



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

*Etude statistique
relative aux appels
du SNATED
en 2014*



<u>Organisation du service</u>	3
<u>Nomenclature des appels</u>	4
<u>1. Analyse des flux et types d'appels</u>	5
1.1 Appels entrants	5
1.1.1 Appels pré-traités	6
1.1.2 Appels abandonnés	8
1.1.3 Taux de décrochage	9
1.2 Répartition des flux d'appels	10
1.3 Temps d'attente	14
<u>2. Les appels traités</u>	15
2.1 Évolution des appels traités depuis 2009	16
2.2 Analyse annuelle des appels traités	17
2.3 Délai de prise en charge	20
2.4 Description des appels traités	20
2.5 Analyse départementale des appels traités	24
<u>3. Caractéristiques de la population concernée par les appels</u>	30
3.1 Description des appelants	30
3.1.1 Lien avec l'enfant et confidentialité des appels	30
3.1.2 Caractéristiques des appelants	32
3.2 Les enfants en danger ou en risque de l'être	33
3.2.1 Caractéristiques des enfants	34
3.2.2 L'environnement familial de l'enfant	37
3.3 Les auteurs présumés à l'origine des dangers	37
3.3.1 Lien des auteurs présumés avec l'enfant	38
3.3.2 Caractéristiques des auteurs présumés	40
<u>4. Caractéristiques des dangers</u>	42
4.1 Types de dangers et catégories d'appels	42
4.2 Types de dangers et caractéristiques des enfants	43
4.3 Danger unique et types de dangers cumulés	44
4.4 Types de dangers et caractéristiques des auteurs présumés	46

<u>5. Focus sur les appels de mineurs</u>	47
5.1 Caractéristiques des appels	47
5.2 Population concernée	50
5.3 Dangers évoqués et auteurs présumés	51
<u>6. Facteurs contextuels des situations</u>	52
6.1 Informations concernant l'enfant	52
6.2 Informations concernant les parents et l'environnement socio-économique	56
<u>7. Orientations et suites d'un appel</u>	59
7.1 Orientations des appels traités	59
7.2 Retours d'informations préoccupantes	60
7.2.1 Taux de retour départemental	61
7.2.2 Contenu des retours	65
<u>Liste des figures</u>	71

Organisation du service

- Pré-accueil : plateforme au sein de laquelle les agents de pré-accueil filtrent tous les appels de 8h à 23h. Sont transférés aux écoutants les appels dont l'objet relève des missions du SNATED. En dehors de ces horaires, les appels sont directement décrochés par les écoutants.

Ci-dessous les effectifs du pré-accueil par tranches horaires, excepté les vacances scolaires où les effectifs sont réduits à une personne.

Du lundi au vendredi		
8-10h	10-21h	21-23h
1	2	1
Du samedi au dimanche		
9-23h		
1		

- Plateau d'écoute : plateforme au sein de laquelle les écoutants traitent les appels transférés par les agents du pré-accueil ou répondent directement lorsque ces derniers ne sont pas présents.

Ci-dessous les effectifs du plateau d'écoute par tranches horaires. Pendant les vacances scolaires, les effectifs sont identiques à ceux du week-end.

7-9h	9-11h	11-19h	19-21h	21-23h	Nuit
Du lundi au vendredi					
2	4	6	5	4	2
Du samedi au dimanche					
2	4				2

Nomenclature des appels

Afin d'uniformiser les définitions au niveau de la téléphonie sociale, la nomenclature de certains types d'appels a été modifiée en 2014.

- **Appel entrant** : appel entrant dans le système téléphonique du SNATED via le message d'accueil :
 - *Appel pré-traité (anciennement appel décroché)* : appel qui est décroché par les agents du pré-accueil (entre 8h et 23h) ou directement par les écoutants du plateau (entre 23h et 8h).
 - *Appel traité* : appel qui donne lieu à une information préoccupante (IP) transmise au département ou à une aide immédiate (AI) de la part de l'écoutant :
 - *Aide immédiate (AI)* : entretien téléphonique qui a fait l'objet de conseils, de soutien, d'orientations, de renseignements et/ou qui révèle un danger ou un risque de danger sans élément identifiant. Le compte rendu de cet entretien est conservé au sein du service pour une durée de trois ans.
 - *Information préoccupante (IP)* : entretien téléphonique relatif à une situation d'enfant en danger ou en risque de danger dont le compte rendu est adressé à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) du ou des départements concernés.
 - *Appel abandonné (anciennement appel non décroché)* : appel raccroché par l'appelant avant d'avoir pu être pris en charge par le pré-accueil ou le plateau d'écoute.
 - *Appel dissuadé* : appel pour lequel l'appelant est incité à interrompre son appel qui ne concerne pas les missions du service (blacklistage, appels italiens).
 - *Appels abandonnés avant 5 secondes* : appel pour lequel l'appelant a raccroché avant 5 secondes. Dans le champ de la téléphonie sociale, il est communément admis qu'un appel de moins de 5 secondes ne peut pas être décroché.
 - *Appels abandonnés après 5 secondes* : appel qui a été présenté plus de 5 secondes dans le service pour lequel aucun poste n'est disponible.

L.I.S.A : Logiciel Informatique de Suivi des Appels.

1. Analyse des flux et types d'appels

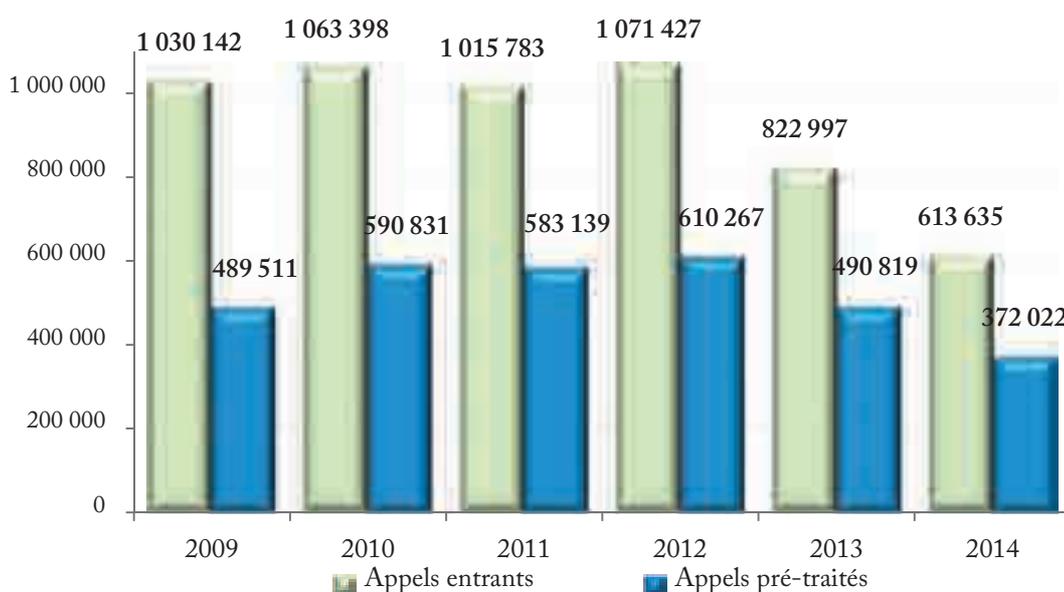
La mise en place d'un nouveau système de téléphonie a été initiée en octobre 2012 pour répondre aux besoins d'extension (prise en compte des besoins départementaux, du numéro européen 116 111), de réduction des coûts de maintenance tout en améliorant la sécurité et la pérennité du dispositif.

L'analyse de l'activité téléphonique du service permet de décrire la nature des appels, leur circuit à travers la répartition entre le pré-accueil et le plateau d'écoute, la fréquence des flux d'appels afin de mettre en exergue d'éventuelles évolutions à moyen et long terme. Depuis 2009, l'uniformité de la méthode de saisie et la cohérence du dispositif permettent des comparaisons robustes et fiables rendant possible l'adaptation des pratiques et outils du service afin d'en améliorer son efficacité et son efficience.

1.1 Appels entrants

En 2014, 613 635 appels sont parvenus dans le système téléphonique du 119 (cf. figure I.1) marquant une baisse de 25,4 % (-209 362 appels) des appels entrants en un an et de presque 50 % depuis 2012. Le nombre d'appels pré-traités (372 022) a également diminué dans une proportion légèrement moins forte en 2014 (-118 797 appels, soit 24,2 %). Cette diminution semble résulter d'un meilleur repérage des missions du service qui limite les appels inappropriés.

Figure I.1 Évolution du nombre d'appels entrants et pré-traités



Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels annuels entrants (n=613 635 en 2014)

Lecture : en 2014, 372 022 appels ont été pré-traités.

Lecture : en 2014, 60,6 % des appels entrants ont été pré-traités par le pré-accueil ou les écoutants.

Le démasquage des numéros permet de comptabiliser le nombre de fois où un appel provient d'un numéro identique¹. 265 987 numéros (appelants) différents sont dénombrés pour 613 635 appels entrants sur l'année 2014.

Que l'appel soit pré-traité ou abandonné, 613 appelants ont cherché à joindre le service plus de 50 fois représentant 64 725 appels : sur ces 613 appelants, 219 ont appelé plus de 100 fois et 32 appelants ont appelé plus de 500 fois. 8 appelants ont même contacté le service entre 1 000 et 4 300 fois. Pour certains, une procédure judiciaire est en cours.

1.1.1 Appels pré-traités

La configuration du service au moment où l'appel est passé et le contenu de ce dernier orientent le circuit des 372 022 appels pré-traités (cf. figure I.2).

Figure I.2 Répartition des appels pré-traités

Appels pré-traités	Effectif	Fréquence dans le total des appels pré-traités
<i>Appels non transférés aux écoutants dont</i>	321 061	86,3%
<i>Appels inappropriés</i>	277 971	74,7%
<i>Invitations à rappeler</i>	43 090	11,6%
<i>Appels transférés aux écoutants</i>	30 735	8,3%
<i>Appels pré-traités par les écoutants</i>	20 226	5,4%
Total	372 022	100%

Source : données issues de LISA et du système téléphonique Champ : appels pré-traités (n=372 022)

Lecture : sur l'ensemble des appels pré-traités, 5,4 % ont été directement pré-traités par un écoutant.

L'appel est décroché par un agent du pré-accueil (94,6 %) :

- son contenu justifie le transfert à un écoutant (8,3 %) ;
- le pré-accueil propose une invitation à rappeler en cas de saturation du plateau d'écoute² (11,6 %) ;
- son contenu est inapproprié³ et n'est pas transféré aux écoutants (74,7 %).

L'appel est décroché directement par un écoutant (5,4 %) en dehors des horaires de présence du pré-accueil.

¹ Un numéro de téléphone est associé à un appelant.

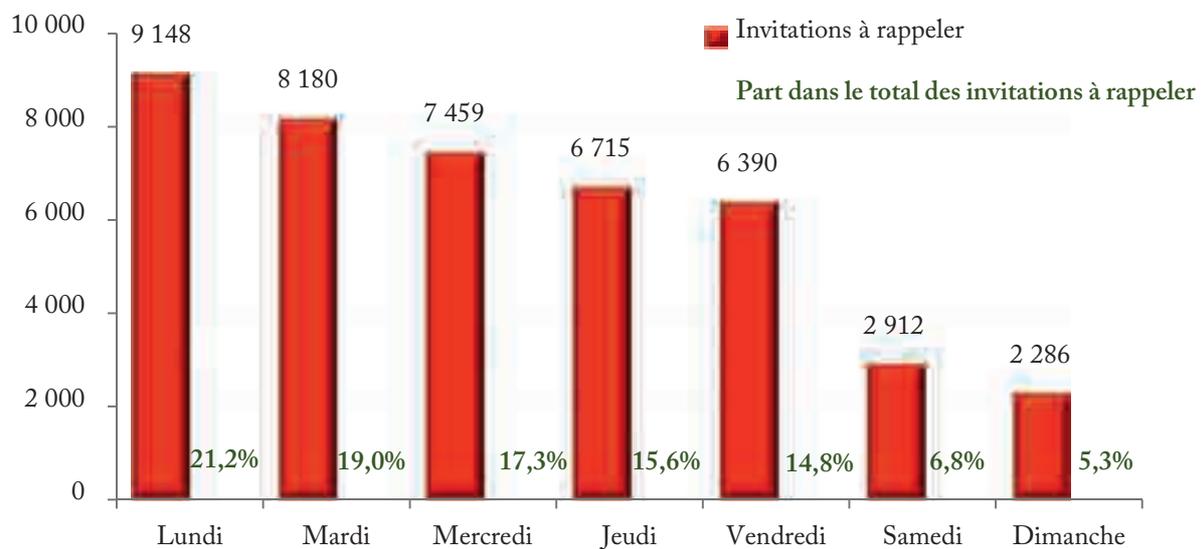
² Tous les écoutants présents sont en cours de traitement d'un appel et plusieurs appelants sont déjà en attente.

³ Appels muets, ludiques, voire injurieux etc. ; mais aussi appels qui ne relèvent pas des missions dévolues au SNATED et qui nécessitent une réorientation vers un autre service.

➤ Invitations à rappeler

En 2014, 25 964 appelants à l'origine de 43 090 appels ont été invités à rappeler. Cela représente 11,6 % des appels pré-traités. Cette part d'invitation à rappeler est en augmentation depuis 2010 et marque une hausse de 25 % en 2014.

Figure I.3 Nombre d'invitations à rappeler par jour



Source : données issues de LISÀ et du système téléphonique

Champ : invitations à rappeler (n=43 090)

Lecture : 9 148 appels ont donné lieu à une invitation à rappeler le lundi, soit 21,2 % du total des IAR.

Neuf invitations sur 10 ont lieu la semaine avec une plus forte concentration le lundi et le mardi (cf. figure I.3). Le nombre d'invitations à rappeler diminue significativement le samedi et le dimanche : le nombre d'appels entrants étant plus faible, la saturation du service est limitée.

L'identification des numéros permet de mesurer la proportion de rappels suite à une invitation à rappeler pour l'année 2014 : ainsi, **60 % des 25 964 appelants invités à rappeler, ont effectivement renouvelé leur appel⁴ et bénéficié d'un traitement secondaire.**

⁴ Cette proportion est nécessairement sous-estimée étant donné que l'appelant a pu renouveler son appel avec un numéro de téléphone différent. Ce rappel ne peut pas être identifié en tant que tel dans notre système téléphonique.

1.1.2 Appels abandonnés

Sur l'année 2014, 241 613 appels ont été abandonnés. Sur l'ensemble de ces appels, 161 811 appels, soit 67 % des appels abandonnés, n'auraient pas pu être pré-traités pour les raisons suivantes (cf. figure I.4) :

- l'appelant a raccroché dans un délai trop bref⁵ (55 %) ;
- pour les appels blacklistés ou destinés à un service italien⁶ (appels dissuadés), l'appelant a raccroché avant même que l'appel ne soit présenté sur le poste d'un agent (12 %).

Figure I.4 Répartition des appels abandonnés

Appels abandonnés	Effectif	Fréquence dans le total des appels abandonnés
<i>Appels raccrochés par l'appelant avant 5 secondes</i>	132 901	55%
<i>Appels dissuadés</i>	28 910	12%
<i>Appels destinés à un service italien</i>	22 308	9,3%
<i>Appels de numéros blacklistés</i>	6 602	2,7%
<i>Appels raccrochés par l'appelant après 5 secondes</i>	79 802	33%
Total appels abandonnés	241 613	100%

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : ensemble des appels abandonnés (n=241 613)

➤ Blacklistage

Le dispositif de blacklistage des numéros instauré en 2011 conjugué à la mise en place du démasquage systématique des numéros en juillet 2013⁷ justifient en grande partie la diminution des flux d'appels. Les appelants « Pervers » et « Phonophiles » dont le numéro est identifié, sont « blacklistés » durant huit heures. Pour rappel, le dispositif de blacklistage ne constitue pas une impossibilité de joindre le 119, mais a pour but de dissuader les appels inadaptés et garantir l'accès au service pour les appels relatifs aux mineurs en danger.

En 2014, 6 602 appels ont été « blacklistés » pour un total de 3 785 numéros différents. C'est deux fois moins qu'en 2013. Les appelants réalisent que le service a connaissance de leur numéro et sont dissuadés de réitérer leurs appels. Plus de la moitié de ces appels blacklistés le sont entre 10h et 20h.

⁵ Dans un souci d'harmonisation et de comparaison avec l'ensemble de la téléphonie sociale, la limite de 5 secondes est retenue.

⁶ Le 119 est aussi un numéro d'opérateur téléphonique italien. Un message en italien invite les appelants désirant joindre cet opérateur à raccrocher.

⁷ La CNIL a été consultée à ce sujet le 16 septembre 2013.

La moitié des appelants blacklistés est dissuadée dès la tentative suivante. 61 appelants ont été blacklistés plus de 10 fois et 10 appelants l'ont été plus de 50 fois.

Dans les cas les plus récurrents, le SNATED saisit l'autorité judiciaire.

➤ Appels abandonnés après plus de 5 secondes

79 802 appels provenant de 46 392 appelants ont été abandonnés après un temps d'attente supérieur à 5 secondes. Pour la moitié d'entre eux, l'appelant a raccroché avant 16 secondes. Un autre constat nuance ce nombre d'appels abandonnés : les 86 appelants (0,03 % de l'ensemble des appelants) contactant le plus souvent le service (nombre d'appels supérieur à 100 sur l'année) cumulent 22 247 appels abandonnés de plus de 5 secondes (+ de 25 %).

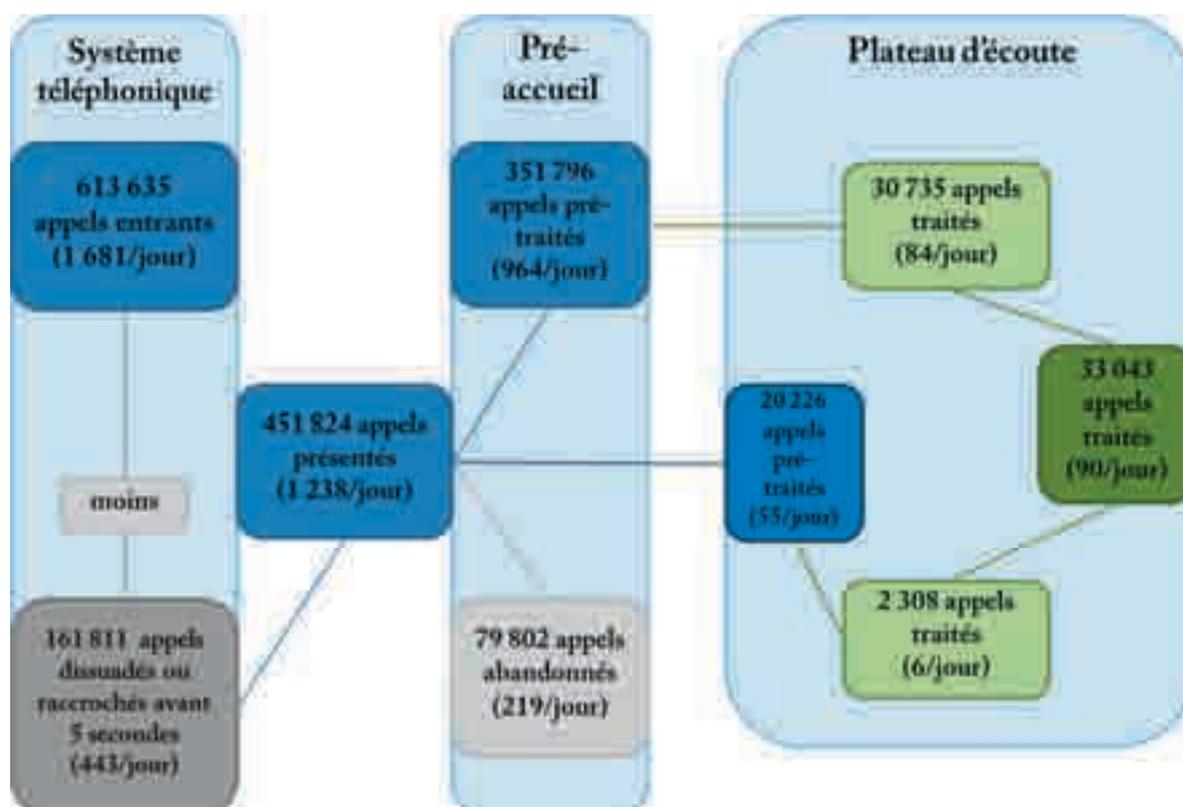
Concernant les appels qui sont revenus dans le système après avoir été abandonnés en première instance, ils ont fait l'objet d'un pré-traitement pour plus de la moitié d'entre eux (51,3 %).

1.1.3 Taux de décrochage

Le décompte des appels dissuadés et des appels raccrochés avant 5 secondes du total des appels entrants conduit à 451 824 appels présentés au service et réellement en mesure d'être pré-traités.

Le taux de décrochage, qui correspond au rapport du nombre d'appels pré-traités sur le nombre d'appels présentés s'élève à 77,9 %. En 2014, 8 appels présentés sur 10 ont été pré-traités par le pré-accueil ou les écoutants.

Figure I.5 Circuit des appels dans la téléphonie



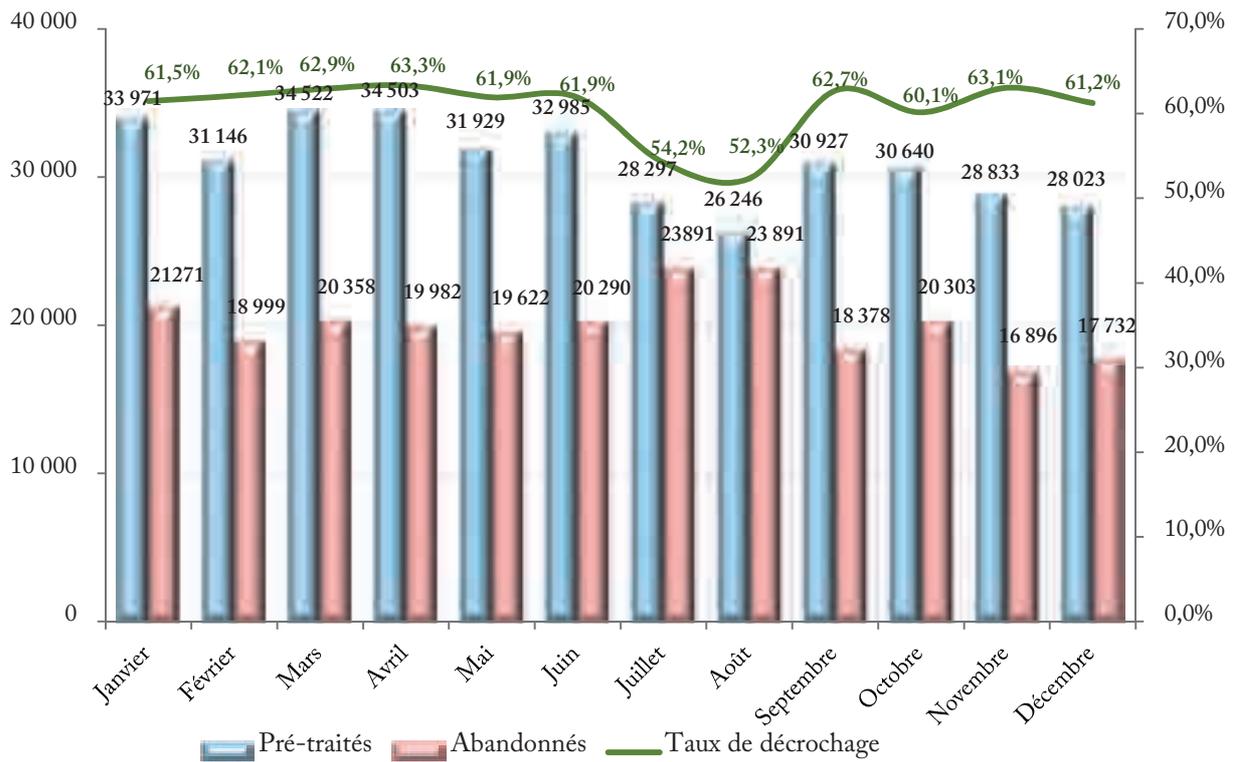
1.2 Répartition des flux d'appels

Le flux d'appels entrants varie en fonction de la période de l'année, du jour de la semaine et du moment de la journée. En 2014, le nombre mensuel moyen d'appels entrants est de 51 136. La répartition entre les appels pré-traités et les appels abandonnés présente de larges variations selon les périodes (cf. figure I.6) :

- de janvier à juin : le nombre d'appels pré-traités est le plus élevé (33 176 en moyenne mensuelle) et le taux de décrochage est supérieur à la moyenne annuelle (entre 61,5 % et 63,3 %).
- de juillet à décembre : le nombre d'appels pré-traités est le plus faible (28 828 appels en moyenne mensuelle). Ce nombre atteint moins de 26 300 appels au mois d'août où le taux de décrochage est le plus faible de l'année (52,3 %).

Les périodes de vacances scolaires plus importantes le second semestre de l'année (12 semaines contre 4 semaines le premier semestre) expliquent en partie ces différences. Pour rappel, les effectifs du pré-accueil et du plateau d'écoute sont moindres.

Figure I.6 Nombre d'appels entrants par mois



Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n=613 635)

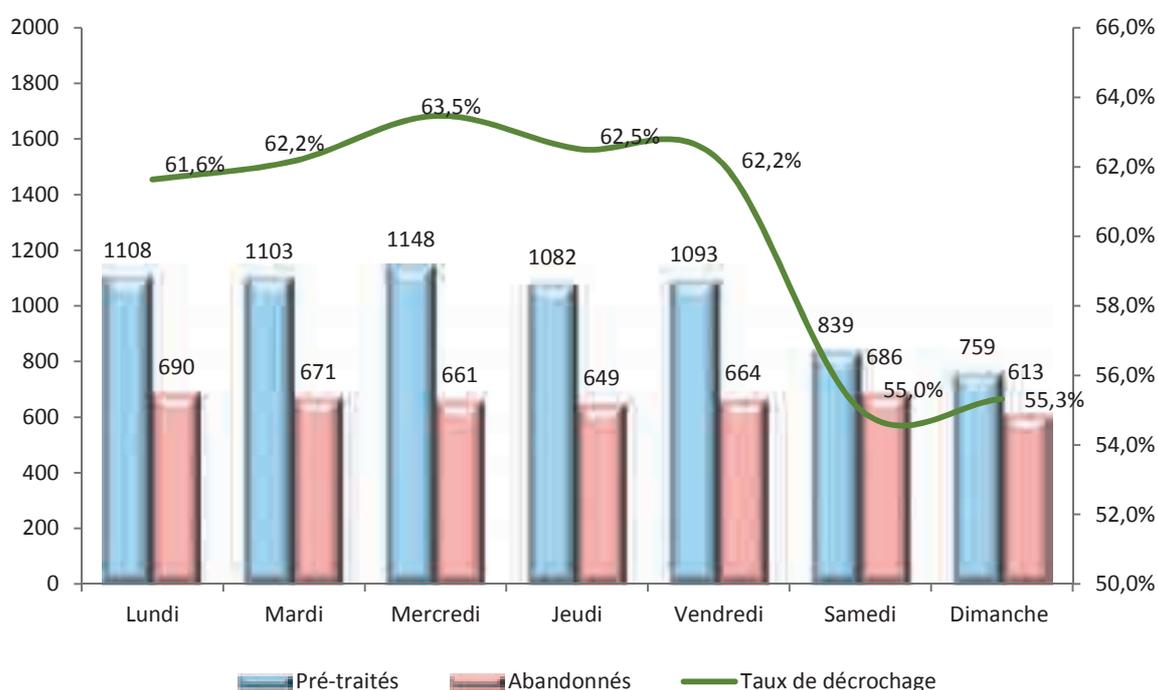
Note : l'axe des ordonnées de gauche correspond au nombre d'appels abandonnés et pré-traités, celui de droite au taux de décrochage.

Lecture : 30 927 appels ont été pré-traités en septembre pour un taux de décrochage de 62,7 %.

Plusieurs observations différencient l'activité de la semaine de celle du week-end (cf. figure I.7) :

- en semaine : bien qu'en baisse, une régularité est observée dans la fréquence des appels entrants (1 774 en moyenne par jour contre 2 373 en 2013). Le taux de décrochage est compris entre 61,6 % et 63,5 %.
- le week-end : une baisse significative du nombre d'appels entrants est notée (1 449 en moyenne par jour). Alors que le nombre d'appels abandonnés reste identique, le nombre d'appels pré-traités diminue pour un taux de décrochage d'environ 55 %.

Figure I.7 Nombre moyen d'appels entrants par jour



Source : données issues de LISA

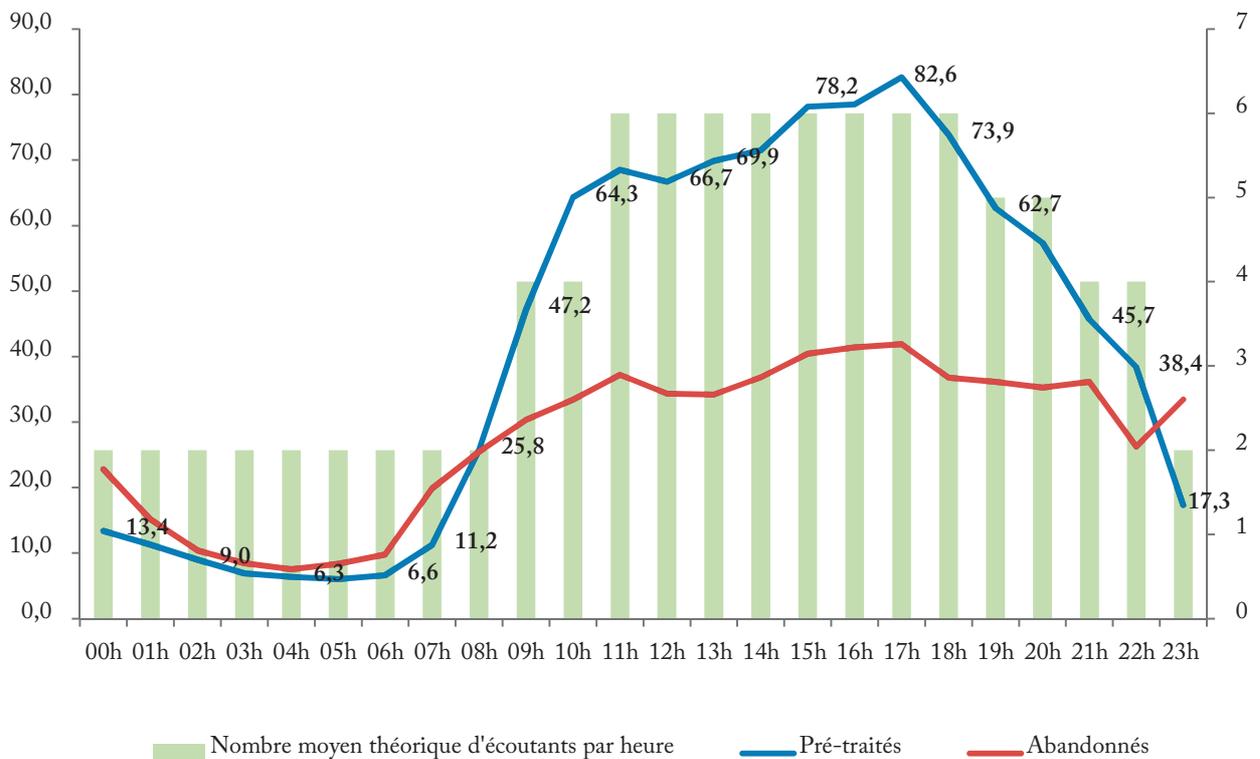
Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n=613 635)

Lecture : le lundi, 1 108 appels sont pré-traités contre 690 qui ne le sont pas en moyenne, ce qui représente un taux de décrochage de 61,6 %.

Sur les 24 heures d'une journée, différentes tranches horaires sont à distinguer (cf. figure I.8) :

- de 12h à 18h : le nombre d'appels entrants est le plus important de la journée (entre 101 et 125 appels entrants par heure), représentant en moyenne près d'un tiers des appels entrants de la journée. Le nombre d'appels pré-traités varie de 67 entre 12h et 13h à 83 entre 17h et 18h.
- Ces créneaux sont ceux que semblent affectionner les enfants pour joindre le service.
- de 23h à 7h du matin : le nombre d'appels entrants est plus faible que le reste de la journée (entre 14 et 51 appels entrants par heure). Les appels entrants parviennent directement sur le plateau d'écoute.

Figure I.8 Nombre moyen d'appels entrants par heure



Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n=613 635)

Note : l'axe des ordonnées de gauche correspond au nombre moyen d'appels abandonnés et pré-traités, l'axe des ordonnées de droite au nombre moyen théorique d'écoutes par heure.

Lecture : chaque jour, entre 12h et 13h, il y a en moyenne 67 appels pré-traités contre 34 appels abandonnés.

1.3 Temps d'attente

Le système téléphonique oriente tout appel entrant vers un message d'accueil d'une durée d'environ 25 secondes précisant les missions du SNATED⁸. L'amélioration de la prise d'appels observée depuis 2009 se poursuit en 2014 avec un temps d'attente moyen de 19 secondes pour les appels pré-traités (cf. figure I.9). La baisse du nombre d'appels entrants au pré-accueil explique que les appels restent moins longtemps dans la file d'attente et sont donc décrochés plus rapidement. S'agissant des appels abandonnés, les appelants ont raccroché en moyenne après 24 secondes d'attente.

Figure I.8 Durée d'attente moyenne des appelants

	Appels pré-traités	Appels abandonnés
<i>Pré-accueil</i>	14 secondes	11 secondes
<i>Plateau d'écoute</i>	1 minute 36	1 min 10
Durée moyenne d'attente	19 secondes	24 secondes

Source : données issues de LISA

Champ : appels entrants (n=613 635)

Lecture : en 2014, lorsque le pré-accueil est présent, les appelants patientent en moyenne 14 secondes avant que leur appel aboutisse.

La durée d'attente sur le plateau d'écoute des appels abandonnés, inférieure à celle des appels pré-traités, paraît surprenante. Elle s'explique par la présence d'appels abandonnés de durée très brève (moins de 5 secondes).

Conclusion

En 2014, la baisse conséquente des appels entrants (-25,4 %), légèrement plus prononcée que celle des appels pré-traités (-24,2 %), justifie la baisse des temps d'attente. Les systèmes de blacklistage et d'identification des numéros ont largement contribué à écarter les appels inappropriés afin de libérer les lignes pour les appels qui correspondent aux missions du SNATED. Sur 10 appels présentés au service, 8 appels ont fait l'objet d'un pré-traitement. Les appels abandonnés d'une durée très brève ainsi que l'indicateur relatif aux réappels qui aboutissent à un pré-traitement nuancent la part d'appels abandonnés. La part d'invitations à rappeler présente une hausse mais plus de la moitié des appelants renouvellent effectivement leur appel qui donne lieu à pré-traitement.

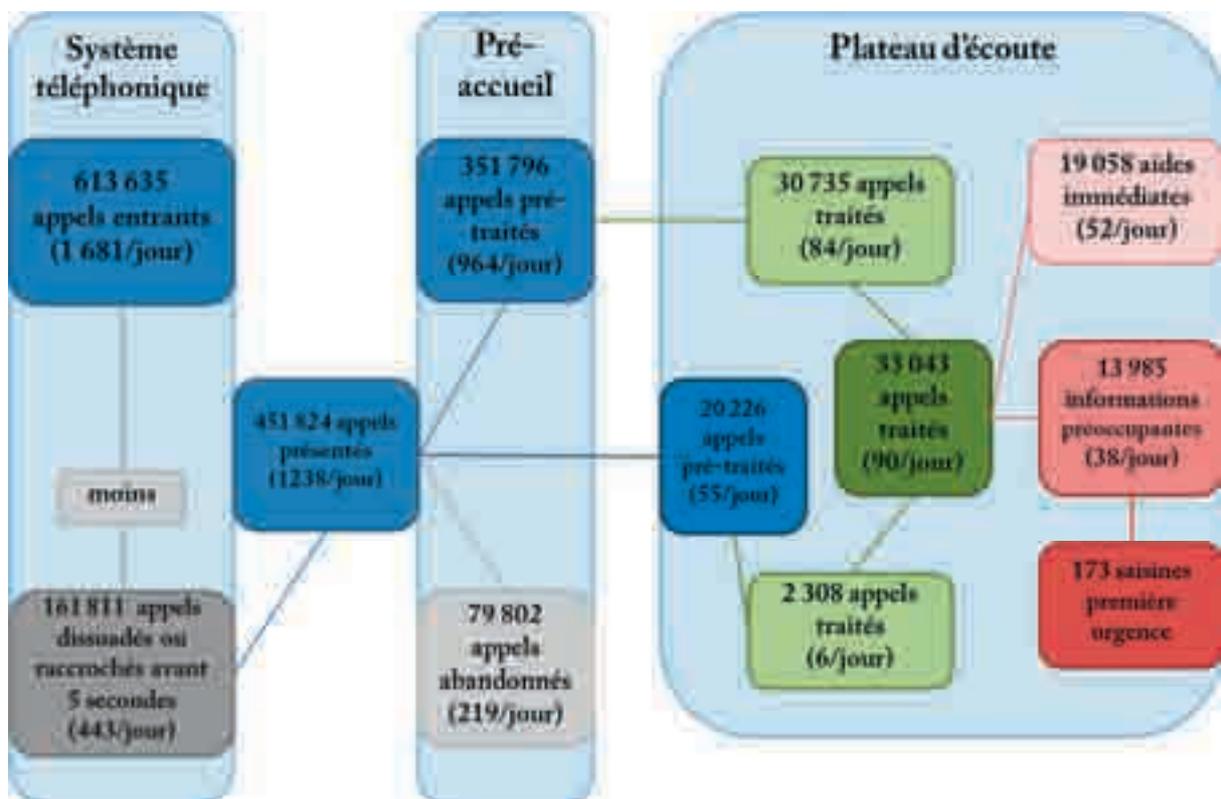
⁸ « Vous êtes bien en communication avec le 119, service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger. Ce service gratuit accueille les appels de tout enfant ou de toute autre personne préoccupée par un enfant, un adolescent en danger ou en risque de l'être. Ne quittez pas l'un de nos agents d'accueil va prendre votre appel dans quelques instants, nous vous remercions de votre compréhension. »

2. Les appels traités

33 043 appels ont été traités par le SNATED en 2014. Il s'agit de 19 058 aides immédiates lorsque le SNATED répond à sa mission de conseil, d'orientation ou lorsque des éléments identifiants manquent à la transmission de la situation et de 13 985 informations préoccupantes adressées à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) du ou des département(s) concerné(s) (cf. figure II.1).

L'ensemble des appels traités représentent 8,9 % des appels pré-traités en 2014.

Figure II.1 Circuit du traitement des appels



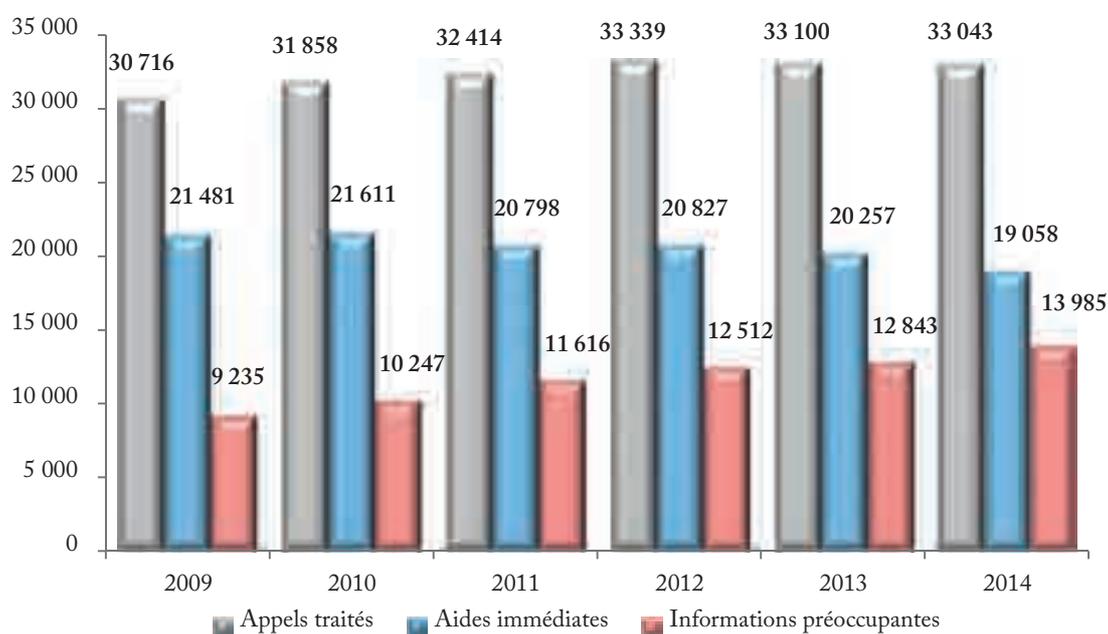
L'évolution de ces appels dans le temps, leur nature, leur durée et leur répartition géographique fournissent des informations complémentaires qu'il convient de préciser.

2.1 Évolution des appels traités depuis 2009

Le nombre d'appels traités est stable depuis 2012. Cependant, la baisse du nombre des AI perdue en 2014 (-5,9 %, soit 1 199 AI) et se conjugue à une hausse de plus en plus prononcée des IP (+8,9 %, soit 1 142 IP en 2014). Depuis 2009, le nombre d'IP a augmenté de plus de 50 % (cf. figure II.2).

Un meilleur repérage des missions du 119 par les appelants ainsi que l'harmonisation des pratiques professionnelles incluant la prise en compte de la transmission des IP au titre de la prévention peuvent expliquer l'augmentation constatée.

Figure II.2 Évolution du nombre d'appels traités



Source : données issues de LISA

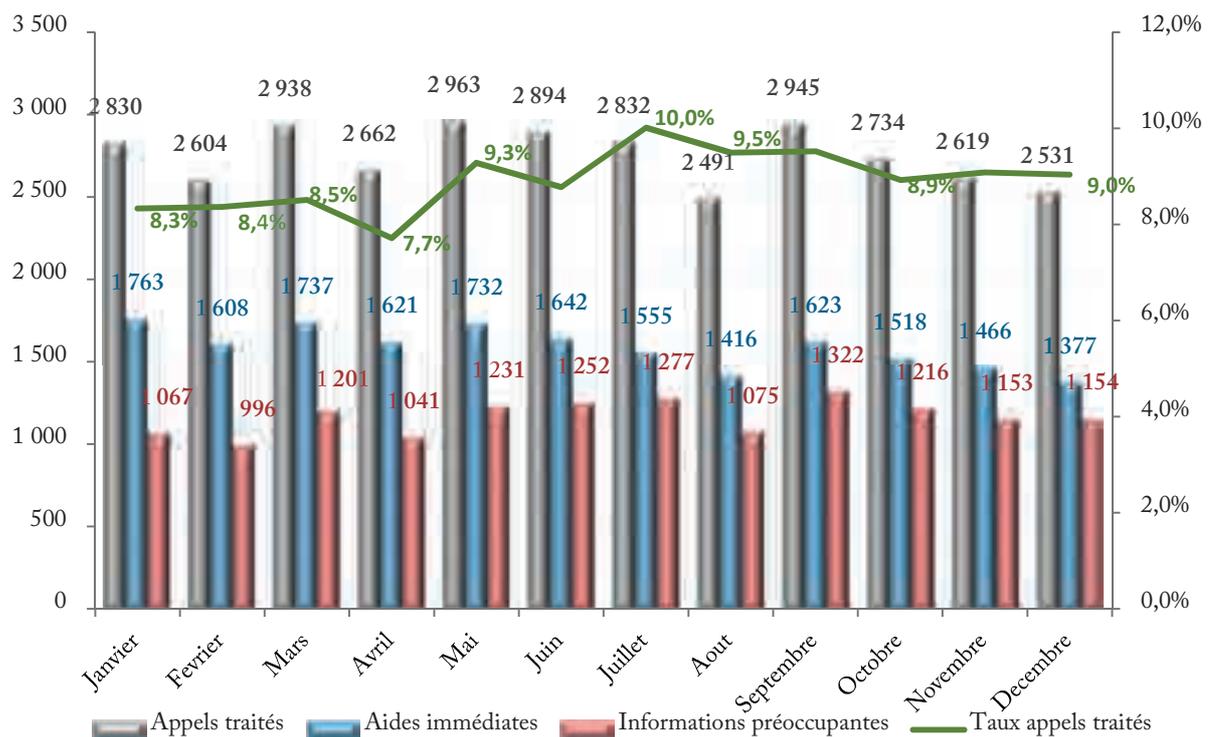
Champ : appels traités (n=33 043)

Lecture : en 2014, sur les 33 043 appels traités, 13 985 sont des IP.

2.2 Analyse annuelle des appels traités

En rapportant le nombre d'appels traités au nombre d'appels pré-traités, il est possible de comparer les taux mensuels d'appels traités d'une année sur l'autre. En 2014, la moyenne annuelle d'appels traités est de 8,9 % marquant une hausse de 2,2 points par rapport à 2013, principalement imputable à la diminution du nombre d'appels pré-traités. Cette proportion d'appels traités varie de 7,7 % au mois d'avril à 10 % au mois de juillet (cf. figure II.3).

Figure II.3 Nombre mensuel d'appels traités

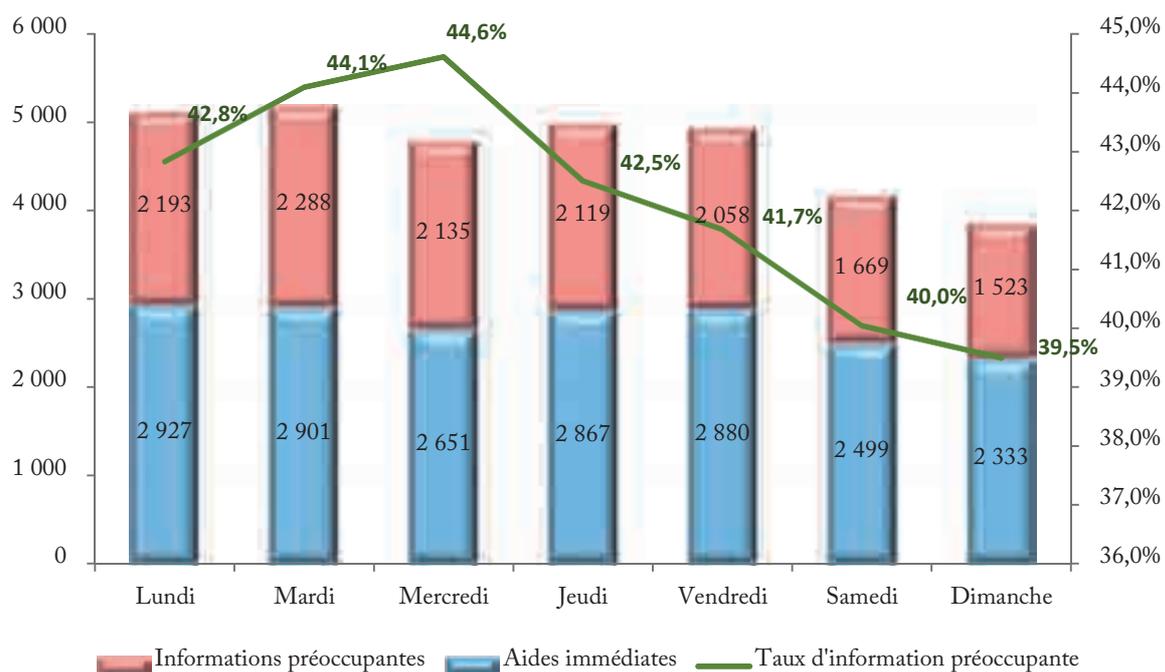


Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 043)

Lecture : en mai 2014, 9,3 % des appels pré-traités ont été traités.

Figure II.4 Nombre annuel d'appels traités par jour



Source : données issues de LISA

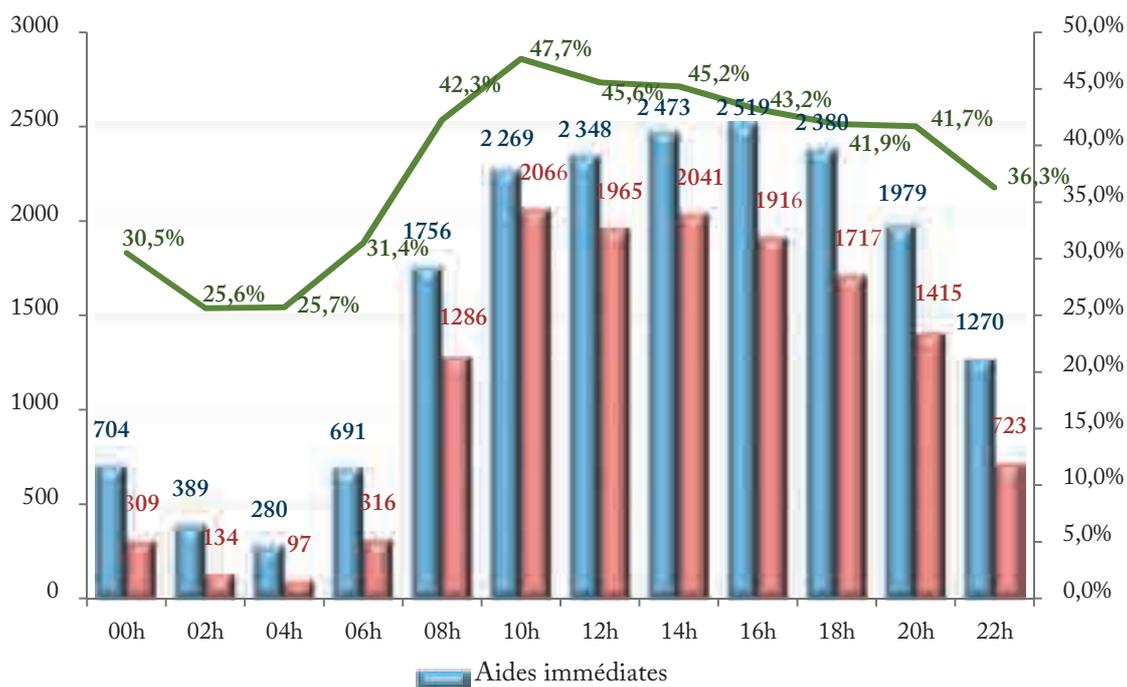
Champ : appels traités (n=33 043)

Lecture : 2 901 appels ont donné lieu à une AI le mardi.

La répartition des appels traités sur la semaine (cf. figure II.4) coïncide avec celle des appels pré-traités (cf. figure I.7) : le nombre d'appels traités le week-end est plus faible.

Le taux d'IP (rapport du nombre d'IP sur le nombre d'appels traités) présente une moyenne de 42,3 % signifiant que plus de 4 appels traités sur 10 donnent lieu à une IP. Ce taux d'IP est en augmentation depuis 2009 et a connu une hausse de 4 points en 2014. Il varie de 39,5 % le dimanche à 44,6 % le mercredi.

Figure II.5 Nombre annuel d'appels traités par heure



Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 043)

Note : l'axe des ordonnées de gauche correspond aux IP et AI, l'axe des ordonnées à droite au taux d'IP.

Lecture : entre 12h et 14h, 1 965 appels ont été transmis, 2 348 ont eu une AI, soit un taux d'IP de 45,6 %.

Les AI et les IP varient de manière similaire au cours de la journée, les AI restant toujours supérieures aux IP (cf. figure II.5).

2.3 Délai de prise en charge

Entre le moment où l'appel est pré-traité par le pré-accueil et transféré sur le plateau d'écoute, un délai de prise en charge, variable selon les flux d'appels et le nombre d'écouterants présents sur le plateau, est observé avant qu'un écouterant soit disponible.

Figure II.6 Délai moyen de prise en charge par un écouterant

Heure de l'appel	Temps d'attente	Heure de l'appel	Temps d'attente	Heure de l'appel	Temps d'attente
1h	2min14	9h	9min52	17h	11min10
2h	2min24	10h	12min44	18h	12min09
3h	1min23	11h	12min03	19h	11min27
4h	2min07	12h	12min03	20h	13min05
5h	1min23	13h	12min14	21h	12min22
6h	1min45	14h	13min04	22h	7min13
7h	7min16	15h	12min54	23h	3min07
8h	8min41	16h	13min01	24h	2min24
Moyenne		11min18			

Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels transférés du pré-accueil vers le plateau d'écoute (n=30 735)

Lecture : entre 9h et 10h, le délai moyen de prise en charge par un écouterant est de 9 minutes 52.

Les temps d'attente calculés entre 23h et 8h du matin correspondent aux nuits effectuées ponctuellement avec le pré-accueil.

Plus le nombre d'appels pré-traités est élevé, plus le délai de prise en charge s'accroît atteignant 13 minutes de 14h à 16h (cf. figure II.6). Néanmoins, ce délai a poursuivi sa baisse en 2014, particulièrement entre 10h et 14h pour une moyenne de 11 minutes 18 secondes contre 11 minutes 40 secondes en 2013.

2.4 Description des appels traités

Les appels traités ne faisant pas tous référence à des enfants en danger ou en risque de l'être, deux types de fiches existent afin de pouvoir classifier les appels :

- Les fiches en « format court », pour les appels ne concernant pas d'enfant sont nécessairement des AI.
- Les fiches en « format long », pour les appels concernant au moins un enfant, donnent lieu à une AI ou une IP.

En 2014, 97,1 % des appels traités sont en format long (cf. figure II.7). La répartition de l'objet des appels diffère entre les AI et les IP. Les IP évoquent des « situations d'enfants en danger ou en risque de l'être⁹ » à hauteur de 98,5 %. Les autres IP concernent des questions sur les suites d'une IP ou d'une AI précédemment traitée par le service.

Il est à noter que 55,2 % des AI concernent des situations d'enfants en danger qui n'ont pas été transmises au département : soit par manque d'identifiants, soit la situation a déjà fait l'objet d'une IP et aucun élément nouveau n'en justifie une nouvelle, soit l'appelant sollicite l'avis d'un professionnel de la protection de l'enfance avant d'engager ou de poursuivre lui-même une démarche.

Figure II.7 Répartition des appels au format long selon l'objet de l'appel

Objet de l'appel	AI		IP	
	Effectif	%	Effectif	%
Situation d'enfant en danger ou en risque de l'être	9 968	55,2%	13 770	98,5%
Problèmes éducatifs	817	4,5%	-	-
Difficultés relationnelles	551	3%	-	-
Conflits conjugaux	470	2,6%	-	-
Questionnement psychologique	1 202	6,6%	-	-
Questionnement juridique	2 361	13%	-	-
Questions sur les suites d'une IP ou d'une AI	2 513	13,9%	215	1,5%
Scénario enfant	226	1,2%	-	-
Non renseigné	2	-	-	-
Total	18 110	100%	13 985	100%

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels au format long (n=32 095)

Lecture : 817 AI au format long avaient pour objet principal des problèmes éducatifs.

Par ailleurs, les AI concernent des appels dont les caractéristiques sont plus diversifiées et qui renvoient à la mission première de prévention, de conseil et d'orientation dévolue au SNATED : questions sur les suites d'une IP ou d'une AI pour 13,9 %, questionnements juridiques pour 13 %, problèmes éducatifs pour 4,5 %.

⁹ Plusieurs problématiques peuvent être abordées au cours de l'entretien mais seul l'objet principal de l'appel est renseigné. Le reste des informations collectées est analysé ci-après.

Figure II.8 Répartition des appels au format court selon l'objet de l'appel

AI	Effectif	%
Prise de contact sans élément exploitable	250	26,4%
Demande d'informations sur le service	217	22,9%
Souffrance psychique d'un adulte	136	14,3%
Coordonnées d'un autre service	151	15,9%
Témoignage au sujet ou d'une ancienne victime	58	6,1%
Scénario	33	3,5%
Témoignage d'un adulte actuellement victime	37	3,9%
Demande d'un poste écoutant	11	1,2%
Pervers	35	3,7%
Demande de documentation sur le SNATED	6	0,6%
Phonophile	7	0,7%
Non renseigné	7	0,7%
Total	948	100%

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels au format court (n=948)

Lecture : 22,9 % des appels au format court avaient pour objet principal une demande d'informations.

Le nombre d'appels au format court poursuit sa baisse en 2014 (-28,3 %). Les prises de contact ne permettant pas à l'écouter d'exploiter la situation et les demandes d'informations sur le service représentent plus de la moitié des appels courts (cf. figure II.8). 8 appels courts sur 10 correspondent à des « Scénario », « Pervers » et « Phonophile ». Néanmoins, le système de blacklistage limite la récurrence de ces appels qui restent minoritaires.

Figure II.9 Durée de l'entretien téléphonique avec l'appelant

	AI				IP		Appels traités	
	Format court		Format long					
Moins de 3 minutes	402	42,4%	1 425	7,9%	335	2,4%	2 162	6,6%
De 3 à 5 minutes	200	21,1%	1 584	8,8%	274	2%	2 058	6,2%
De 5 à 8 minutes	151	15,9%	2 818	15,6%	1 125	8%	4 093	12,4%
De 8 à 10 minutes	61	6,4%	1 853	10,2%	1 231	8,8%	3 144	9,5%
De 10 à 15 minutes	79	8,3%	3 757	20,7%	3 339	23,9%	7 168	21,7%
De 15 à 20 minutes	25	2,7%	2 498	13,8%	2 738	19,6%	5 258	15,9%
De 20 à 30 minutes	21	2,2%	2 573	14,2%	3 164	22,6%	5 751	17,4%
De 30 à 40 minutes	3	0,3%	1 004	5,5%	1 204	8,6%	2 210	6,7%
Plus de 40 minutes	6	0,6%	598	3,3%	575	4,1%	1 177	3,6%
Durée moyenne de l'entretien	5min20		15min16		18min10		15min40	
Total	948		18 110		13 985		33 021	

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels traités (n=33 043)

Lecture : 23,9 % des entretiens donnant lieu à une IP durent de 10 à 15 minutes.

En 2014, la durée moyenne de l'entretien téléphonique est de 15 minutes et 40 secondes marquant une augmentation, la première depuis 2009 (cf. figure II.9). Les appels donnant lieu à une IP durent en moyenne 18 minutes contre 15 minutes pour les AI au format long et 5 minutes pour les AI au format court.

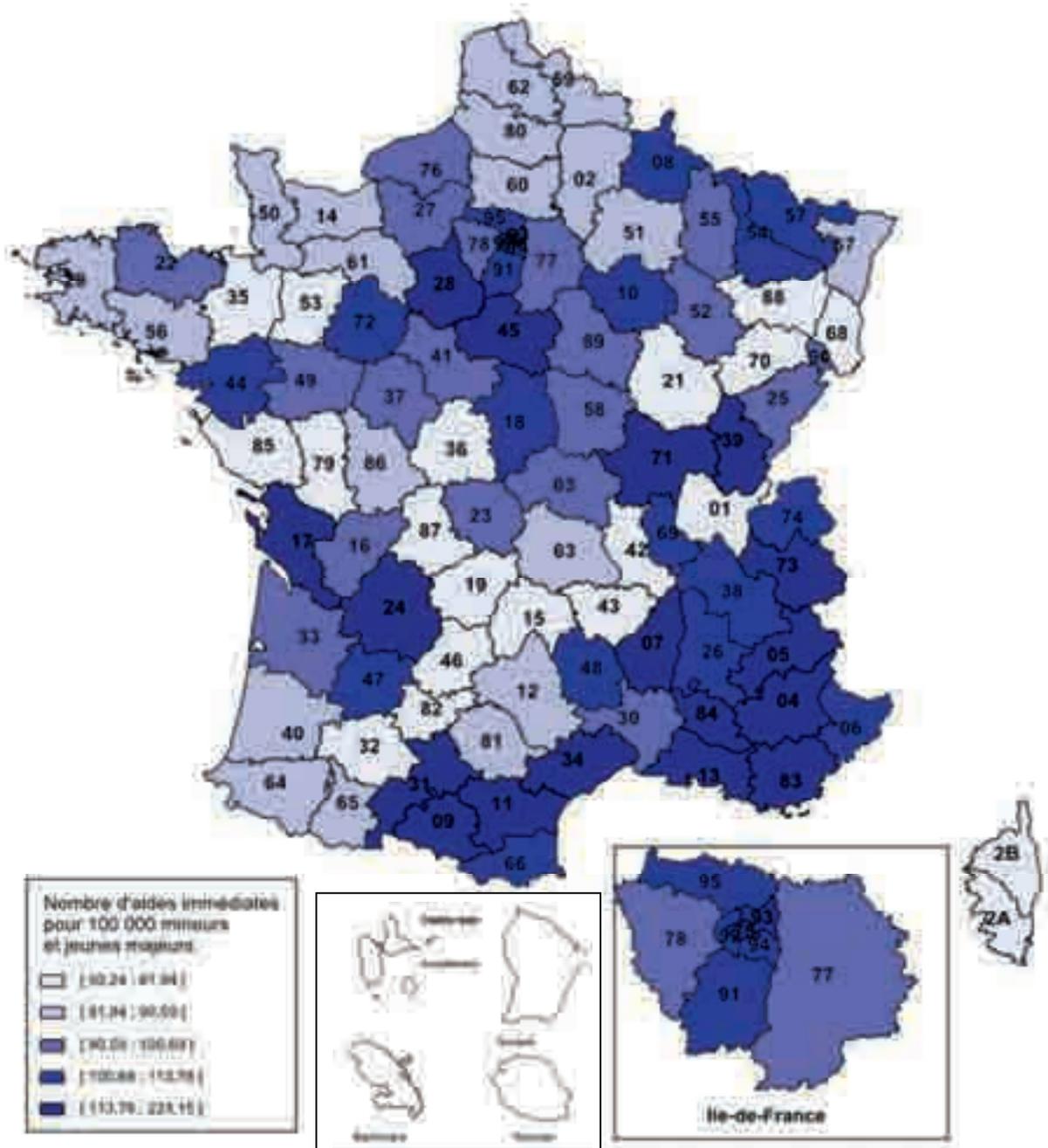
La répartition des durées des entretiens montre que 20 % d'entre eux donnant lieu à une IP présentent une durée inférieure à 10 minutes. Plus de la moitié des IP sont issues d'un entretien d'une durée supérieure à 15 minutes et une IP sur 10 d'un entretien de plus de 30 minutes.

La durée élevée des entretiens menant à une AI au format long est liée à des situations d'enfants en danger ou en risque de l'être pour lesquelles le manque d'informations ne permet pas une IP.

2.5 Analyse départementale des appels traités

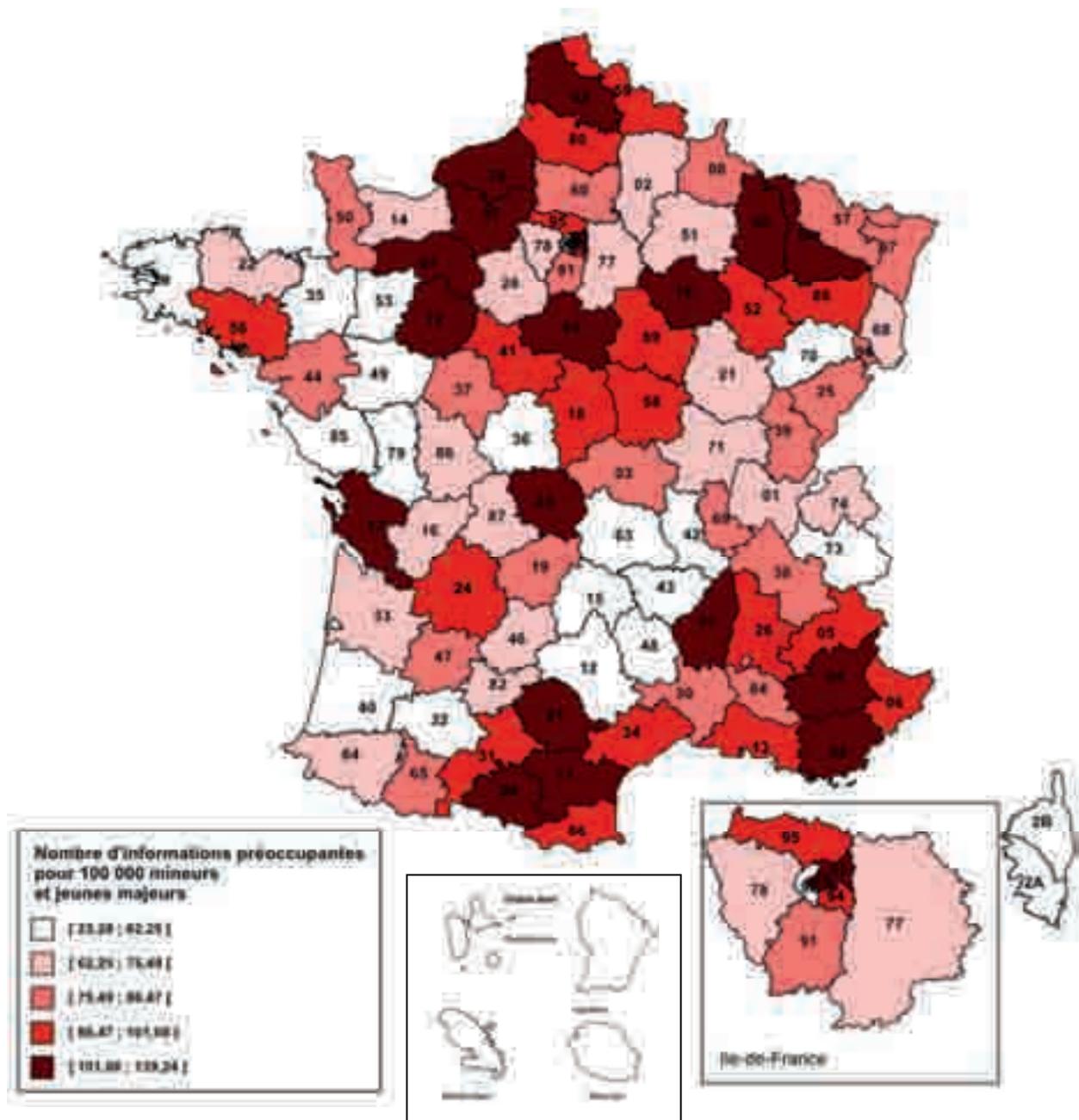
La figure II.12 recense les AI et les IP par département enregistrées au SNATED depuis 2012. Les cartes II.10 et II.11 représentent ces valeurs en prenant en compte la population de mineurs et de jeunes majeurs de chaque département.

Figure II.10 Nombre d'AI pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs par département



Source : Insee - estimations de population (résultats provisoires arrêtés fin 2012) - nombre de mineurs et jeunes majeurs par départements - estimation faite par l'ONED

Figure II.11 Nombre d'IP pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs par département



Source : Insee - estimations de population (résultats provisoires arrêtés fin 2012) - nombre de mineurs et jeunes majeurs par départements - estimation faite par l'ONED.

Cartes réalisées avec Cartes & Données - © Arctique

Figure II.12 Nombre d'aides immédiates et d'informations préoccupantes par département 2012-2014

	Aides immédiates				Informations préoccupantes			
	2012	2013	2014	Évolution 2012-2014	2012	2013	2014	Évolution 2012-2014
Ain	122	119	133	9,0%	95	88	126	32,6%
Aisne	143	134	130	-9,1%	101	91	104	3,0%
Allier	121	80	74	-38,8%	74	61	58	-21,6%
Alpes de Haute Provence	56	54	61	8,9%	51	33	43	-15,7%
Hautes Alpes	50	48	74	48,0%	25	30	32	28,0%
Alpes Maritimes	310	328	277	-10,6%	151	197	212	40,4%
Ardèche	108	104	100	-7,4%	70	78	90	28,6%
Ardennes	68	71	76	11,8%	65	63	60	-7,7%
Ariège	60	71	48	-20,0%	35	33	48	37,1%
Aube	80	114	83	3,8%	62	62	88	41,9%
Aude	103	119	99	-3,9%	83	77	101	21,7%
Aveyron	70	56	51	-27,1%	40	38	35	-12,5%
Bouches du Rhône	686	636	574	-16,3%	392	399	447	14,0%
Calvados	149	196	147	-1,3%	131	143	125	-4,6%
Cantal	21	33	21	0,0%	15	20	14	-6,7%
Charente	92	83	77	-16,3%	50	53	58	16,0%
Charente Maritime	219	200	182	-16,9%	141	143	162	14,9%
Cher	102	120	80	-21,6%	77	68	65	-15,6%
Corrèze	68	42	36	-47,1%	41	35	42	2,4%
Haute Corse	26	15	22	-15,4%	13	13	20	53,8%
Corse du Sud	25	22	16	-36%	9	13	11	22,2%
Côte d'Or	132	120	100	-24,2%	75	104	95	26,7%
Côtes d'Armor	133	152	134	0,8%	90	107	103	14,4%
Creuse	22	12	22	0,0%	18	12	26	44,4%
Dordogne	116	86	101	-12,9%	72	62	85	18,1%
Doubs	146	156	129	-11,6%	134	152	119	-11,2%
Drôme	157	158	137	-12,7%	116	93	124	6,9%
Eure	170	159	154	-9,4%	157	159	189	20,4%
Eure et Loir	100	97	134	34,0%	68	80	87	27,9%
Finistère	219	198	191	-12,8%	96	86	112	16,7%
Gard	188	177	184	-2,1%	160	151	158	-1,3%
Haute Garonne	356	412	404	13,5%	267	263	312	16,9%
Gers	44	44	33	-25,0%	21	31	18	-14,3%
Gironde	378	408	367	-2,9%	236	230	277	17,4%
Hérault	366	364	377	3,0%	238	252	260	9,2%
Ille et Vilaine	253	229	197	-22,1%	147	161	158	7,5%

	AI				IP			
	2012	2013	2014	Évolution 2012-2014	2012	2013	2014	Évolution 2012-2014
Indre	32	33	39	21,9%	22	25	28	27,3%
Indre et Loire	174	140	138	-20,7%	87	96	115	32,2%
Isère	342	301	338	-1,2%	207	225	286	38,2%
Jura	65	58	76	16,9%	40	48	51	27,5%
Landes	74	80	77	4,1%	54	42	49	-9,3%
Loir et Cher	74	80	80	8,1%	55	67	70	27,3%
Loire	159	125	136	-14,5%	88	81	93	5,7%
Haute Loire	38	29	35	-7,9%	23	25	19	-17,4%
Loire Atlantique	412	341	400	-2,9%	235	227	290	23,4%
Loiret	228	246	243	6,6%	154	205	183	18,8%
Lot	56	35	28	-50,0%	33	12	27	-18,2%
Lot et Garonne	84	96	85	1,2%	56	48	62	10,7%
Lozère	17	13	18	5,9%	8	14	4	-50,0%
Maine et Loire	182	186	216	18,7%	120	127	127	5,8%
Manche	118	112	102	-13,6%	64	80	95	48,4%
Marne	131	127	129	-1,5%	76	118	103	35,5%
Haute Marne	50	55	38	-24,0%	28	38	36	28,6%
Mayenne	52	47	52	0,0%	46	47	48	4,3%
Meurthe et Moselle	267	213	210	-21,3%	216	181	204	-5,6%
Meuse	55	47	46	-16,4%	41	47	57	39,0%
Morbihan	169	169	162	-4,1%	145	98	164	13,1%
Moselle	323	296	272	-15,8%	239	206	211	-11,7%
Nièvre	54	57	46	-14,8%	29	37	45	55,2%
Nord	791	734	637	-19,5%	592	584	657	11,0%
Oise	220	187	194	-11,8%	181	190	190	5,0%
Orne	65	54	60	-7,7%	68	42	90	32,4%
Pas de Calais	412	383	354	-14,1%	420	437	471	12,1%
Puy de Dôme	104	101	126	21,2%	74	72	84	13,5%
Pyrénées Atlantiques	124	128	134	8,1%	84	100	111	32,1%
Hautes Pyrénées	49	66	43	-12,2%	28	34	43	53,6%
Pyrénées Orientales	157	137	116	-26,1%	102	108	105	2,9%
Bas Rhin	227	278	228	0,4%	173	186	212	22,5%
Haut Rhin	161	158	138	-14,3%	128	112	133	3,9%
Rhône	540	481	521	-3,5%	284	353	382	34,5%
Haute Saône	45	42	42	-6,7%	36	36	31	-13,9%
Saône et Loire	149	168	151	1,3%	118	104	96	-18,6%
Sarthe	137	173	152	10,9%	115	129	151	31,3%

	AI				IP			
	2012	2013	2014	Évolution 2012-2014	2012	2013	2014	Évolution 2012-2014
Savoie	106	118	124	17,0%	44	59	64	45,5%
Haute Savoie	250	226	205	-18,0%	148	147	139	-6,1%
Paris	984	967	813	-17,4%	531	551	513	-3,4%
Seine Maritime	367	365	325	-11,4%	357	359	357	0,0%
Seine et Marne	446	377	388	-13,0%	297	253	274	-7,7%
Yvelines	353	411	404	14,4%	239	271	271	13,4%
Deux Sèvres	73	110	72	-1,4%	60	56	55	-8,3%
Somme	151	141	132	-12,6%	132	131	140	6,1%
Tarn	103	80	80	-22,3%	78	70	91	16,7%
Tarn et Garonne	68	64	45	-33,8%	58	60	40	-31,0%
Var	300	284	321	7,0%	236	266	295	25,0%
Vaucluse	193	208	173	-10,4%	123	125	115	-6,5%
Vendée	133	137	127	-4,5%	71	81	97	36,6%
Vienne	100	114	89	-11,0%	54	53	72	33,3%
Haute Vienne	68	58	56	-17,6%	43	45	54	25,6%
Vosges	77	95	62	-19,5%	76	72	85	11,8%
Yonne	95	82	82	-13,7%	64	85	80	25,0%
Territoire de Belfort	32	34	37	15,6%	32	30	32	0,0%
Essonne	347	391	393	13,3%	270	250	286	5,9%
Hauts de Seine	447	459	462	3,4%	246	235	254	3,3%
Seine Saint Denis	685	636	648	-5,4%	472	545	541	14,6%
Val de Marne	421	459	372	-11,6%	301	331	329	9,3%
Val d'Oise	386	343	381	-1,3%	279	262	318	14,0%
Guadeloupe	95	98	74	-22,1%	44	50	64	45,5%
Martinique	23	26	27	17,4%	14	19	25	78,6%
Guyane	61	52	62	1,6%	59	44	67	13,6%
Réunion	165	196	186	12,7%	97	123	137	41,2%
Mayotte	5	34	13	160,0%	2	8	2	0,0%
Polynésie Française	3	1	1	-66,7%	0	0	0	NC
Saint Barthélémy	-	-	0	-	-	-	1	-
Saint Martin	-	-	3	-	-	-	0	-
International	49	64		12,2%	0	0	0	NC
Non défini	1 963	2 234	1 959	-0,2%	0	0	0	NC
Total	20 208	20 827	19 058	-5,9%	11 616	12 512	13 985	11,8%

Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 043)

Aides immédiates :

Paris, la Seine-Saint-Denis, le Nord, les Bouches-du-Rhône, le Rhône et les Hauts-de-Seine sont les six départements qui concentrent le plus d'AI en 2014, plus d'une AI nationale sur 5 (cf. figure II.12). Néanmoins, ces départements représentent une forte population de mineurs et de jeunes majeurs.

Depuis 2012, les AI ont diminué dans deux tiers des départements.

Rapporté à la population nationale des mineurs et des jeunes majeurs, le ratio moyen des AI est de 117,5 pour 100 000. L'analyse infra départementale montre que ce ratio court de 26,8 en Martinique à presque 170 à Paris et plus de 220 dans les Hautes-Alpes. La prise en compte de la population modifie la hiérarchie : les Hautes-Alpes, Paris, les Alpes de Haute-Provence, le Var et l'Ariège présentent les ratios les plus élevés.

Informations préoccupantes :

Comme les années précédentes, le Nord, Paris, la Seine Saint Denis, le Pas de Calais et les Bouches-du-Rhône enregistrent près d'une IP nationale sur cinq. Sur la période 2012-2014, la baisse du nombre d'IP dans un quart des départements a limité à 11,8% l'augmentation du nombre total d'IP traitées par le SNATED. En 2014, le nombre d'IP a néanmoins augmenté dans deux tiers des départements, de plus de 30 % dans 17 départements.

Rapporté à la population nationale des mineurs et des jeunes majeurs, le ratio moyen des IP est de 86,2 pour 100 000 marquant une hausse de plus de 10 points en 2014. Ce ratio court de 23 en Lozère à 139 en Ariège. 19 départements présentent un ratio supérieur à 100 pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs. Prenant en compte la population des départements, ce sont l'Ariège, le Var, l'Orne, la Meuse, l'Ardèche et l'Aude qui comptabilisent le plus d'IP.

Dans 15 départements, le ratio des AI est supérieur à celui des IP et dans 12 départements ils sont relativement équivalents.

Conclusion

Depuis 2012, le nombre d'appels traités se stabilise autour de 33 000 par an. Cependant, la proportion d'IP progresse puisque sur 100 appels traités, 42 situations – dont la grande majorité concerne une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être – sont transmises aux départements concernés. Alors que le délai de prise en charge par un écoutant a diminué pour se situer à 11 minutes, la durée moyenne des entretiens téléphoniques menés par les écoutants – de 15 minutes – est en légère augmentation.

Des disparités territoriales apparaissent, puisque cinq départements concentrent 20 % des IP nationales et 20 % des AI.

3. Caractéristiques de la population concernée par les appels

L'analyse des appels traités présentée ci-avant considérait l'ensemble des appels traités. Dans l'étude de la population concernée par les appels traités par le SNATED, les appels dont l'objet est « scénario d'adulte » ou « scénario d'enfant » sont écartés puisque la situation ne correspond pas aux missions du SNATED.

Dans l'analyse des appels traités, un appel ne doit pas être assimilé à une situation. En effet, plusieurs appels peuvent évoquer une même situation, les enfants, les auteurs présumés et les dangers seront alors comptabilisés plusieurs fois.

En 2014, 34 581 appelants ont évoqué la situation de 60 587 enfants dont 35 618 enfants distincts sont en danger. Différents types d'informations (âge, sexe, lien avec l'enfant, environnement familial) sont recueillies durant les entretiens téléphoniques et renvoient à trois catégories de personnes que sont les appelants, les enfants et les auteurs présumés. Ces informations peuvent être distinguées selon le type d'appel (AI ou IP).

3.1 Description des appelants

3.1.1 Lien avec l'enfant et confidentialité des appels

Un appel peut être passé par un ou plusieurs appelants et un appelant peut être lié à un ou plusieurs enfants en danger : le nombre d'appelants est donc supérieur ou égal au nombre d'appels et inférieur au nombre d'enfants concernés.

Les appelants sont caractérisés par le lien qui les unit à l'enfant. Deux cas sont possibles :

- *l'appelant est désigné : il a communiqué à l'écouter sa qualité vis-à-vis de l'enfant.*
- *l'appelant n'est pas désigné : il a refusé de communiquer à l'écouter sa qualité et/ou son identité.*

Les catégories d'appelants se déclinent ainsi :

Famille proche : parents, beaux-parents, grands-parents, frère, sœur, demi-frère, demi-sœur.

Autre membre de la famille : oncle, tante, cousin, cousine...

Entourage : ami de la famille, camarade, parent de camarade, petit(e) ami(e), autre personne connue de l'enfant.

Professionnels : professionnel d'accueil de l'enfance, d'établissement d'accueil, enseignant, autre personne de l'éducation nationale, élu, personnel de mairie, professionnel de santé, professionnel du département, professionnel exerçant en institution, autre professionnel institutionnel.

Autre : personne inconnue de l'enfant, voisin, intervenant artistique-sportif...

Pour la majorité des appels, il n'y a qu'un seul appelant (34 581 appelants pour 32 784 appels traités).

La part des appelants non désignés présente une forte diminution passant de plus de 20 % depuis 2009 à 14,8 % en 2014 (cf. figure III.1), conséquence d'un renforcement de la politique institutionnelle visant à affiner le travail sur la confidentialité avec les écoutants auprès des appelants et des professionnels des départements.

Néanmoins, la part d'appelants non désignés reste élevée dans le cas des IP (une IP sur quatre). Les appelants sont plus réticents à dévoiler le lien qui les unit à l'enfant craignant davantage les suites de leur intervention : représailles des auteurs présumés de danger, suites juridiques les impliquant, craintes de perte de contact avec l'enfant, etc.

Figure III.1 Qualité de l'appelant pour l'enfant par type d'appel

Qualité de l'appelant	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Mère	4 314	21,9%	1515	10,2%	5 829	16,9%
Père	3 223	16,4%	1610	10,8%	4 833	14,0%
Grands-parents	1372	7,0%	634	4,3%	2 006	5,8%
Beau-parent	435	2,2%	220	1,5%	655	1,9%
Membre de la fratrie	194	1,0%	193	1,3%	387	1,1%
Famille proche	9 538	48,4%	4172	28,0%	13 710	39,6%
Mineur concerné	2 437	12,4%	1339	9,0%	3 776	10,9%
Voisin	1 282	6,5%	1714	11,5%	2 996	8,7%
Entourage	1644	8,3%	986	6,6%	2 630	7,6%
Famille autre	1 036	5,3%	878	5,9%	1 914	5,5%
Professionnels	1035	5,3%	669	4,5%	1 704	4,9%
Adulte concerné	387	2,0%	5	0,0%	392	1,1%
Jeune Majeur concerné	278	1,4%	89	0,6%	367	1,1%
Gendarmerie/Police	43	0,2%	15	0,1%	58	0,2%
Autre	1 045	5,3%	876	5,9%	1 921	5,6%
Non désigné	973	4,9%	4140	27,8%	5 113	14,8%
Total	19 698	100%	14 883	100%	34 581	100%

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appelants (n=34 581)

Lecture : 5,8 % des AI sont des appels passés par un des grands-parents de l'enfant en danger ou en risque de l'être.

Avec la précaution d'interprétation impliquée par cette proportion d'appelants « non désignés », et de manière fidèle aux années précédentes, 4 appelants sur 10 sont des membres de la famille proche. Ce sont principalement les parents avec une proportion de mères légèrement supérieure à celle des pères,

notamment dans le cas des AI. La part des appelants membres de la famille autres que les parents est relativement stable par rapport à 2013. Depuis 2012, la part d'appels provenant de voisins et de l'entourage augmente.

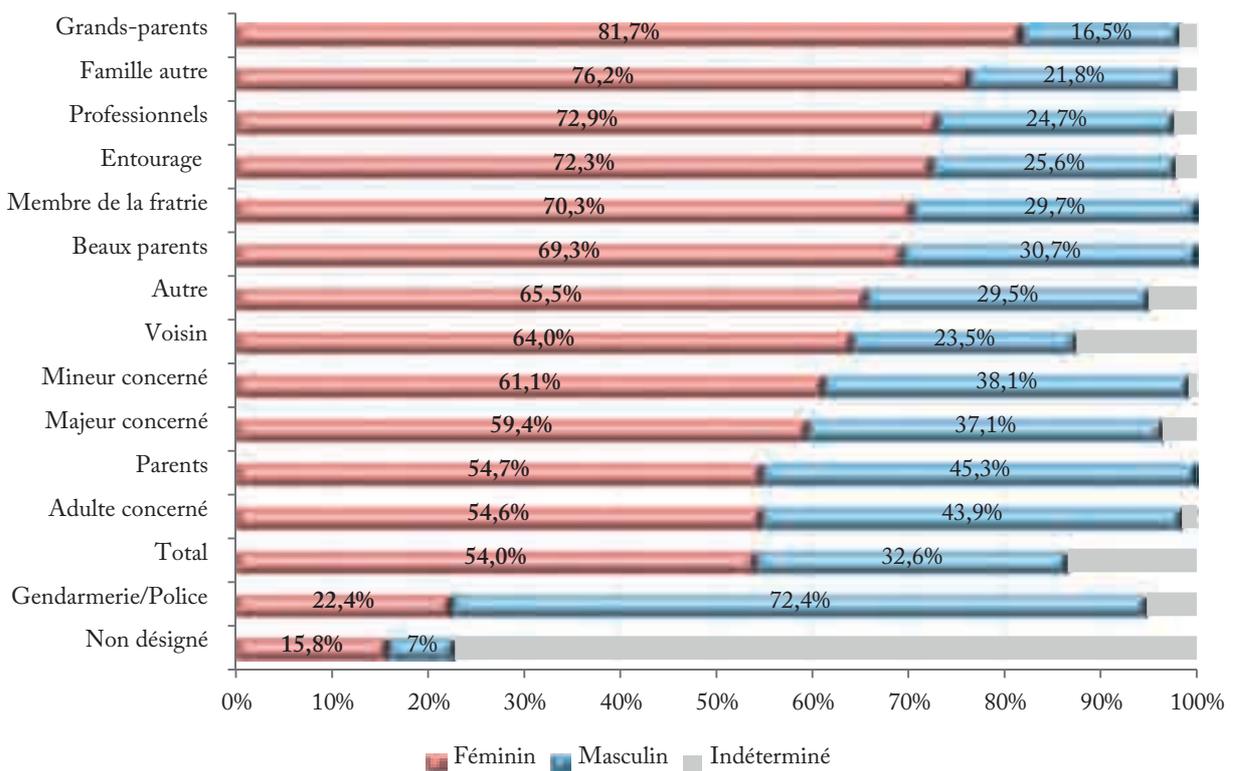
La proportion des appels de jeunes concernés est stable depuis 2012 : 10,9 % de mineurs et 1,1 % de jeunes majeurs pour un total de 4 143 appels.

Il faut souligner que les appels des services de gendarmerie et de police concernent principalement des demandes de renseignements relatifs aux dispositifs d'accueil d'urgence.

3.1.2 Caractéristiques des appelants

Les femmes sont majoritaires dans toutes les catégories d'appelants – excepté pour la gendarmerie/police – représentant de 54,7 % pour les parents à 81,7 % pour les grands-parents (cf. figure III.2).

Figure III.2 Répartition par sexe selon la qualité d'appelants



Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appelants (n=34 581)

Lecture : 54 % des parents appelant le service sont des femmes

3.2 Les enfants en danger ou en risque de l'être

Lors de l'entretien, certains enfants ne sont pas identifiés comme étant en danger ou en risque de l'être. Dans ce cas, il est précisé « pas de danger évoqué ».

En cas de réappel pour une même situation, le ou les enfants sont comptabilisés autant de fois qu'il y a de réappels. Le nombre de 60 587 enfants est donc à relativiser, puisqu'uniquement 52 604 enfants sont distincts.

Figure III.3 Répartition par type d'appel des enfants en danger ou non

Type d'appel	Danger évoqué		Pas de danger évoqué		Total des enfants	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
AI	17 671	40,7%	13 325	77,5%	30 996	51,2%
IP	25 729	59,3%	3 862	22,5%	29 591	48,8%
Total des enfants	43 400	100%	17 187	100%	60 587	100%

Source : données issues de LISA

Champ : enfants signalés dans les appels (n=60 587)

Lecture : la situation de 59,3 % des enfants pour lesquels un danger est évoqué est transmise aux départements sous forme d'IP.

Sur les 60 587 enfants concernés par un appel traité, 7 sur 10 sont concernés par une situation de danger¹⁰ (cf. figure III.3). Pour 87 % des IP – concernant 25 729 enfants – un danger est évoqué. Les 3 862 enfants faisant l'objet d'une IP et pour lesquels aucun élément de danger n'est précisé sont d'autres membres de la fratrie.

Sur les 52 604 enfants distincts, pour 35 618 une situation de danger est évoquée (67,7 %).

¹⁰ Somme des enfants concernés par une AI ou une IP pour lesquelles un danger est évoqué rapporté à l'ensemble des enfants (17 671 + 25 729) / 60 587 = 70 %.

3.2.1 Caractéristiques des enfants

Lorsqu'un danger est évoqué, les informations relatives au sexe et à l'âge sont renseignées pour presque 9 enfants sur 10 (cf. figure III.4). La part des enfants pour lesquels l'âge est inconnu a augmenté en 2014. Pour 3 %, ni l'âge, ni le sexe ne sont connus.

Figure III.4 Connaissance de l'âge et du sexe des enfants en danger

Âge connu \ Sexe connu	Âge connu		Total
	Non	Oui	
Non	1 269 2,9%	1 089 2,5%	2 358 5,4%
Oui	3 009 6,9%	38 033 87,6%	41 042 94,5%
Total	4 278 9,8%	39 122 90,1%	43 400 100%

Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n=43 400)

Lecture : le sexe et l'âge sont renseignés pour 38 033 enfants en danger ou en risque de l'être, soit 87,6 %.

Prenant en compte la part des enfants pour lesquels le sexe n'est pas renseigné, la répartition des enfants en danger suit la tendance des années précédentes avec 48,4 % de filles et 46,2 % de garçons (cf. figure III.5).

Figure III.5 Répartition par sexe des enfants en danger selon le type d'appel

Sexe	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Filles	8 685	49,2%	12 303	47,8%	20 988	48,4%
Garçons	7 867	44,5%	12 187	47,4%	20 054	46,2%
Non renseigné	1 119	6,5%	1 239	4,9%	2 358	5,4%
Total	17 671	100%	25 729	100%	43 400	100%

Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n=43 400)

Lecture : 47,8 % des IP concernent des filles.

Les enfants en danger sont âgés de 8,5 ans en moyenne. Cependant, les filles sont en moyenne plus âgées que les garçons (8,8 ans contre 8 ans). 76,9 % des garçons en danger ont moins de 12 ans contre 68,8 % des filles (cf. figure III.6).

Figure III.6 Répartition des âges des enfants en danger selon le sexe

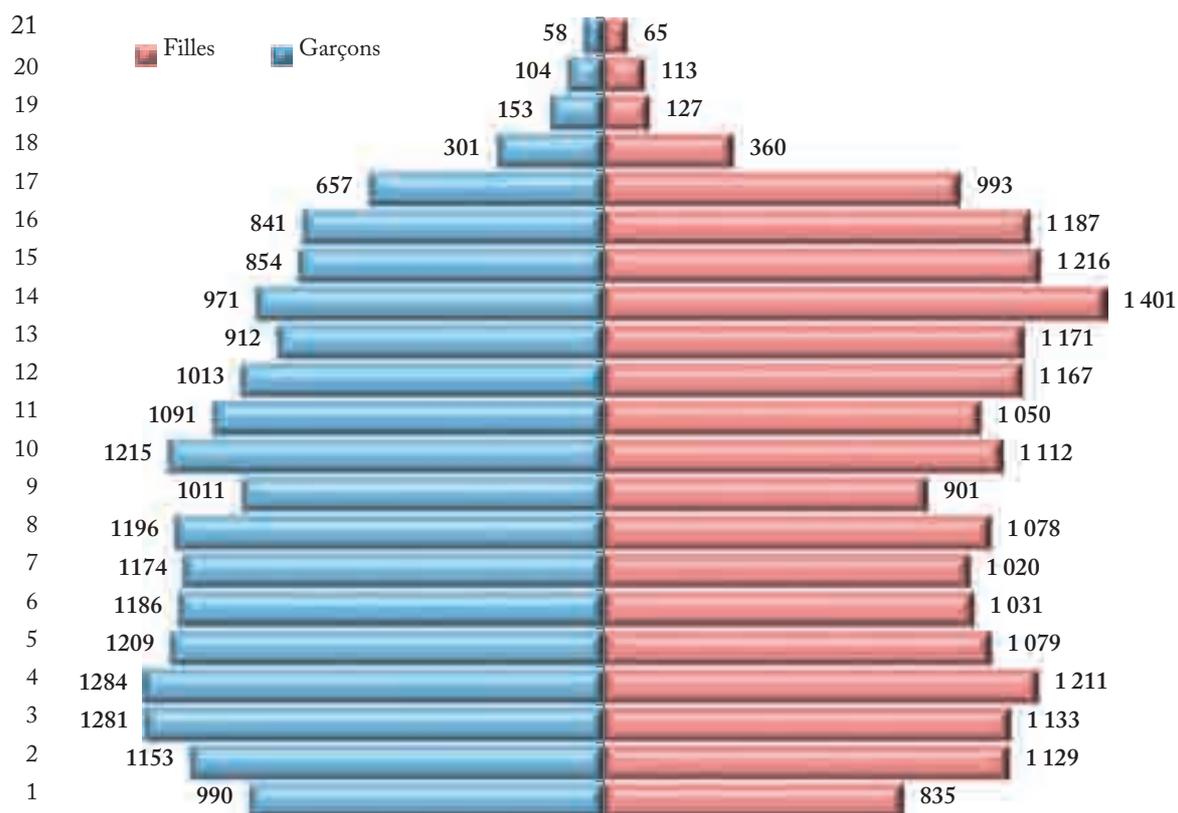
Classes d'âges	Garçons	Filles	Quantiles	Garçons	Filles
[0-2] ans	18,1%	16%	25%	4 ans	4 ans
[3-6] ans	25%	22%	50%	8 ans	9 ans
[7-12] ans	33,8%	30,8%	75%	12 ans	14 ans
[13-17] ans	20,7%	28,5%	90%	15 ans	16 ans
> 18 ans	2,4%	2,7%			
Total	100%	100%	Moyenne	8 ans	8,8 ans

Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger dont le sexe et l'âge sont connus (n=38 033)

Jusqu'à 11 ans, le nombre de garçons en danger est plus élevé que celui des filles. À partir de l'adolescence et jusqu'à 18 ans, la tendance s'inverse (cf. figure III.7).

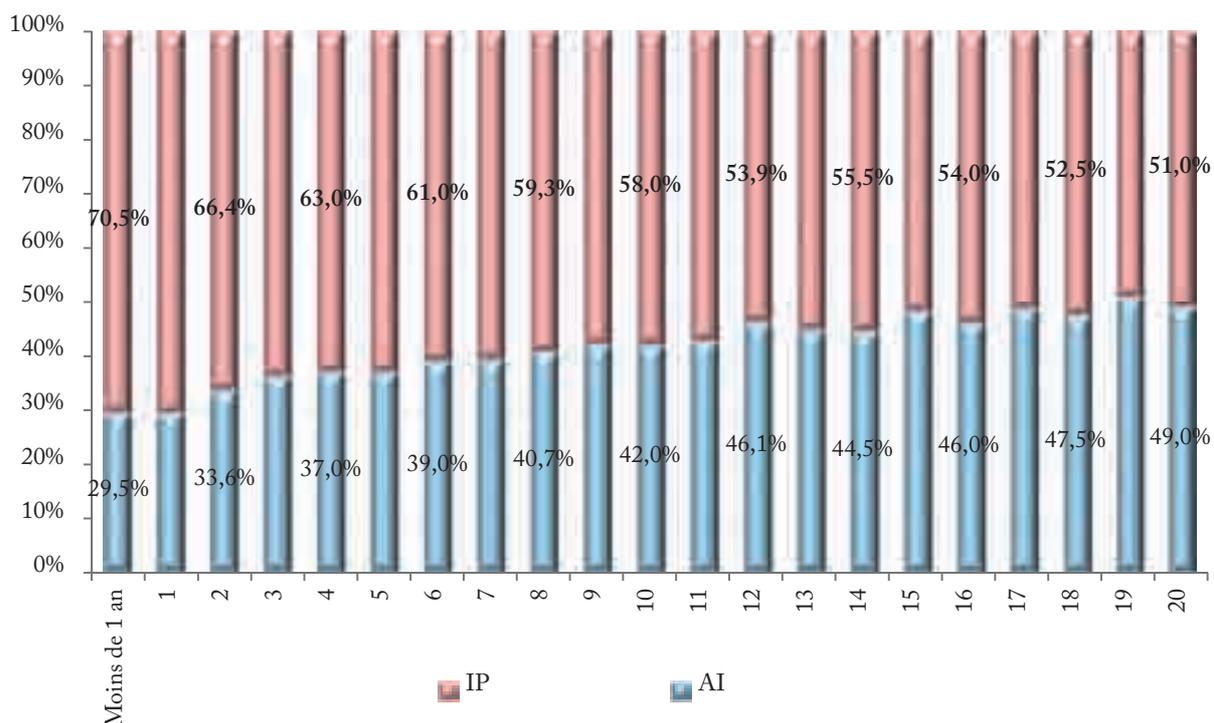
Figure III.7 Pyramide des âges des enfants en danger selon le sexe



Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger dont le sexe et l'âge sont connus (n=38 033)

Figure III.8 Répartition des types d'appels par âge des enfants en danger



Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger dont l'âge est connu (n=39 122)

Lecture : quand un enfant de 4 ans est déclaré en danger, la situation donne lieu à une IP dans 63 % des cas.

Lorsqu'un danger est évoqué, la situation donne lieu à une IP dans 6 cas sur 10. Cependant, cette proportion est variable selon l'âge de l'enfant (cf. figure III.8). Plus l'enfant est jeune, plus les situations sont transmises aux CRIP : 7 situations sur 10 pour les enfants de moins d'un an, 5 situations sur 10 pour les adolescents et les jeunes majeurs.

3.2.2 L'environnement familial de l'enfant

Un enfant sur deux pour lequel un danger est évoqué vit chez sa mère (47,2 %). Les enfants vivant chez leur père restent très minoritaires (9,4 % des cas) (cf. figure III.9). Plus d'un tiers de ces enfants vivent chez leurs deux parents (34,1 %, -1,6 point par rapport à 2013) alors que la moyenne nationale est de 71 % (Insee¹¹).

Figure III.9 Lieu de vie des enfants en danger

Personne chez qui vit l'enfant	Effectif	%
Ses deux parents	14 805	34,1%
Sa mère	20 476	47,2%
Son père	4 068	9,4%
En résidence alternée	1 429	3,3%
Hors foyer parental	1 862	4,3%
Non renseigné	760	1,7%
Total des enfants en danger	43 400	100%

Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n=43 400)

Lecture : 47,2 % des enfants en danger résident chez leur mère

3.3 Les auteurs présumés à l'origine des dangers

Si un auteur présumé met en danger un ou plusieurs enfants, il est comptabilisé autant de fois qu'il y a d'enfants. En revanche, s'il exerce plusieurs types de dangers sur un même enfant, il n'est comptabilisé qu'une seule fois. Il faut également noter qu'un enfant peut être victime de plusieurs auteurs présumés et qu'un auteur présumé peut avoir différentes qualités vis-à-vis des enfants qu'il met en danger.

¹¹ Source : Insee, enquête sur la Famille et les Logements 2011.

3.3.1 Lien des auteurs présumés avec l'enfant

Dans 95,6 % des situations, les auteurs présumés appartiennent à la famille proche de l'enfant et parmi ceux-ci 8 fois sur 10 ce sont les parents (cf. figure III.10). L'auteur présumé s'avère être le plus souvent la mère. Il faut toutefois souligner, comme cela a été présenté à la figure III.9, que la résidence habituelle des enfants est principalement chez la mère, ce qui nécessite d'interpréter ces résultats avec précaution. Comme en 2013, pour un tiers des enfants (13 478 enfants), les deux parents sont auteurs présumés. Dans 9,4 % des cas, l'auteur présumé est un beau-parent.

Figure III.10 Qualité des auteurs présumés vis-à-vis des enfants

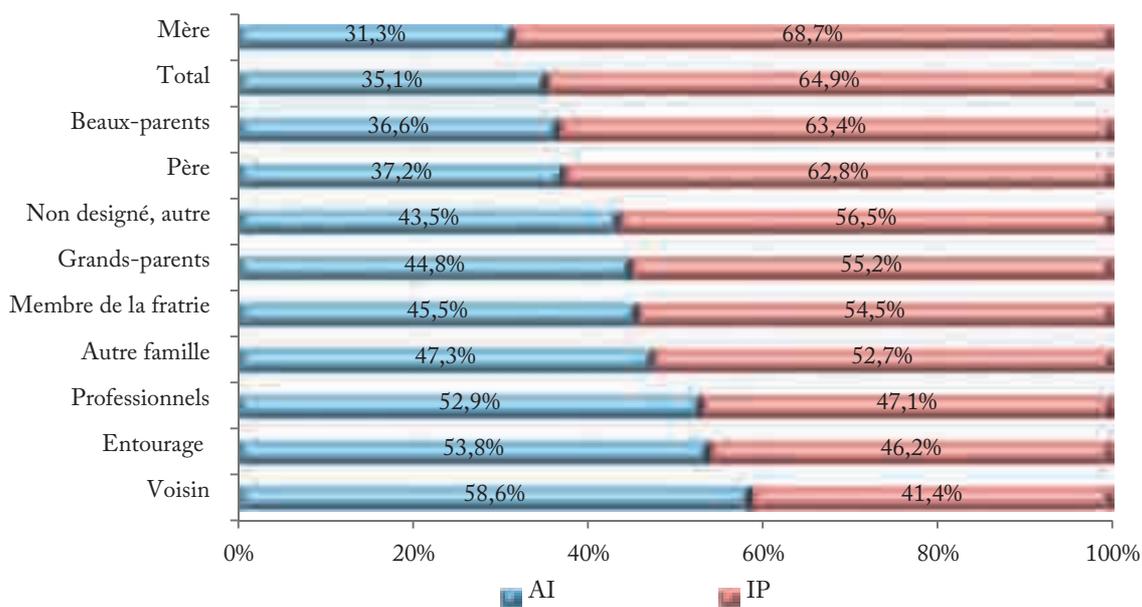
Qualité de l'auteur présumé	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Mère	8 884	44,4%	19 581	52,8%	28 465	49,8%
Père	6 764	33,8%	11 443	30,9%	18 207	31,9%
Beaux-parents	1 956	9,8%	3 384	9,1%	5 340	9,4%
Grands-parents	389	2%	479	1,3%	868	1,5%
Membre de la fratrie	434	2,2%	584	1,6%	1 018	1,8%
Autre membre de la famille	315	1,6%	351	1%	666	1,2%
Total famille proche	18 742	93,8%	35 822	96,7%	54 464	95,6%
Entourage	588	2,9%	504	1,4%	1 092	1,9%
Voisin	65	0,3%	45	0,1%	110	0,2%
Professionnels	433	2%	461	1,2%	894	1,6%
Personne inconnue de l'enfant	19	0,1%	18	0,05%	37	0,1%
Non renseigné	151	0,8%	205	0,5%	356	0,6%
Total	19 998	100%	37 055	100%	57 053	100%

Source : données issues de LISA

Champ : auteurs présumés (n=57 053)

Lecture : 9,8 % des AI font suite à un (des) danger(s) exercé(s) par le beau-père ou la belle-mère.

Figure III.11 Traitement de l'appel par catégorie d'auteur présumé



Source : données issues de LISA

Champ : auteurs présumé par enfant (n=57 053)

Lecture : 63,4 % des cas dans lesquels les auteurs présumés sont le beau-père/la belle-mère donnent lieu à une IP.

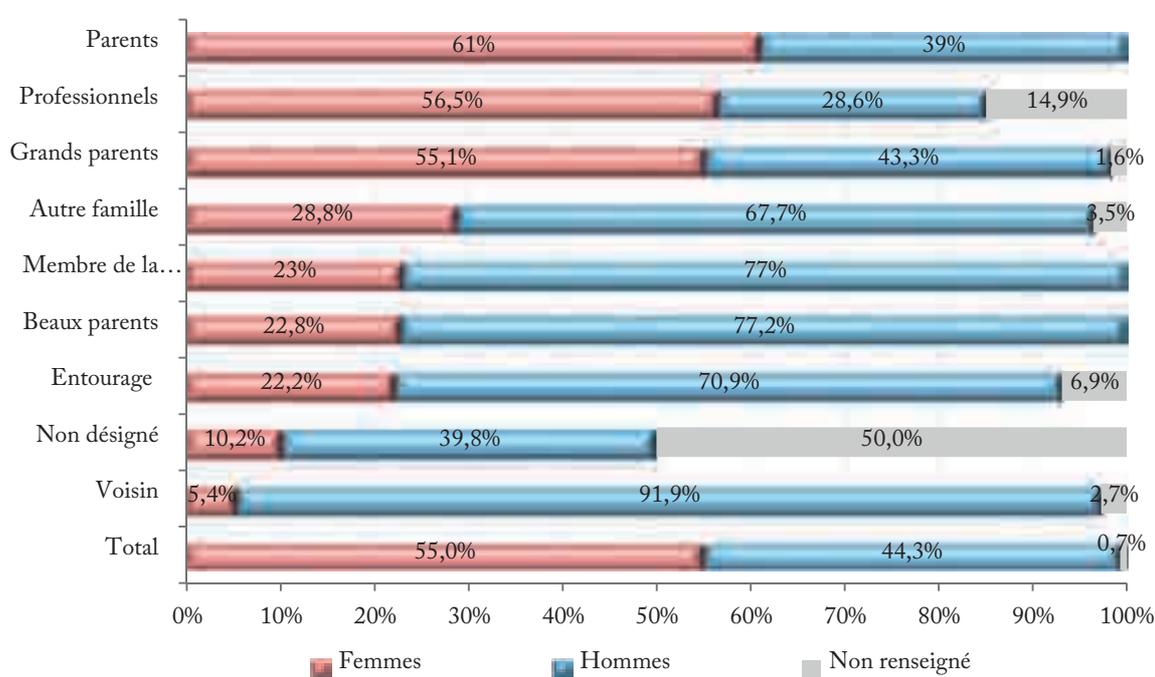
Les IP sont plus fréquentes lorsque l'auteur présumé est un membre de la famille proche (cf. figure III.11). Lorsque les auteurs présumés sont des professionnels, des voisins ou appartiennent à l'entourage, les situations donnent davantage lieu à une AI, le SNATED exerce alors davantage sa mission de conseil, de soutien et d'orientation.

3.3.2 Caractéristiques des auteurs présumés

La part des femmes dans les auteurs présumés (55 %) est en augmentation depuis 2009 (cf. figure III.12). Ce constat s'explique en partie par la forte représentation des mères dans la catégorie d'auteur présumé regroupant les parents (61 %). S'agissant des professionnels, les métiers en lien avec l'enfance sont principalement exercés par des femmes expliquant ainsi le fort différentiel hommes/femmes.

Ce différentiel est plus faible lorsque l'auteur présumé est un grand-parent et les hommes sont fortement majoritaires dans les cas où l'auteur présumé est un membre de la fratrie, un beau-parent ou un voisin.

Figure III.12 Répartition par sexe des auteurs présumés selon leur lien avec l'enfant



Source : données issues de LISA

Champ : auteur présumé par enfant (n=57 053)

Lecture : 77,2% des beaux-parents ayant exercé un danger sur un (des) enfant(s) sont des hommes.

Plus de 9 auteurs présumés sur 10 sont des adultes, seulement 1,6 % des jeunes majeurs et 1,9 % des mineurs (principalement des adolescents) (cf. figure III.13).

Figure III.13 Âge des auteurs présumés

Âge des auteurs présumés	Effectif	%
Non renseigné	1 826	3,2%
Mineurs	1 084	1,9%
<i>dont enfants de 3 à 6 ans</i>	39	-
<i>dont enfants de 7 à 12 ans</i>	355	-
<i>dont enfants de 13 à 17 ans</i>	690	-
Jeunes majeurs (18-21 ans)	913	1,6%
Adultes	53 230	93,3%
Total	57 053	100%

Source : données issues de LISA

Champ : auteur présumé par enfant (n = 57 053)

Lecture : 1 084 auteurs présumés sont des mineurs, soit 1,9 % des auteurs présumés.

Conclusion

Sans perdre de vue la proportion – en baisse – des appelants non désignés, la moitié des appelants sont membres de la famille proche ou le mineur concerné lui-même et la majeure partie sont des femmes.

Sur 60 587 enfants concernés par les appels traités, 7 enfants sur 10 sont repérés en danger ou en risque de l'être.

Le jeune âge de l'enfant concerné reste un des critères de transmission de la situation aux CRIP.

Jusqu'à 11 ans, les garçons sont davantage en danger que les filles. À partir de l'adolescence, la tendance s'inverse. Plus d'un enfant sur deux vit chez l'un des deux parents – principalement la mère – et un tiers chez les deux parents. Pour plus de 30 % des enfants, les auteurs présumés sont les deux parents.

Les auteurs présumés sont très majoritairement des adultes et plus de 8 auteurs présumés sur 10 sont l'un des deux parents.

4. Caractéristiques des dangers

Les dangers sont de six natures différentes :

- violences physiques
- violences psychologiques
- négligences lourdes
- conditions d'éducation compromises sans négligences lourdes
- violences sexuelles déclinées lorsque possible en 4 catégories :
 - avec pénétration
 - avec attouchements
 - sans attouchements (climat équivoque, exposition sensorielle)
 - autre (prostitution, pédopornographie, corruption du mineur)
- comportement du mineur mettant en danger sa santé, sa sécurité, sa moralité

Un enfant qui subit le même type de danger par des personnes différentes est comptabilisé une seule fois dans ce type de danger. Un même enfant qui subit différents types de dangers est comptabilisé dans chaque type de danger évoqué.

4.1 Types de dangers et catégories d'appels

Figure IV.1 Répartition des dangers par type d'appel

Type de dangers	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Violences psychologiques	8 011	36,3%	13 935	35,9%	21 946	36%
Violences physiques	5 506	24,9%	8 619	22,2%	14 125	23,2%
Négligences lourdes	2 878	13%	8 371	21,5%	11 249	18,5%
Conditions d'éducation compromises	2 976	13,5%	5 185	13,3%	8 161	13,4%
Violences sexuelles	1 484	6,7%	1 277	3,3%	2 761	4,5%
Comportement du mineur	1 248	5,6%	1 460	3,8%	2 708	4,4%
Nombre total de dangers	22 103	100%	38 847	100%	60 950	100%
Nombre moyen de danger par enfant¹²	1,2		1,7		1,3	

Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des dangers évoqués (n=60 950)

Lecture : 8 011 AI ont pour motif la situation de violences psychologiques.

¹² Nombre moyen de danger par enfant=nombre total de dangers/nombre d'enfants en danger ou en risque de l'être.

Depuis 2010, la répartition des types de dangers est relativement stable (cf. figure IV.1). Les violences psychologiques et les violences physiques restent prédominantes, représentant presque 6 dangers sur 10.

Les situations de négligences lourdes sont davantage présentes dans les IP que dans les AI. *A contrario*, les cas de violences sexuelles se retrouvent plus fréquemment dans les AI. Ce constat doit néanmoins être interprété avec précaution : faute d'élément identifiant, la plupart des cas signalés relatent des situations ne permettant pas l'envoi d'IP au département.

4.2 Types de dangers et caractéristiques des enfants

Le type des dangers varie selon l'âge des enfants (cf. figure IV.2). Les plus jeunes subissent davantage des négligences lourdes et des conditions d'éducation compromises. À partir de 7 ans, les violences physiques et psychologiques prédominent. La répartition de ces deux types de dangers est similaire bien que le nombre d'enfants concernés soit différent avec des violences psychologiques plus importantes quel que soit l'âge. Les dangers liés au comportement de l'enfant prévalent à l'adolescence.

Figure IV.2 Répartition des formes de dangers par tranches d'âge des enfants

Type de dangers	[0-2] ans		[3-6] ans		[7-12] ans		[13-17] ans		> 18 ans	
	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Violences psychologiques	3 827	17,7%	4 943	22,8%	7 165	33,1%	5 244	24,2%	484	2,2%
Violences physiques	1 890	13,6%	3 111	22,3%	4 811	34,5%	3 816	27,4%	314	2,3%
Négligences lourdes	2 568	23,0%	2 942	26,4%	3 392	30,4%	2 074	18,6%	169	1,5%
Conditions d'éducation compromises	1 934	24,0%	1 947	24,2%	2 378	29,5%	1 643	20,4%	158	2,0%
Violences sexuelles	250	9,2%	882	32,3%	930	34,1%	627	23,0%	40	1,5%
Comportement du mineur	78	2,9%	55	2,0%	484	18,0%	1 885	70,2%	184	6,9%
Total	10 547	7,5%	13 880	23,0%	19 160	31,8%	15 289	25,4%	1 349	2,3%

Source : données issues de LISA

Champ : enfants dont l'âge est connu (entre 0 et 21 ans) subissant une de ces formes de danger

Lecture : parmi les enfants subissant des négligences lourdes, 2 568 (23 %) ont moins de 3 ans.

Pour les quatre types de dangers prédominants, la répartition est relativement équitable entre les filles et les garçons (cf. figure IV.3).

Les filles subissent davantage de violences sexuelles, à partir de 3 ans et jusqu'à 12 ans notamment.

Les années précédentes, les garçons se mettaient davantage en danger que les filles. En 2014, la répartition de ce type de comportement s'équilibre entre les deux sexes.

Figure IV.3 Répartition par sexe des enfants selon la nature du danger

Type de dangers	Filles		Garçons		Non renseigné		Total	
	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Violences psychologiques	10 630	49,1%	9 909	45,7%	1 124	5,2%	21 663	100%
Violences physiques	6 851	49,1%	6 606	47,4%	585	4,2%	13 942	100%
Négligences lourdes	5 338	47,9%	5 269	47,3%	538	4,8%	11 145	100%
Conditions d'éducation comp.	3 719	46,1%	3 885	48,2%	466	5,8%	8 060	100%
Violences sexuelles	1 751	64,2%	887	32,5%	91	3,3%	2 729	100%
Comportement du mineur	1 294	48,2%	1 321	49,2%	71	2,6%	2 686	100%
Total	29 583	49,1%	27 877	46,3%	2 875	4,8%	60 225	100%

Source : données issues de LISA

Champ : nombre de dangers (n=60 225)

Lecture : parmi les enfants subissant des violences sexuelles, 64,2 % sont des filles.

4.3 Danger unique et types de dangers cumulés

6 enfants sur 10 subissent un seul type de danger, 3 sur 10 deux types de dangers et 1 sur 10 plus de deux dangers (cf. figure IV.4).

Figure IV.4 Répartition du nombre d'enfants selon le nombre de dangers subis

Nombre de dangers subis	Filles		Garçons		Indéterminé		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
1	12 597	60%	12 450	62,1%	1 714	72,7%	26 761	61,7%
2	6 394	30,5%	5 945	29,6%	520	22,1%	12 859	29,6%
3	1 838	8,8%	1 538	7,7%	118	5%	3 494	8,1%
4	156	0,7%	118	0,6%	5	0,2%	279	0,6%
5	3	0%	3	0%	1	0%	7	0%
Nombre total d'enfants	20 988	100%	20 054	100%	2 358	100%	43 400	100%

Source : données issues de LISA

Champ : enfants pour lesquels au moins un danger est évoqué (n=43 400)

Lecture : 3 494 enfants concernés par les appels traités subissent trois types de dangers différents.

Pour les enfants subissant un seul type de danger, les conditions d'éducation compromises sans négligences lourdes sont plus souvent évoquées (cf. figure IV.5). Les violences physiques sont rarement le seul danger évoqué. Elles sont fréquemment associées aux violences psychologiques.

Figure IV.5 Type de danger dans les cas de danger unique

Type de dangers	Effectif	%
Violences psychologiques	9 219	34,5%
Conditions d'éducation compromises sans négligences lourdes	5 747	21,6%
Négligences lourdes	5 192	19,4%
Violences physiques	3 586	13,4%
Violences sexuelles	1 612	6%
Comportement du mineur	1 405	5,1%
Nombre total de dangers (ou enfants)	26 761	100%

Source : données issues de LISA

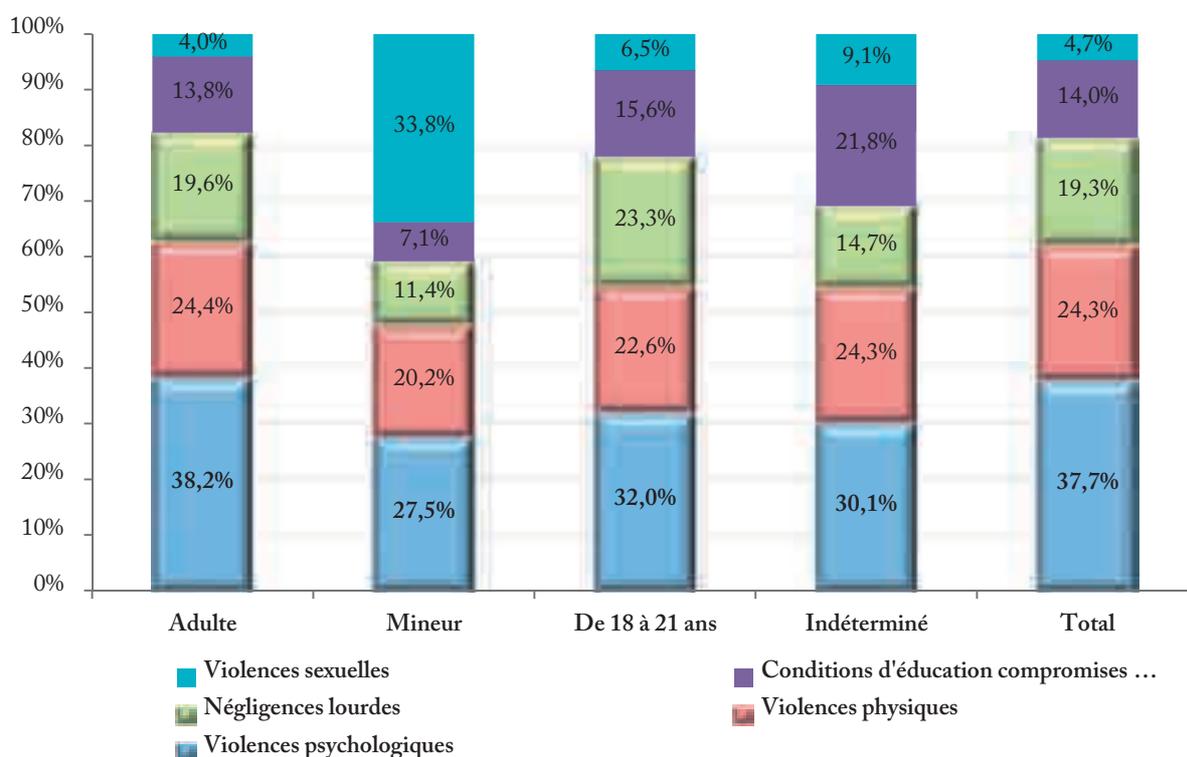
Champ : enfants pour lesquels un seul danger est évoqué (n=26 761)

Lecture : 34,5 % des dangers uniques sont des violences psychologiques.

4.4 Types de dangers et caractéristiques des auteurs présumés

À l'instar des caractéristiques des enfants concernés, la répartition des types de dangers varie selon les caractéristiques des auteurs présumés. Lorsque l'auteur présumé est un adulte, la répartition des dangers est relativement fidèle à la moyenne. En revanche, lorsqu'il est mineur, plus de 3 dangers sur 10 sont des violences sexuelles (cf. figure IV.6) alors que les autres types de dangers voient leurs parts minorer. La part des négligences lourdes et des conditions d'éducation compromises est supérieure à la moyenne lorsque l'auteur présumé est un jeune majeur : il s'agit principalement de parents jeunes.

Figure IV.6 Répartition des dangers selon l'âge des auteurs présumés



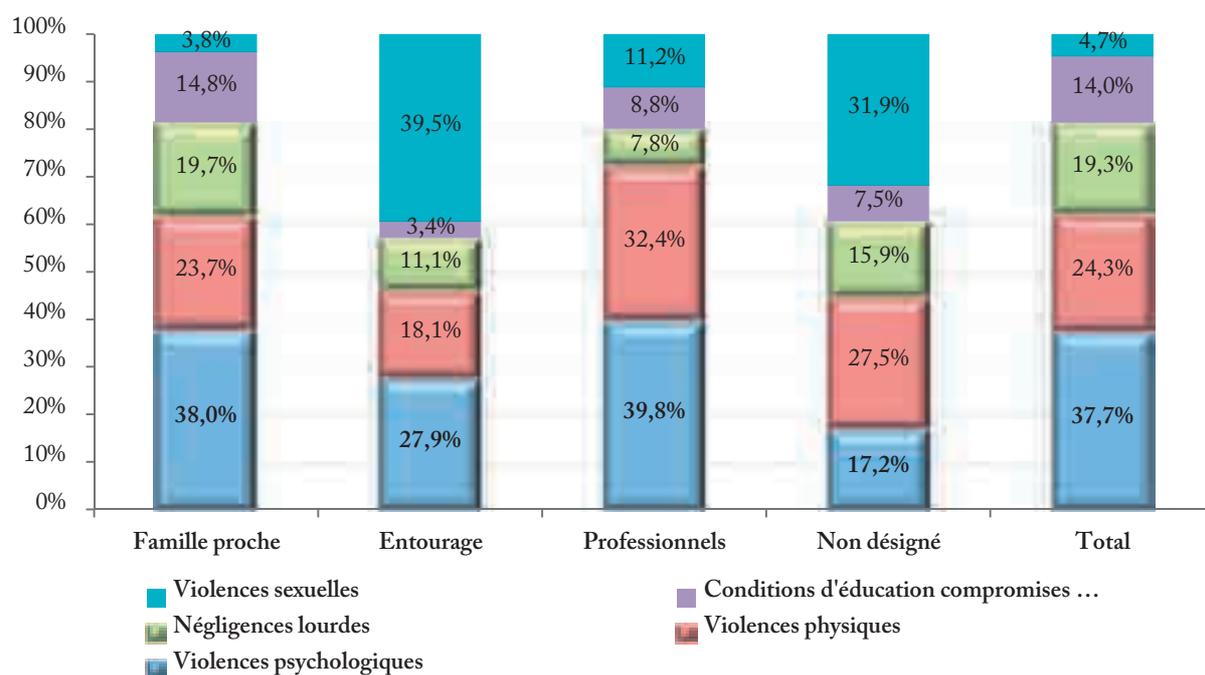
Source : données issues de LISA

Champ : auteurs présumés d'au moins une des 5 formes de dangers

Lecture : 27,5% des dangers dont les mineurs sont auteurs présumés sont des violences psychologiques.

Les négligences lourdes et les conditions d'éducation compromises sont davantage représentées lorsque l'auteur présumé est un membre de la famille proche. Lorsque l'auteur présumé fait partie de l'entourage, les violences sexuelles sont prédominantes. Les violences psychologiques et physiques sont plus représentées lorsque l'auteur présumé est un professionnel.

Figure IV.7 Répartition des dangers selon la qualité des auteurs présumés



Source : données issues de LISA

Champ : auteurs présumés d'au moins une des 5 formes de dangers

Lecture : 32,4 % des dangers dont les auteurs présumés sont des professionnels sont des violences physiques.

Conclusion

Les violences physiques et psychologiques, qui sont souvent associées, représentent 60 % des types de dangers dont la nature varie selon l'âge et le sexe des enfants, l'âge et la qualité des auteurs présumés.

5. Focus sur les appels de mineurs

En 2014, 4 861 appels proviennent d'un mineur dont 7 sur 10 d'un adolescent. L'analyse qui suit concerne uniquement les mineurs appelant pour eux-mêmes, soit 3 776 enfants.

5.1 Caractéristiques des appels

En 2014, 3 776 appelants sont le mineur concerné, ce qui représente 10,9 % des appelants.

35 % de ces appels donnent lieu à une IP, ce qui est inférieur à la moyenne constatée pour l'ensemble des appels (42 %). Cette plus faible proportion s'explique par le fait que la proportion d'appels pour lesquels il manque des éléments identifiants empêchant la transmission d'une IP est plus élevée dans les cas où l'appelant est le mineur.

La part des appels provenant des mineurs et traités le week-end est plus élevée que pour l'ensemble des appels traités par le 119. Plus de 6 appels sur 10 passés par des mineurs parviennent entre 14h et 22h, cette proportion est supérieure à celle observée pour l'ensemble des appels. La durée moyenne de ces appels – de 16 minutes et 3 secondes – est supérieure d'une vingtaine de secondes à celle de l'ensemble des appels (cf. figure V.1).

Figure V.1 Caractéristiques des appels

	Appels de mineurs		Total appels	Heure de traitement	Appels de mineurs		Total appels
	Effectif	%	%		Effectif	%	%
Nombre de mineurs	3 776				3 776		33 043
Nombre d'appels	3 776		-	00h	103	2,7%	3,1%
Aides immédiates	2 437	64,5%	58%	02h	58	1,5%	1,6%
Informations préoccupantes	1 339	35,5%	42%	04h	25	0,7%	1,1%
Jour de traitement de l'appel	3 776		33 043	06h	72	1,9%	3%
Lundi	628	16,7%	15,5%	08h	168	4,4%	9,2%
Mardi	557	14,8%	15,7%	10h	307	8,1%	13,1%
Mercredi	534	14,1%	14,5%	12h	445	11,8%	13,1%
Jeudi	487	12,9%	15,1%	14h	546	14,5%	13,7%
Vendredi	510	13,5%	14,9%	16h	641	17%	13,4%
Samedi	492	13%	12,6%	18h	647	17,1%	12,4%
Dimanche	568	15%	11,7%	20h	520	13,8%	10,3%
				22h	244	6,5%	6%
				Durée moyenne des entretiens	3 776	16min03	15min40

Source : données issues de LISA

Champ : auteurs présumés

Comme pour l'ensemble des appels, l'objet de l'appel lorsque le mineur est appelant est une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être. Pour les appels menant à une AI, les mineurs contactent davantage le service en raisons de difficultés relationnelles mais moins fréquemment pour des questions juridiques (cf. figure V.2).

Figure V.2 Objet des appels émis par le mineur concerné

Objet de l'appel	Appels de mineurs				Total appels			
	AI		IP		AI		IP	
	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Situation d'enfant en danger (risque de l'être)	1 443	59,1%	1 305	97,6%	9 968	53%	13 770	98,5%
Problèmes éducatifs	89	3,7%	1	-	817	4,3%	-	-
Difficultés relationnelles	272	11,1%	4	0,3%	551	2,9%	-	-
Conflits conjugaux	7	0,3%	-	-	470	2,5%	-	-
Questionnement psychologique	165	6,8%	-	-	1 202	6,4%	-	-
Questionnement juridique	110	4,5%	-	-	2 361	12,5%	-	-
Questions sur les suites d'une IP ou d'une AI	314	12,9%	28	2,1%	2 513	13,3%	215	1,5%
Prise de contact sans élément exploitable	26	1,1%	-	-	250	1,3%	-	-
Demande d'un poste écoutant	1	0,05%	-	-	11	0,05%	-	-
Demande d'informations	7	0,3%	-	-	217	1,1%	-	-
Pervers	1	0,05%	-	-	35	0,2%	-	-
Coordonnées d'un autre service	1	0,05%	-	-	151	0,8%	-	-
Témoignage au sujet ou d'une ancienne victime	1	0,05%	-	-	58	0,3%	-	-
Scénario enfant	-	-	1	-	226	1,2%	-	-
Non renseigné	-	-	-	-	2	-	-	-
Total	2 437	100%	1 339	100%	18 832	100%	13 985	100%

Source : données issues de LISA

Champ : appels traités émis par le mineur concerné (n=3 776)

5.2 Population concernée

L'appelant étant le mineur lui-même, cela améliore les informations sur l'âge et le sexe. Presque trois quarts des mineurs appelant le 119 ont entre 13 et 18 ans et ce sont plus fréquemment des filles (61,1 %) que les mineurs concernés par l'ensemble des appels (48,4 %). Les appels passés par des enfants de moins de 7 ans sont à la marge (30 appels).

La part de ces mineurs vivant chez leurs deux parents est identique à l'ensemble des situations (cf. figure V.3). Néanmoins, ils vivent moins fréquemment chez leur mère et plus souvent hors du foyer parental (plus de 10 % contre 4,3 % pour l'ensemble des appels).

Figure V.3 Caractéristiques des mineurs appelant le service

	Appels de mineurs		Total appels		Appels de mineurs		Total appels
	Effectif	%	%		Effectif	%	%
Âge du mineur concerné	3 776			Lieu de vie	3 776		
[0-2] ans	-	-	21,1%	Ses deux parents	1 366	36,3%	34,1%
[3-6] ans	30	0,8%	21,5%	Sa mère	1 331	35,2%	47,2%
[7-12] ans	1 019	27%	29,2%	Son père	434	11,5%	9,4%
[13-17] ans	2 718	72%	22,3%	En résidence alt.	100	2,6%	3,3%
> 18 ans	-	-	3%	Hors foyer parental	394	10,4%	4,3%
Non désigné	9	0,2%	2,9%	Non renseigné	151	4%	1,7%
Sexe du mineur concerné	3 776						
Filles	2 307	61,1%	48,4%				
Garçons	1 438	38,1%	46,2%				
Non renseigné	31	0,8%	5,4%				

Source : données issues de LISA

Champ : appels traités émis par le mineur concerné (n=3 776)

5.3 Dangers évoqués et auteurs présumés

Les types de dangers proposent une répartition différente lorsque le mineur concerné est l'appelant. Les violences physiques sont davantage évoquées (plus de 10 points) alors que les conditions d'éducation compromises et les négligences lourdes sont moins répertoriées (16,3 % contre 31,9 % pour l'ensemble des appels).

Les auteurs présumés sont très majoritairement des membres de la famille proche. Cependant, en affinant la répartition et en comparaison à la répartition constatée pour l'ensemble des appels, c'est moins fréquemment la mère et plus fréquemment le père qui est auteur présumé (cf. figure V.4).

Figure V.4 Types de dangers et auteurs présumés

	Appels de mineurs		Total appels
	Effectif	%	%
Type de dangers	8 308		
Violences psychologiques	3 317	39,9%	36%
Violences physiques	2 745	33%	23,2%
Négligences lourdes	746	9%	18,5%
Conditions d'éducation compromises	608	7,3%	13,4%
Violences sexuelles	373	4,5%	4,5%
Comportement du mineur	519	6,2%	4,4%
Auteurs présumés	5 628		
Mère	2 504	44,6%	49,8%
Père	1 950	34,6%	31,9%
Beaux-parents	592	10,5%	9,4%
Grands-Parents	59	1%	1,5%
Membres de la fratrie	215	3,8%	1,8%
Autre membre de la famille	105	1,9%	1,2%
Famille proche	5 425	96,4%	95,6%
Entourage	125	2,2%	2,1%
Professionnels	57	1%	1,6%
Non désigné	21	0,4%	0,7%

Source : données issues de LISA

Champ : appels traités émis par le mineur concerné (n=3 776)

Conclusion

Quand l'appel provient d'un mineur, 3 fois sur 4 c'est lui qui est concerné par la situation et c'est plus fréquemment une situation de violences physiques dont le père est l'auteur présumé que dans l'ensemble des appels.

6. Facteurs contextuels des situations

6.1 Informations concernant l'enfant

Pour contextualiser et analyser les situations parvenant au SNATED, les écoutants recueillent différents types d'informations relatives :

- au comportement de l'enfant et à sa scolarité*
- au comportement du ou des parents*
- au mode de vie de l'enfant*
- à l'environnement socio-économique de l'enfant*

Au cours d'un appel, l'appelant peut donner une ou plusieurs informations sur un ou plusieurs enfants et parents. Ainsi, le nombre d'informations ne correspond pas au nombre d'appels et les pourcentages sont exprimés en rapport aux informations citées et non en rapport au nombre d'appels traités.

De manière générale, les IP sont davantage contextualisées que les AI (cf. figure VI.1). La souffrance psychique caractérise majoritairement le comportement de l'enfant alors que la part des enfants livrés à eux-mêmes ou dans une situation de fugue est en augmentation.

Figure VI.1 Informations relatives au comportement de l'enfant

Type d'informations	AI		IP		Total	
	Effectif	% informations	Eff.	% infos	Eff.	% infos.
Souffrance psychique	5 423	39,7%	5 266	28,3%	10 689	33,1%
Pleurs, cris, hurlements	1 515	11,1%	2 922	15,7%	4 437	13,7%
Attitude de crainte, inhibition, repli sur soi	1 662	12,2%	2 335	12,5%	3 997	12,4%
Agressivité, agitation	1 086	7,9%	1 638	8,8%	2 724	8,4%
Livré à lui-même	574	4,2%	1 729	9,3%	2 303	7,1%
Fugue	714	5,2%	897	4,8%	1 611	5%
Tentative de suicide, idée suicidaire	544	4,0%	695	3,7%	1 239	3,8%
Trouble psychologique/psychiatrique	380	2,8%	385	2,1%	765	2,4%
Prise de risque (alcoolisation, drogue)	246	1,8%	389	2,1%	635	2%
Délinquance	208	1,5%	383	2,1%	591	1,8%
Scarification, automutilation	283	2,1%	260	1,4%	543	1,7%
Absence de suivi médical	138	1,0%	372	2,0%	510	1,6%
Auteur présumé de mauvais traitements	161	1,2%	300	1,6%	461	1,4%
Comportement érotisé	164	1,2%	208	1,1%	372	1,2%
Encoprésie, énurésie	134	1,0%	218	1,2%	352	1,1%
En errance	111	0,8%	189	1,0%	300	0,9%
Trouble du développement	87	0,6%	199	1,1%	286	0,9%
Trouble du comportement alimentaire	115	0,8%	146	0,8%	261	0,8%
Harcèlement	85	0,6%	42	0,2%	127	0,4%
Dépendance informatique	47	0,3%	56	0,3%	103	0,3%
Total		13 677		18 629		32 306
Elément(s) cité(s) par appel		0,7		1,3		1

Source : données issues de LISA

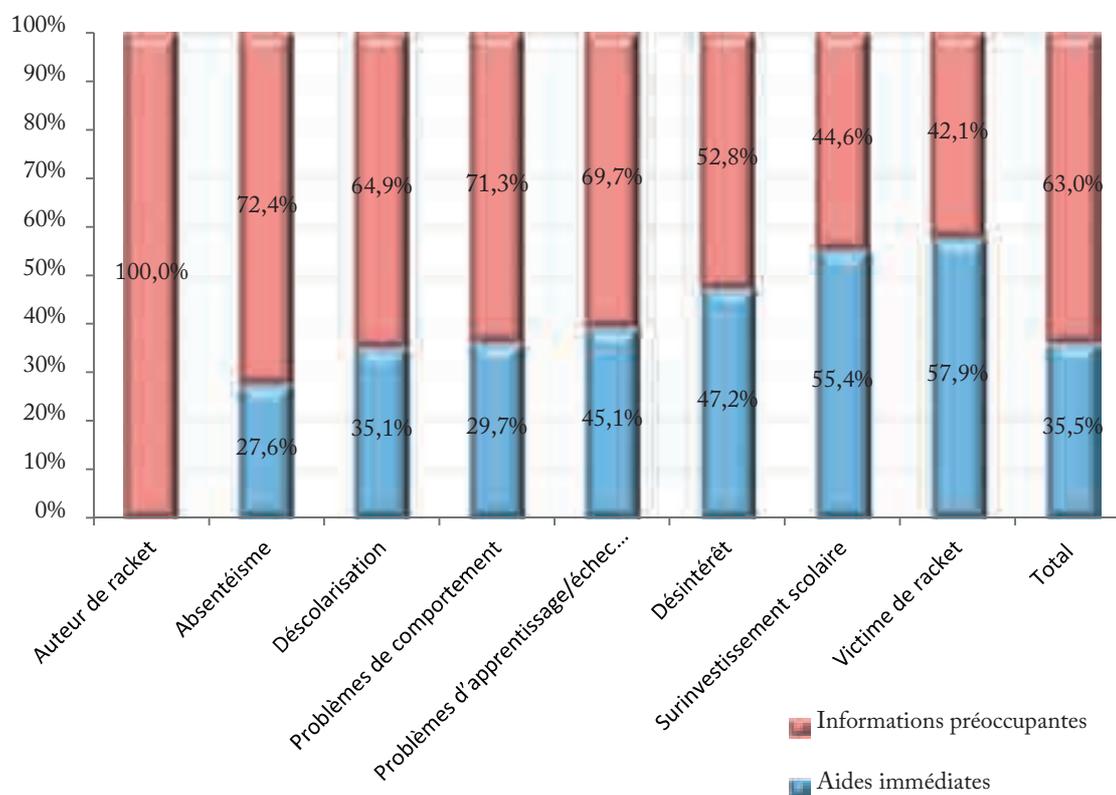
Champ : nombre d'informations évoquées (n = 32 306)

Lecture : les souffrances psychiques sont évoquées 10 689 fois et constituent 33,1 % des informations sur le comportement de l'enfant.

S'agissant des informations liées à la scolarité, une information est disponible pour 5 931 situations.

Les problèmes d'absentéisme et de déscolarisation conduisent plus fréquemment à une IP (cf. figure VI.2). En revanche, dans les AI, le surinvestissement scolaire et le racket dont les enfants font l'objet sont davantage évoqués.

Figure VI.2 Informations relatives à la scolarité de l'enfant



Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'informations évoquées (n=5 931)

Lecture : lorsqu'un problème d'absentéisme scolaire est évoqué, la situation donne lieu à une IP dans 7 cas sur 10.

Les divorces, les séparations et les situations de conflit parental sont les éléments relatifs au contexte de vie de l'enfant qui sont le plus cités (cf. figure VI.3). Il faut souligner que dans plus d'un cas sur 10, les enfants bénéficient ou ont bénéficié d'une mesure de protection administrative ou judiciaire et pour 4,5 % des enfants, un placement est en cours ou passé.

Figure VI.3 Eléments contextuels relatifs au mode de vie de l'enfant

Type d'informations	AI		IP		Total	
	Effectif f	% informations	Eff.	% info.	Eff.	% info.
Divorce, séparation	9 239	38,5%	8 035	32,9%	17 274	35,7%
Conflit parental	3 627	15,1%	2 440	10,0%	6 067	12,5%
Suivi adm. / jud. en cours ou passé de l'enfant	2 081	8,7%	2 710	0,0%	4 791	9,9%
Violences conjugales	1 298	5,4%	2 164	8,9%	3 462	7,1%
Difficultés relationnelles avec les parents	1 638	6,8%	1 380	5,7%	3 018	6,2%
Difficultés relationnelles avec les enfants	1 246	5,2%	1 312	5,4%	2 558	5,3%
Placement en cours ou passé de l'enfant	1 036	4,3%	1 152	4,7%	2 188	4,5%
Maladie physique ou handicap de l'enfant	535	2,2%	696	2,9%	1 231	2,5%
Décès d'un parent	433	1,8%	565	2,3%	998	2,1%
Non-respect du mode de garde	579	2,4%	398	1,6%	977	2,0%
Jeune âge du parent	176	0,7%	557	2,3%	733	1,5%
Mise à la porte ou à la rue de l'enfant	279	1,2%	377	1,5%	656	1,4%
Maladie physique ou handicap d'un parent	302	1,3%	422	1,7%	724	1,5%
Séparation précoce parent/enfant	244	1,0%	391	1,6%	635	1,3%
Incarcération d'un parent	172	0,7%	358	1,5%	530	1,1%
Isolement social du parent	127	0,5%	352	1,4%	479	1,0%
Parent ancienne victime de mauvais traitement	206	0,9%	256	1,0%	462	1,0%
Parent ancien auteur de mauvais traitement	164	0,7%	276	1,1%	440	0,9%
Conflit inter générationnel	252	1,0%	149	0,6%	401	0,8%
Adoption de l'enfant	83	0,3%	78	0,3%	161	0,3%
Grossesse, IVG	68	0,3%	61	0,2%	129	0,3%
Dérives sectaires	54	0,2%	64	0,3%	118	0,2%
Mineur isolé étranger	64	0,3%	47	0,2%	111	0,2%
Décès d'un enfant	40	0,2%	44	0,2%	84	0,2%
Prostitution	19	0,1%	19	0,1%	38	0,1%
Changement répété du mode de garde	23	0,1%	19	0,1%	42	0,1%
Mariage forcé	13	0,1%	25	0,1%	38	0,1%
Prématuré	15	0,1%	37	0,2%	52	0,1%
Esclavage moderne	12	0,0%	21	0,1%	33	0,1%
Total	24 025		24 405		48 430	
Élément(s) cité(s) par appel	1,3		1,7		1,5	

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'informations évoquées (n = 48 430)

Lecture : les divorces ou séparations sont évoqués dans 17 274 appels, soit dans 35,7 % des situations.

6.2 Informations concernant les parents et l'environnement socio-économique

S'agissant des parents, les problèmes éducatifs et de prise en charge quotidienne de l'enfant sont principalement évoqués (cf. figure VI.4). Comme les années précédentes, il est à noter que la consommation d'alcool apparaît dans plus d'un appel sur dix et la consommation de drogues représentent 7,6 % des éléments évoqués.

Figure VI.4 Informations relatives au comportement du ou des parents

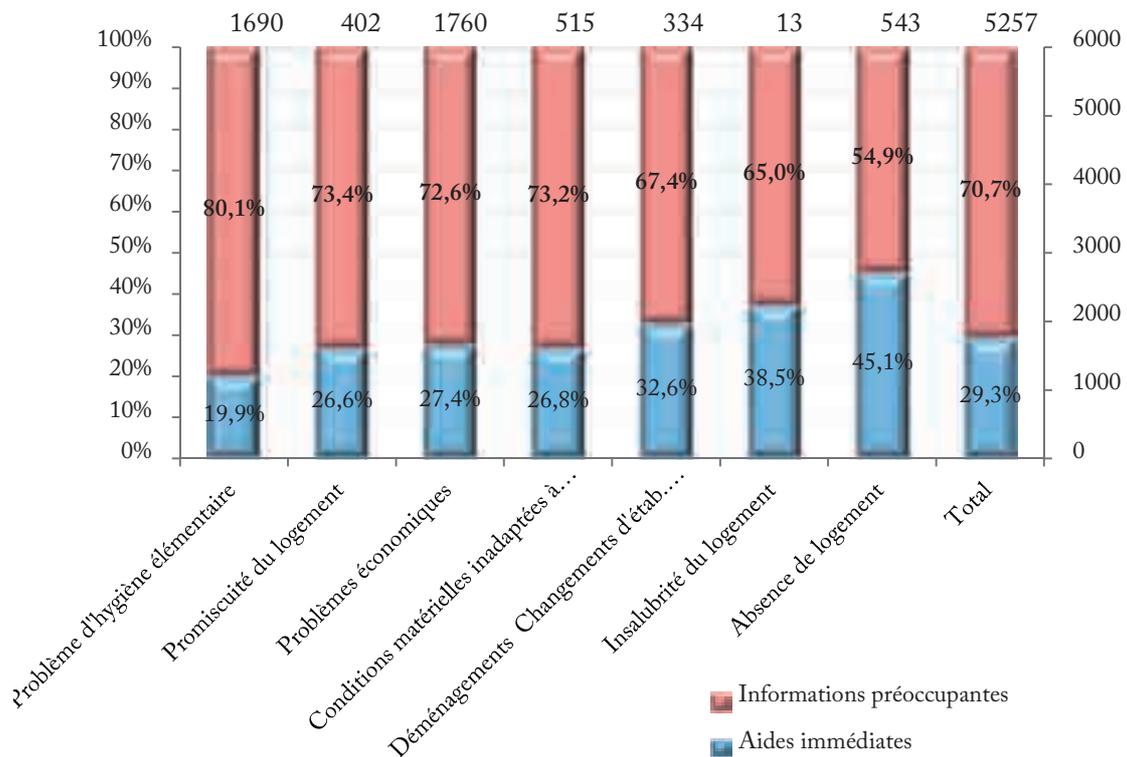
Type d'informations	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Eff.	%	Eff.	%
Problème éducatif	2 616	28,7%	4 337	27,1%	6 953	27,7%
Problème dans la prise en charge quotidienne de l'enfant	1 981	21,7%	4 499	28,2%	6 480	25,8%
Consommation d'alcool	1302	14,3%	2 686	16,8%	3 988	15,9%
Souffrance psychique	1 392	15,3%	1 307	8,2%	2 699	10,8%
Consommation de drogues	543	6,0%	1 375	8,6%	1 918	7,6%
Trouble psychologique/psychiatrique	907	10,0%	963	6,0%	1 870	7,5%
Tentative de suicide, idées suicidaires	233	2,6%	453	2,8%	686	2,7%
Consommation de médicaments	84	0,9%	206	1,3%	290	1,2%
Dépendance informatique	26	0,3%	81	0,5%	107	0,4%
Prostitution	25	0,3%	72	0,5%	97	0,4%
Total	9 109	100%	15 979	100%	25 088	100%
Élément(s) cité(s) par appel	0,5		1,1		0,8	

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : nombre d'informations évoquées (n=25 088)

Lecture : les souffrances psychiques sont évoquées dans 2 699 situations, soit 10,8 % des situations.

Figure VI.5 Informations relatives à l'environnement socio-économique de l'enfant



Source : données issues de LISA

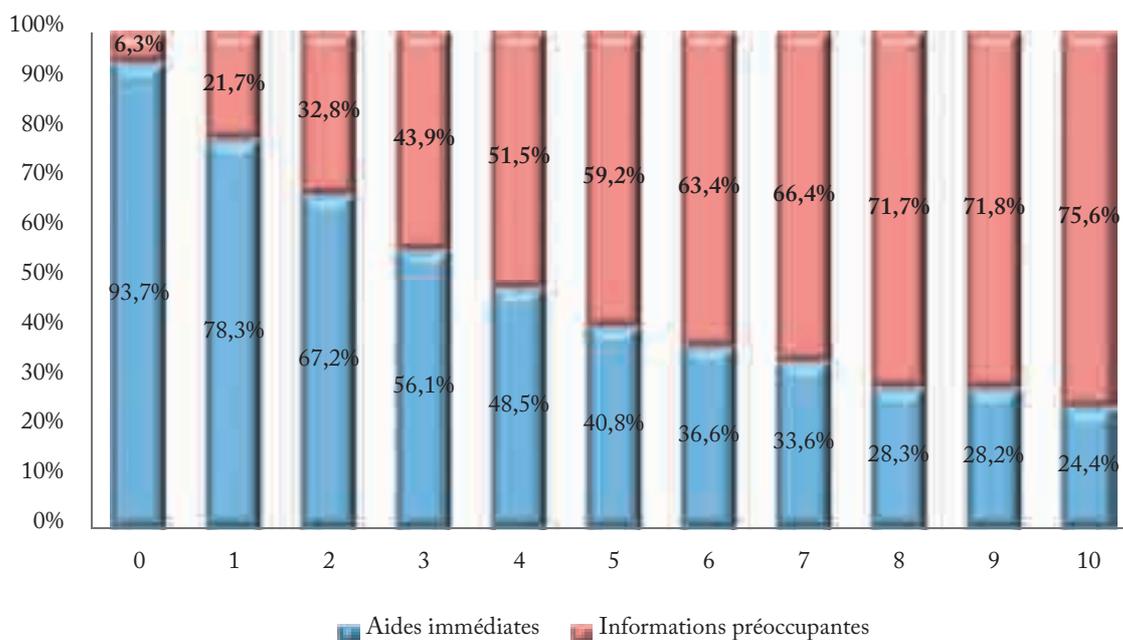
Champ : nombre d'appels (n=5 257)

Lecture : les problèmes économiques sont évoqués dans 1 760 appels et dans 72,6 % des cas l'appel donne lieu à une IP.

Les informations relatives à l'environnement socio-économique de l'enfant sont moins renseignées que les autres éléments (cf. figure VI.5) : les problèmes économiques et d'hygiène élémentaire sont prédominants. Quelle que soit l'information relative à l'environnement économique mentionnée, la situation donne plus fréquemment lieu à une IP qu'à une AI, la part des IP allant de 54,9 % pour des situations d'absence de logement à 80,1 % pour des problèmes d'hygiène élémentaire.

Dans la moitié des situations traitées, 1 à 4 facteurs de risque sont évoqués (cf. figure VI.6). La proportion d'AI est maximale lorsqu'aucun facteur n'est évoqué (93,7 %) et reste majoritaire jusqu'à l'évocation de 3 facteurs. Au-delà, elle décroît et la proportion d'IP augmente jusqu'à 75,6 % dans les cas où 10 facteurs sont recueillis. Force est de constater que le nombre de facteurs fournit une indication sur la gravité et l'urgence de la situation.

Figure VI.6 Type d'appels en fonction du nombre d'informations recueillies



Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 043)

Lecture : lorsque 5 facteurs de risque sont évoqués, la situation donne lieu à une IP dans 6 cas sur 10.

Conclusion

S'agissant de l'environnement et des comportements familiaux renseignés, la souffrance psychique des enfants, les problèmes liés à la scolarité de l'enfant et les problèmes éducatifs sont relativement présents. La proportion des IP augmente avec le cumul de facteurs contextuels. L'influence des problèmes socio-économiques est prédominante.

7. Orientations et suites d'un appel

7.1 Orientations des appels traités

En fonction des éléments portés à sa connaissance, l'écouteur peut orienter l'appelant vers :

- *les services départementaux : dispositif téléphonique départemental, service social, Protection Maternelle et Infantile, Aide Sociale à l'Enfance.*
- *les services judiciaires : Officiers de Police, de la Brigade des Mineurs ou de la Gendarmerie, Procureur de la République, Juge des Enfants, Juge aux Affaires Familiales.*
- *les lieux d'écoute et de soins : psychologue, pédopsychiatre, personnel de service médical, etc.*
- *ou vers : les structures associatives, les avocats, les professionnels scolaires, le défenseur des enfants, les services d'aides aux victimes, les numéros d'urgence, le service de médiation, etc.*

Un ré-appel au SNATED peut être proposé pour un complément d'information en vue d'une IP ou pour tout autre conseil.

Figure VII.1 Orientation proposée selon le traitement de l'appel

Orientation(s) proposée(s)	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Oui	13 176	69,1%	1 807	12,9%	14 983	45,3%
Non	5 882	30,8%	12 178	87,1%	18 060	54,7%
Total	19 058	100%	13 985	100%	33 043	100%

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appels traités (n = 33 043)

Lecture : dans 69,1 % des AI, au moins une orientation est proposée.

Pour un peu moins de la moitié des appels traités, et notamment pour les AI, une orientation est proposée par le SNATED (cf. figure VII.1) : 69 % des appels donnant suite à une AI ont reçu au moins une orientation contre seulement 12,9 % dans le cas des IP.

L'orientation vers les services judiciaires est la plus fréquente (un quart des appels traités) (cf. figure VII.2) et un ré-appel au SNATED est proposé pour presque deux appels traités sur dix notamment dans le cas d'AI.

Dans les situations nécessitant une mise à l'abri immédiate du mineur, les services de première urgence sont saisis pour intervention : en 2014, ils l'ont été 173 fois.

Figure VII.2 Type d'orientation proposée

Type d'orientation	AI		IP		Total	
	Effectif	% AI (19 058)	Eff.	% IP (13 985)	Eff.	% (appels traités, 33 043)
Services judiciaires	7 943	41,7%	1 868	13,4%	9 811	26,3%
Services départementaux	3 531	18,5%	335	2,4%	3 866	12,3%
Lieux d'écoute et de soins	2 676	14%	405	2,9%	3 081	8,6%
Autres orientations						
SNATED	5 255	27,6%	190	1,4%	5 445	16,7%
Autres structures	2 459	12,9%	316	2,3%	2 775	7,2%
Total	21 864	-	3 114	-	24 978	-

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appels traités (n=33 043)

Note : une ou plusieurs orientations peuvent être proposées pour une même situation.

Lecture : dans 41,7 % des AI, une orientation vers une instance judiciaire est proposée.

7.2 Retours d'informations préoccupantes

Conformément à l'article 40 de la convention constitutive du GIP Enfance en Danger, la CRIP doit adresser au SNATED les retours d'évaluation des IP dans les 3 mois suivant leur envoi. Ces retours permettent de prendre connaissance de la suite apportée à l'IP et d'en apprécier l'adéquation avec l'évaluation des appels par les écoutants. Le délai imparti n'étant pas toujours respecté par les départements, le taux de retour enregistré est difficile à consolider.

7.2.1 Taux de retour départemental

Figure VII.3 Taux de retour d'IP par département au 31 mai 2015

	IP	Retours	Taux de retour
Ain	126	109	86,5%
Aisne	104	77	74%
Allier	58	30	51,7%
Alpes de Hautes Provence	43	28	65,1%
Hautes Alpes	32	9	28,1%
Alpes Maritimes	212	14	6,6%
Ardèche	90	68	75,6%
Ardennes	60	1	1,7%
Ariège	48	3	6,3%
Aube	88	77	87,5%
Aude	101	64	63,4%
Aveyron	35	29	82,9%
Bouches du Rhône	447	123	27,5%
Calvados	125	103	82,4%
Cantal	14	14	100%
Charente	58	33	56,9%
Charente Maritime	162	80	49,4%
Cher	65	63	96,9%
Corrèze	42	20	47,6%
Haute Corse	20	18	90%
Corse du Sud	11	9	81,8%
Côte d'Or	95	52	54,7%
Côtes d'Armor	103	70	68%
Creuse	26	25	96,2%
Dordogne	85	18	21,2%
Doubs	119	43	36,1%
Drôme	124	49	39,5%
Eure	189	13	6,9%
Eure et Loir	87	56	64,4%
Finistère	112	72	64,3%
Gard	158	119	75,3%
Haute Garonne	312	247	79,2%
Gers	18	15	83,3%
Gironde	277	39	14,1%
Hérault	260	245	94,2%
Ille et Vilaine	158	55	34,8%

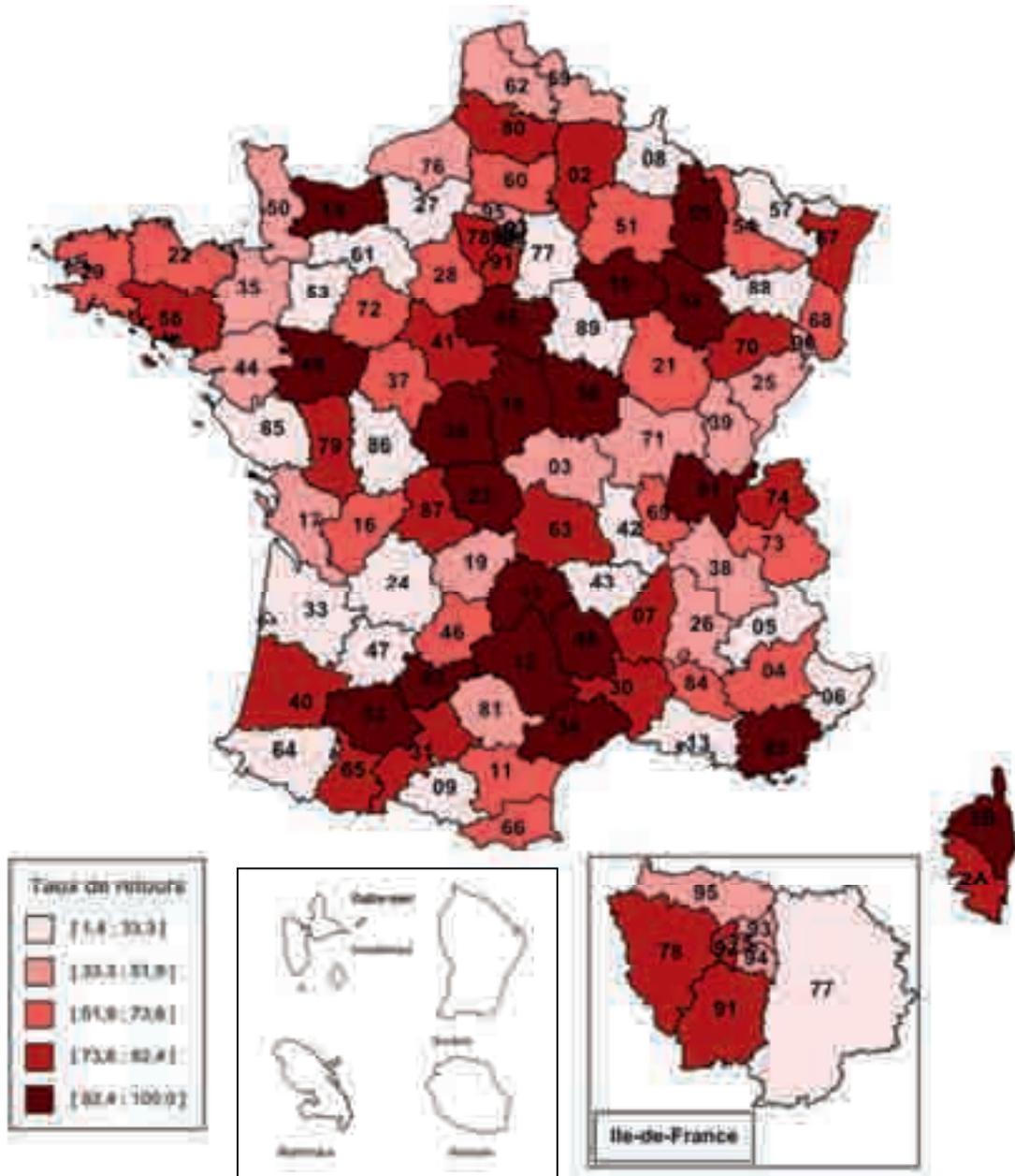
	IP	Retours	Taux de retour
Indre	28	27	96,4%
Indre et Loire	115	10	67,8%
Isère	286	147	51,4%
Jura	51	24	47,1%
Landes	49	37	75,5%
Loir et Cher	70	52	74,3%
Loire	93	15	16,1%
Haute Loire	19	4	21,1%
Loire Atlantique	290	120	41,4%
Loiret	183	161	88%
Lot	27	14	51,9%
Lot et Garonne	62	7	11,3%
Lozère	4	4	100%
Maine et Loire	127	119	93,7%
Manche	95	45	47,4%
Marne	103	56	54,4%
Haute Marne	36	36	100%
Mayenne	48	8	16,7%
Meurthe et Moselle	204	150	73,5%
Meuse	57	50	87,7%
Morbihan	164	123	75%
Moselle	211	16	7,6%
Nièvre	45	44	97,8%
Nord	657	289	44%
Oise	190	132	69,5%
Orne	90	12	13,3%
Pas de Calais	471	237	50,3%
Puy de Dôme	84	63	75%
Pyrénées Atlantiques	111	16	14,4%
Hautes Pyrénées	43	33	76,7%
Pyrénées Orientales	105	73	69,5%
Bas Rhin	212	158	74,5%
Haut Rhin	133	74	55,6%
Rhône	382	253	66,2%
Haute Saône	31	24	77,4%
Saône et Loire	96	41	42,7%
Sarthe	151	86	57%
Savoie	64	46	71,9%
Haute Savoie	139	111	79,9%
Paris	513	267	52,1%

	IP	Retours	Taux de retour
Seine Maritime	357	127	35,6%
Seine et Marne	274	51	18,6%
Yvelines	271	204	75,3%
Deux Sèvres	55	41	74,6%
Somme	140	109	77,9%
Tarn	91	44	48,4%
Tarn et Garonne	40	39	97,5%
Var	295	270	91,5%
Vaucluse	115	77	67%
Vendée	97	2	2,1%
Vienne	72	1	1,4%
Haute Vienne	54	44	81,5%
Vosges	85	25	29,4%
Yonne	80	5	6,3%
Territoire de Belfort	32	13	40,6%
Essonne	286	223	78%
Hauts de Seine	254	187	73,6%
Seine Saint Denis	541	180	33,3%
Val de Marne	329	141	42,9%
Val d'Oise	318	156	49,1%
Guadeloupe	64	15	23,4%
Martinique	25	5	20%
Guyane	67	7	10,5%
Réunion	137	34	24,8%
Mayotte	2	0	0
Saint Barthélémy	1	0	0
Total	13 985	7 342	52,5%

Source : données issues de LISA au 31 mai 2015

Pour un taux de retours moyen de 52,5 % au 31 mai 2015, 20 % des départements présentent un taux de retour d'IP supérieur ou égal à 80 % et 3 départements ont même fait un retour sur l'ensemble des IP transmises. 40 départements ont un taux inférieur à 50 % (cf. figure VII.3). Ces disparités s'expliquent en partie par la mise en place de la dématérialisation pour transmettre les retours d'IP. L'ensemble des départements sont pourvus de ce mode de transmission et actuellement, 54 départements l'utilisent. À terme, cette technique devra permettre d'optimiser le taux de retours d'IP.

Figure VII.4 Représentation géographique des taux de retour d'IP par département (31 mai 2015)



Source : données issues de LISA au 31 mai 2015

7.2.2 Contenu des retours

Sur les retours pour lesquels l'information est renseignée, 73,5 % des évaluations sont réalisées par le service social départemental, la PMI et/ou l'ASE (cf. figure VII.5).

Figure VII.5 Organisme réalisant l'évaluation de la situation, par appel

Organisme	Effectif	Part dans le nombre total de retours (n=7 342)
Service social départemental	4 347	59,2%
PMI	1 483	20,2%
ASE	1 103	15%
Service social scolaire	179	2,4%
Autres services (CMPP, École...)	505	6,9%
Non réponse	1 814	24,7%

Source : données issues de LISA le 31 mai 2015

Champ : nombre de retours d'IP (n = 7 342)

Note : plusieurs organismes peuvent faire l'évaluation d'une même situation

Lecture : 59,2 % des évaluations d'IP ont été réalisées par le service social.

Pour 54,6 % des retours actualisés disposant d'une information sur la situation¹³, la famille n'était pas connue du département pour des faits de maltraitance (cf. figure VII.6), ce qui confirme toujours le rôle de repérage du SNATED. Il faut noter que 16,1 % des familles faisant l'objet d'IP sont connues du département pour des difficultés économiques et sociales.

Figure VII.6 Situation de la famille et des enfants par rapport au département, par appel

	Situation de la famille	Effectif	Part dans le nombre total de retours (n=7 342)
Relation vis-à-vis du département	Inconnue du département	2 006	27,3%
	Connue pour mauvais traitement	201	2,7%
	Connue pour problème de logement	313	5%
	Connue pour difficultés économiques	1 184	16,1%
	Connue pour une autre raison	577	7,9%
Situation sans suite	Famille non trouvée	240	3,3%
	Difficultés scolaires/absentéisme...	168	2,3%
	Problèmes éducatifs	1 692	23%
	Départ du mineur	95	1,3%
	Mineur plus exposé au danger	143	1,9%
	Pas de danger ou de risque de danger	1 805	25,6%
	Violences conjugales	198	2,7%
	Non réponse	1 627	22,2%

Source : données issues de LISA au 31 mai 2015

Champ : nombre de retours d'IP (n = 7 342)

Note : une famille peut correspondre à différentes situations vis-à-vis du département.

Lecture : 27,3 % des retours d'IP concernent des familles inconnues du département.

¹³ Hors non réponse, mineur plus exposé au danger, départ du mineur.

S'agissant des suites d'IP, 6 sur 10 mentionnent des suivis de proximité, 2 sur 10 des mesures administratives et 2 sur 10 des mesures judiciaires (cf. figures VII.7).

Les suivis secteur et les suivis PMI représentent 60 % des suivis de proximité, les premiers représentant même plus de 20 % de l'ensemble des suites (cf. figure VII.7a).

Figure VII.7a Répartition des suivis de proximité après IP

Suivis de proximité	Effectif	Part dans total des suivis de proximité (n=3 396)	Part dans total des suites (n=5 646)
Suivi secteur	1 338	39,4%	23,6%
Vigilance service social	762	22,4%	13,5%
Suivi PMI	686	20,2%	12,2%
CMP/CMPP	191	5,6%	3,4%
Suivi préventif	148	4,4%	2,6%
Vigilance service social scolaire	116	3,4%	2,1%
Médiation	66	1,9%	1,2%
Professionnel de santé	35	1%	0,6%
Parentalité (REAP, Maisons vertes)	33	1%	0,6%
Hospitalisation	12	0,4%	0,2%
Internat	9	0,3%	0,2%
Total	4 191	100%	60,2%

Lecture : parmi les suites données, 12,2 % sont un suivi PMI.

Sept mesures administratives sur 10 sont des Actions éducatives à domicile (AED) et 2 mesures administratives sur 10 sont des interventions de Techniciennes d'intervention sociale et familiale (TISF) (cf. figure VII.7b).

Figure VII.7b Répartition des mesures administratives après IP

Mesures administratives	Effectif	Part dans total des mesures administratives (n=1 124)	Part dans total des suites (n= 5 646)
AED	772	68,7%	13,7%
TISF	225	20%	4,0%
Accueil provisoire (établissement/Ass-fam)	71	6,3%	1,3%
AESF	8	0,7%	0,1%
Aide financière	12	1,1%	0,2%
Accueil parent-enfant (-3 ans)	11	1%	0,2%
Accueil de jour	8	0,7%	0,1%
Contrat de responsabilité parentale	7	0,6%	0,1%
Accueil 5 jours	1	0,1%	-
Accueil 72h	6	0,5%	0,1%
Accueil jeune majeur (18-21 ans)	3	0,3%	0,1%
Total	1 124	100%	19,9%

Six mesures judiciaires sur 10 sont ordonnées par le juge des enfants et plus de 2 mesures judiciaires sur 10 sont des AEMO (cf. figure VII.7c).

Figure VII.7c Répartition des mesures judiciaires après IP

Mesures judiciaires	Eff.	Part dans total mesures judiciaires (n= 1 671)	Mesures judiciaires	Eff.	Part dans total des mesures judiciaires (n=1 126)	Part dans total des suites (n= 5 646)
JE	675	60%	MJIE	216	19,2%	3,8%
			AEMO	256	22,7%	4,5%
			Placement (Etab/Ass-fa)	116	10,3%	2,1%
			Tiers digne de confiance	22	2,0%	0,4%
			Enquête sociale	13	1,2%	0,2%
			IOE	12	1,1%	0,2%
			MJAGBF	16	1,4%	0,3%
			Médiation	14	1,2%	0,2%
			Accueil modulable	4	0,4%	0,1%
			Accueil de jour	5	0,4%	0,1%
			Protection jeune majeur	1	0,1%	0,0%
Parquet	451	40%	Enquête OPJ	246	21,8%	4,4%
			OPP	205	18,2%	3,6%
Total	1 126	100%	Total	1 126	100%	19,9%

Source : données issues de LISA au 31 mai 2014

Champ : mesures décidées suite à un retour d'IP (n = 5 646)

Note : un enfant peut être concerné par plusieurs mesures et un retour d'IP peut concerner plusieurs enfants.

Conclusion

Les taux de retour d'IP varient singulièrement selon les territoires et notamment l'organisation des services départementaux. Le contenu des retours montre que 6 familles sur 10 n'étaient pas connues du département pour des faits de maltraitance et que 20 % des suites données sont des mesures judiciaires.

Il est indispensable que les départements continuent à renseigner avec rigueur les retours d'évaluation et les renvoyer dans les temps tels que définis par la convention constitutive. Ces documents permettent de mesurer l'efficacité et l'efficience du service.

Liste des figures

Figure I.1 Évolution du nombre d'appels entrants et pré-traités

Figure I.2 Répartition des appels pré-traités

Figure I.3 Nombre d'invitations à rappeler par jour

Figure I.4 Répartition des appels abandonnés

Figure I.5 Circuit des appels dans la téléphonie

Figure I.6 Nombre d'appels entrants par mois

Figure I.7 Nombre moyen d'appels entrants par jour

Figure I.8 Nombre moyen d'appels entrants par heure

Figure I.9 Durée d'attente moyenne des appelants

Figure II.1 Circuit de traitement des appels

Figure II.2 Évolution du nombre d'appels traités

Figure II.3 Nombre mensuel d'appels traités

Figure II.4 Nombre annuel d'appels traités par jour

Figure II.5 Nombre annuel d'appels traités par heure

Figure II.6 Délai moyen de prise en charge par un écoutant

Figure II.7 Répartition des appels au format long selon l'objet de l'appel

Figure II.8 Répartition des appels au format court selon l'objet de l'appel

Figure II.9 Durée de l'entretien téléphonique avec l'appelant

Figure II.10 Nombre d'AI pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs par département

Figure II.11 Nombre d'IP pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs par département

Figure II.12 Nombre d'aides immédiates et d'informations préoccupantes par département 2012-2014

- Figure III.1 Qualité de l'appelant pour l'enfant par type d'appel
- Figure III.2 Répartition par sexe selon la qualité d'appelants
- Figure III.3 Répartition par type d'appel des enfants en danger ou non
- Figure III.4 Connaissance de l'âge et du sexe des enfants en danger
- Figure III.5 Répartition par sexe des enfants en danger selon le type d'appel
- Figure III.6 Répartition des âges des enfants en danger selon le sexe
- Figure III.7 Pyramide des âges des enfants en danger selon le sexe
- Figure III.8 Répartition des types d'appels par âge des enfants en danger
- Figure III.9 Lieu de vie des enfants en danger
- Figure III.10 Qualité des auteurs présumés vis-à-vis des enfants
- Figure III.11 Traitement de l'appel par auteur présumé
- Figure III.12 Répartition par sexe des auteurs présumés selon leur lien avec l'enfant
- Figure III.13 Âge des auteurs présumés
-
- Figure IV.1 Répartition des dangers par type d'appel
- Figure IV.2 Répartition des formes de dangers par tranches d'âge des enfants
- Figure IV.3 Répartition par sexe des enfants selon la nature du danger
- Figure IV.4 Répartition du nombre d'enfants selon le nombre de dangers subis
- Figure IV.5 Type de danger dans les cas de danger unique
- Figure IV.6 Répartition des dangers selon l'âge des auteurs présumés
- Figure IV.7 Répartition des dangers selon la qualité des auteurs présumés
-
- Figure V.1 Caractéristiques des appels
- Figure V.2 Objet des appels émis par le mineur concerné

Figure V.3 Caractéristiques des mineurs appelant le service

Figure V.4 Types de dangers et auteurs présumés

Figure VI.1 Informations relatives au comportement de l'enfant

Figure VI.2 Informations relatives à la scolarité de l'enfant

Figure VI.3 Eléments contextuels relatifs au mode de vie de l'enfant

Figure VI.4 Informations relatives au comportement du ou des parents

Figure VI.5 Informations relatives à l'environnement socio-économique de l'enfant

Figure VI.6 Type d'appels en fonction du nombre d'informations recueillies

Figure VII.1 Orientation proposée selon le traitement de l'appel

Figure VII.2 Type d'orientation proposée

Figure VII.3 Taux de retour par département au 31 mai 2014

Figure VII.4 Représentation géographique des taux de retour d'IP par département au 6 mars 2013

Figure VII.5 Organisme réalisant l'évaluation de la situation, par appel

Figure VII.6 Situation de la famille et des enfants par rapport au département, par appel

Figure VII.7a Répartition des suivis de proximité après information préoccupante

Figure VII.7b Répartition des mesures administratives après information préoccupante

Figure VII.7c Répartition des mesures judiciaires après information préoccupante

Imprimerie de la Direction de l'information légale et administrative
N° 614150406-000715 – Dépôt légal : juillet 2015



