. Nous nous retrouvons en difficultés.

R. de Magali Josse :

Je vous invite à leur conseiller d'appeler leur Procureur local ! Là, c'est une méconnaissance du cœur du dispositif. Je suis assez étonnée que vous receviez ce type d'appels.

Petit conseil : demandez le nom et celui de son service, je pense qu'il ne vous rappellera pas !!

Fin de la table ronde

5. Clôture de la journée

Marie-Paule Martin-Blachais, Directeur général du GIPED

Je voulais vous remercier de votre attention car la journée a été très dense.

Si je devais faire le point sur ces trois tables rondes, je conclurais en disant que nous avons encore devant nous de quoi poursuivre ! S'agissant de la table ronde sur les nouvelles technologies, il me semble, notamment après l'intervention de Stéphane Blocquaux, que des pistes nous sont ouvertes et en particulier l'apport de la connaissance et des sciences académiques sur cette question de la posture que nous pouvons avoir face à ces nouvelles technologies. Et en particulier, pour ce qui nous concerne au sein du GIPED, plusieurs pistes s'offrent à nous. Nous pourrions conduire une analyse pointue sur les appels que nous recevons au 119. Nous avons de la part de Madame Le Défenseure des enfants, peut-être une réflexion à mener sur une instance de pilotage, de réflexion, d'articulation. Je crois que là aussi ce sont des pistes sur lesquelles le GIPED peut réfléchir. La convergence de nos efforts pourrait nous faire avancer sur le sujet.

S'agissant de la table ronde sur la dématérialisation, nous avons bien vu qu'elle n'était pas finalisée. Mais, nous espérons en tous cas que les 7 départements pilotes qui ont bien voulu s'engager à nos côtés avec le SGMAP vous ont convaincs que c'était une piste prometteuse. Nous avons cette obligation de la CNIL qui nous est posée, mais au-delà de cela, le travail que nous pouvons effectuer ensemble pour faciliter nos échanges est d'autant plus prometteur que finalement, la dématérialisation avec le SNATED peut aussi préfigurer son extension à d'autres partenaires dans le futur.

Lors de la troisième table ronde, nous avons bien vu dans les échanges avec les participants que la question de la gestion des situations d'urgence reste une question difficile à traiter. Cela l'est également pour nous au SNATED notamment pour les écoutants la nuit. Ce qui compte pour eux, et pour nous, c'est que notre mission d'accueil téléphonique, d'écoute et d'analyse fonctionne, mais notre mission c'est aussi de passer le relais. Et pour cela, nous avons besoin de savoir quels sont les relais qui sont à notre disposition. Nous voyons bien que les configurations départementales sont variables. Quelquefois, ce sont effectivement les Parquets qui sont en première ligne et quelquefois ce sont les centres départementaux de l'enfance. Parfois, il y a une astreinte qui est assurée par le département.

Ce qui est important pour nous, je le rappelle, c'est d'avoir la connaissance du relais vers lequel nous pouvons nous tourner pour un meilleur traitement des situations d'Urgence. Comme l'a dit Madame Botella, des contacts ont été pris avec les services de police et de gendarmerie et nous avançons ensemble. La question des saisines directes des Parquets par le SNATED est bien prévue dans le CASF, mais celles-ci doivent rester exceptionnelles. Il faut que nous regardions comment sécuriser ces saisines directes pour garantir une traçabilité et un retour.

Merci à tous pour vos contributions. Les sujets ne sont pas clos et nous aurons encore de quoi être sources de discussions dans notre prochain séminaire. Nous vous donnons donc notre prochain rendez-vous dans deux ans, où nous pourrions poursuivre la réflexion et faire le bilan de nos avancées. Bon retour à tous !

6. ANNEXES

6.1 Annexe 1 : Liste des intervenants et des participants

Département / Institution	Prénom	Nom	Fonction
Dpt de la Seine-Saint-Denis	Firyl	ABDELJAOUAD	Responsable CRIP
Minsitère de la Justice	Laila	ABDELKADER	Assistante de justice
Dpt du Puy-de-Dôme	Annie	ANDRE	Chef de service
Dpt du Calvados	Sophie	ANDRE-MENAGER	Chef de service
Dpt de la Saône-et-Loire	Geneviève	ANTOINE	Coordonnateur
E-Enfance	Justine	ATLAN	Directrice
Dpt des Pyrénées Orientales	Nathalie	AUDOUARD	Responsable
Dpt de l'Ariège	Marie-Paule	BARROIN	Chef de service
SNATED	Houria	BELMESSAOUD	Coordonnatrice
SGMAP	Nicolas	BENAZET	Directeur de Projet
Dpt de la Nièvre	Martine	BENCHEMAKH	Chef de service
Dpt de l'Ille-et-Vilaine	Jean-Marie	BERLINGUER	Responsable
Dpt de l'Aube	Cécile	BLANCHOT	Référente administrative
Université Catholique de l'Ouest	Stéphane	BLOCQUAUX	Maître de conférences en Sciences de la Communication
ONED	Flora	BOLTER	Chargée d'études
Dpt du Loiret	Marielle	BONARDI	Adjointe au Responsable
Dpt de la Creuse	Delphine	BONNET	
GIPED	Frédérique	BOTELLA	Directeur du SNATED
Dpt de l'Essonne	Marie-Christine	BOURGEOIS	Directrice Adjointe
DPJJ	Sophie	BOURGEOIS	Rédactrice-Chargée de projet

Dpt de la Guadeloupe	Yveline	BOURGUIGNON	
Dpt de la Saône-et-Loire	Emeline	BOURNE	Travailleur social
Dpt du Cher	Marie-Claude	BOUTINAUD	Chef de service
GIPED	François	BRINGUIER	Coordonnateur SNATED
Dpt de la Vendée	Murielle	BROCHOIRE	Chef de service
La Voix de l'Enfant	Martine	BROUSSE	Déléguée générale
Dpt de la Mayenne	Maryline	BRUNEAU	Assistante
Dpt du Cher	Louissette	BRUNET	Gestionnaire
Dpt de l'Oise	Martine	CABARET	Chef de Bureau
Dpt de l'Yonne	Marilyne	CAMEAU	Secrétaire
Dpt de la Haute-Savoie	Séverine	CAPANNELLI	Responsable Technique
Dpt du Pas-de-Calais	Stéphanie	CARON	Animatrice
Dpt de la Haute-Corse	Sylviane	CASTELLI	Agent administratif
SNATED	Marie-Laure	CASTILLON	Écouteuse
Dpt de la Gironde	Claude	CAYZAC	Directrice Adjointe Enfance Famille
Dpt de la Drôme	Régis	CELERIEN	Chef de service
Dpt du Cantal	Marie-Jo	CHAMBON	Responsable
Dpt de la Dordogne	Hervé	CHESNAIS	Inspecteur-Chef de service
Dpt du Loir et Cher	Magali	CHEVREAU	Responsable
GIPED	David	CHICHE	Informaticien
Dpt des Ardennes	Ingrid	COLLET	Responsable adjointe
Dpt du Maine-et-Loire	Alexandra	COTTET	Assistante
Dpt de la Meurthe et Moselle	Annie	COUTIER	Responsable Adjointe
Dpt des Pyrénées Orientales	Catherine	DALOU	Responsable de mission

Dpt du Rhône	Chantale	DAMGE	Responsable
SNATED	Nora	DARANI	Responsable communication
Dpt du Maine-et-Loire	Estelle	De MONTARD-WELLHOFF	Inspecteur-Responsable
Dpt du Doubs	Anne-Claire	DECAVEL	Responsable
SNATED	Frédérique	DECOSNE	Écouteuse
Dpt des Hauts-de-Seine	Brigitte	DEGOUT	Chef de service
Dpt de l'Ille-et-Vilaine	Barbara	DEJARDIN	Assistante
Dpt du Territoire de Belfort	Nathalie	DELAITRE	Responsable
Dpt de l'Oise	Véronique	DELARUELLE	Directrice Adjointe
Dpt du Tarn-et-Garonne	Jean-Paul	DELMAS	Responsable
e-Enfance	Dominique	DELORME	Responsable net ecoute
Dpt de la Loire	Béatrice	DELORME-JAUER	Coordonnatrice
Défenseur des Droits	Marie	DERAIN	Défenseuse des Enfants
SNATED	Marie-Christine	DESURY	Écouteuse
Dpt de la Charente	Bernard	DESVILLES	Chef de service
Dpt du Vaucluse	Joël	DEYDIER	Chef de service
Dpt de l'Essonne	Martiale	DJEBBOUR	Cheffe
Dpt de la Seine-et-Marne	Agnès	DOMINIAK	Chef de service
Dpt de la Saône-et-Loire	Nathalie	DUSSAUGE-METRAT	Chef de service
DGCS	Solenn	EON	Chargée de mission
SNATED	Catherine	FISCHER	Écouteuse
ONED	Cédric	FOURCADE	Chargé de mission
Dpt du Jura	Aurélien	FUERI	
Dpt des Bouches-du-Rhône	Sylvie	FUSIER	Chef de service
Dpt de l'Ain	Agnès	GARDON-MOLLARD	Responsable

SNATED	Marie-Emmanuelle	GARNIER	Écouteuse
Dpt de la Meuse	Idaline	GAUTHEY	Assistante administrative
SNATED	Thomas	GAY	Écouteur
SNATED	Catherine	GEOFFRIAULT-GAULON	Écouteuse
SNATED	Jessica	GIL	Écouteuse
GIPED	Carole	GILMAS-ADEL	Ecouteuse SNATED
Dpt de l'Eure	Roselyne	GOLLA	Responsable
Dpt des Hautes-Pyrénées	Maïté	GOMEZ	Coordonnatrice
Dpt de l'Oise	Hélène	GONCALVES-POTTIEZ	Directrice
Dpt du Cher	Marie-Christine	GONDEK	Encadrant Technique
Dpt de la Mayenne	Hélène	GOSSET	Assistante
Dpt de la Seine Maritime	Michele	GRAINDOR	Assistante sociale
Dpt de l'Hérault	Virginie	GRANA	Assistante Technique
SNATED	Martine	GUINOT	Écouteuse
Dpt de la Seine-Saint-Denis	Linda	HAMANI	
Dpt des Deux-Sèvres	Marie-France	HIGELIN	Chef du Bureau
SNATED	Nadine	HINSTIN	Écouteuse

Dpt du Loiret	Martine	HOUDRE	Responsable
Dpt de l'Aube	Marie	HUERTA	Chef de mission
Dpt de la Marne	Jean-Philippe	HUSSON	Chef de service
Dpt du Gard	Jacqueline	HUYGHE	Assistante administrative
Dpt des Alpes de Haute-Provence	Mylène	JARNO	Adjointe au Chef de service
La Voix de l'Enfant	Marie-Laure	JOLIVEAU-TEZCAN	Directrice
Parquet des Mineurs de Paris	Magali	JOSSE	Magistrat - Adjoint au chef de la section des mineurs
Dpt de la Marne	Cindy	KARL	Secrétaire
Dpt du Morbihan	Brigitte	KERSUZAN	Chef de service
Minsitère de la Justice	Anne	LAFOREST	Avocate stagiaire
Dpt du Tarn-et-Garonne	Carmen	LAGARDE	-
SNATED	Pascal	LAHAYE	Écouteant
Dpt de la Marne	Nathalie	LAPORTE	Adjointe au Chef de service
ONED	Laurent	LARDEUX	Chargé d'études
TGI de Saint Malo	Ronan	LE CLERC	Substitut du Procureur
OCLCTIC	Pierre-Yves	LEBEAU	Commandant de police
SNATED	Marine	LEBENJBOM	Écouteante
Dpt du Pas-de-Calais	Gérard	LEFEBVRE	Chef de Service
Dpt de l'Aube	Laura	LEON-VITRY	Educatrice
Dpt de la Sarthe	Céline	LONGUET	Psychologue
Dpt de la Somme	Odile	MAQUET	Cadre Technique

GIPED	Marie-Pierre	MARION	Coordonnatrice SNATED
GIPED	Marie-Paule	MARTIN-BLACHAIS	Directeur général
Dpt de la Seine-et-Marne	Hélène	MATHIEU	Cadre Protection de l'Enfance
SNATED	Nathalie	MATHIVET	Écouteuse
Dpt de l'Orne	Martial	MILARET	Directeur Enfance Famille
Dpt de la Corse-du-Sud	Jannick	MILLELIRI	Responsable
SNATED	Pascale	MIRAILLES	Écouteuse
Dpt de l'Aube	Françoise	MOISON	Référente administrative
Dpt du Pas-de-Calais	Cynthia	MONFOUGA	Chef de Bureau de coordination
Dpt du Jura	Sophie	MONNIER	Responsable
ONED	Réhéma	MORIDY	Secrétaire de Direction
SNATED	Catherine	MORONI-BIZEUL	Écouteuse
Dpt des Alpes-Maritimes	Michelle	MOSNIER	Responsable
Ministère de la Justice	Florence	MOUSSIER	Avocate stagiaire
Dpt du Val d'Oise	France	NABIS	Responsable
Dpt du Gers	Yves	NERRY	Responsable
Dpt des Côtes d'Armor	Joëlle	NICOLETTA	Responsable CRIP
Dpt de la Vendée	Laurence	NICOLEZEAU	Chargé de projet enfance
SNATED	Emeline	NOUZÉ	Écouteuse

DGCS	Ouarda	NUTTE	Chargée de mission
Dpt du Bas-Rhin	Hugues	OSSWALD	Adjoint au Responsable
SNATED	ONED	OUI	Chargée de mission
Dpt des Hauts-de-Seine	Anne	OURGAUD	Adjointe au Chef de service
Dpt du Var	Claude	PAGE	Responsable
Dpt du Gard	Marie	PALUCHIEWICZ	Assistante administrative
Dpt de la Haute-Marne	Katia	PERARDOT	Instructeur
Dpt de la Haute-Marne	François	PETTELAT	Adjoint au Responsable
Dpt du Lot et Garonne	Bruno	PEZET	Chef de service
SAF	Régine	PIERRELUS-COUCHY	Comptable
Dpt du Cher	Frédéric	PIERRON	Encadrant Technique
Dpt de l'Isère	Catherine	PIZOT	Chef de service
Dpt de la Côte d'Or	Delphine	PLANCON-HORN	Secrétaire
Dpt de l'Eure	Sylvana	PLESSIS	Coordonnatrice
Dpt du Val d'Oise	Karine	POUPEE	Chef de service
Dpt de la Vendée	Maryse	PROUTEAU	Responsable
Dpt de la Meuse	Céline	PUGET	Encadrant technique
Dpt de la Creuse	Béatrice	QUEROY	Chef de service
Dpt de l'Aveyron	Nadège	RECOULES	Référente technique
SNATED	Elisabeth	REIS	Assistante
ONED	Adeline	RENUY	Chargée d'études

Dpt de Paris	Catherine	REVEILLERE	Responsable
GIPED	Bérengère	RIGNOL	Ecoutante
Dpt des Bouches-du-Rhône	Eglantine	ROCCHIA	
GIPED	Michel	ROGER	Responsable SI & Télécoms
Dpt de la Haute-Garonne	Marie-Claude	RUBI	Chef
Dpt de la Haute Vienne	Danielle	SABY	Conseillère Technique
Dpt du Nord	Sidonie	SCAMPS	Responsable
ONED	Gilles	SERAPHIN	Directeur
Dpt des Ardennes	Sandrine	SINGUERLE	Travailleur social
SNATED	Emilie	SOLANET-PETIT	Écoute
SNATED	Béatrice	SOLVIGNON	Écoute
Dpt de la Côte d'Or	Delphine	THIOURT	Responsable
DPJJ	Katia	TOTARO	Rédactrice
SNATED	Christel	TOURTAUD	Écoute
SNATED	Rahma	TRICHA	Écoute
Dpt du Lot et Garonne	Aline	TUAL	Responsable administrative
SNATED	Julie	VALTAT	Écoute
Dpt de la Mayenne	Claire	VEILLEPEAU	Responsable
SAF	Jérôme	VICENTE	Directeur Administratif et Financier
Dpt du Val -de-Marne	Jean-Louis	VINCENT	Adjoint
Dpt du Vaucluse	Claire	VINSON	Adjointe au Chef de service
Dpt de la Manche	Caroline	WASSMER	Agent de la Cellule Statistiques
Dpt du Territoire de Belfort	Yasemina	YAHIAOUI	Assistante
Dpt de l'Essonne	Naïma	ZAOUI	Responsable Adjointe

En bleu : intervenants

GIP Enfance en Danger

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

BP 30302 - 75823 Paris cedex 17 - Tél. 01 53 06 68 68

snated@allo119.gouv.fr

www.giped.gouv.fr - www.allo119.gouv.fr