



Service national d'accueil téléphonique  
de l'enfance en danger

# Étude statistique de l'activité du 119

Année 2020





# Étude statistique de l'activité du 119

Année 2020

Publication gratuite publiée par le service d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (SNATED)  
au sein du GIP Enfance en Danger (GIPED - BP 30302 - 75823 Paris Cedex 17). Direction de la publication :  
Violaine Blain. Responsable de la rédaction : Pascal Vigneron. Dépôt légal novembre 2021. ISSN en cours.



# SOMMAIRE

## Introduction générale

---

Avant propos	8
Synthèse chiffrée des appels en 2020	9
Notre métier : l'écoute	10
Organisation du service	11
Nomenclature et qualification des appels	13

## 01

### Une situation exceptionnelle : le confinement

---

1.1	La réorganisation du service durant le confinement	16
1.2	La hausse des appels entrants durant le confinement	17
1.3	Mise en place d'un formulaire de recueil en ligne	18
1.4	Les formulaires reçus par le service	20

## 02

### Les appels traités

---

2.1	L'évolution des appels traités depuis 2012	24
2.2	Le flux des appels traités selon le mois	26
2.3	Les taux d'informations préoccupantes selon les départements	27

# 03

## Caractéristiques des appelants et enfants évoqués lors des appels

---

3.1	Les appelants à l'origine des appels traités	31
3.2	Les caractéristiques des enfants en danger ou en risque de l'être	33
3.3	Lieu de vie des enfants en danger ou en risque de l'être	34
3.4	Les auteurs présumés des dangers évoqués	36
3.5	Le contenu des formulaires traités par le 119	38
3.6	<b>FOCUS</b> - Les appels de mineurs	41
3.7	<b>FOCUS</b> - Les appels de voisins	49

# 04

## Caractéristiques des dangers et auteurs présumés

---

4.1	Les types de danger évoqués durant les appels traités	59
4.2	Les dangers évoqués selon l'âge des enfants	60
4.3	Les caractéristiques des auteurs présumés	62
4.4	<b>FOCUS</b> - Les transmissions urgentes et le recours aux services de première urgence	65

# 05

## Les informations de contexte recueillies sur les situations

---

5.1	Les éléments de contexte associés aux enfants	76
5.2	Les éléments de contexte associés aux parents	77
5.3	Les éléments de contexte socio-économique liés à l'environnement de l'enfant	78

# 06

## Orientation et suite des appels

---

6.1	Les orientations proposées par le service	80
6.2	Les retours d'informations préoccupantes	81

# Introduction générale

Avant-propos

Synthèse chiffrée des appels en 2020

Notre métier : l'écoute

Organisation du service

Nomenclature et qualification des appels

## Avant-propos

L'année 2020 a été marquée par une transformation importante des conditions de travail de toute l'équipe du 119. Elle a su s'adapter à la mise en place du télétravail et faire face à une longue période de haute croissance de l'activité.

Durant toute cette année la qualité de l'écoute et la gestion des situations sont restées une priorité qualitative. Le renforcement des équipes par des recrutements et par l'engagement des professionnels déjà en fonction a permis d'assurer la continuité d'un service public au plus proche des besoins des enfants, des familles et des citoyens. Être en mesure d'accueillir la parole est l'engagement de toute une équipe.

**Pascal VIGNERON**

*Directeur du SNATED*

# Synthèse chiffrée des appels en 2020

**39 427 appels traités  
(108 par jour)**

Appel qui donne lieu à une information préoccupante (IP) transmise au département ou à une aide immédiate (AI) de la part de l'écouterant



**AI**

**17 852 Aides immédiates  
(49 par jour)**

Entretien avec conseils, soutien, orientations, renseignements et/ou qui révèle un danger ou un risque de danger sans élément identifiant

**21 575 Informations  
préoccupantes (59 par jour)**

Entretien relatif à une situation d'enfant en danger ou en risque de danger dont le compte rendu est adressé à la Crip du département concerné

**IP**



**Plus de 9 auteurs  
présumés sur 10**

sont membres  
de la famille proche



**41 652**

appelants dont **33,2 %**  
de la famille proche



**7 761**

appelants sont  
des mineurs dont  
**6 060** sont concernés  
par la situation



**41 811**

enfants sont concernés  
par une situation  
de danger



**1/3** des dangers  
sont des violences  
psychologiques

## Notre métier : l'écoute

L'équipe du 119 est composée de 10 agents de pré-accueil, de 45 écoutants, d'un directeur, de 4 coordonnateurs, d'une assistante et d'un directeur. Les fonctions support (Ressources humaines, communication, informatique) sont mutualisées au sein du GIP Enfance En Danger.

**Les écoutants du 119** ont pour la plupart une formation initiale en psychologie, en droit ou dans le domaine de l'éducation spécialisée. Ils ont souvent une expérience antérieure dans le domaine de l'enfance (petite enfance, protection de l'enfance) ou de l'action sociale. Avant de prendre leurs fonctions au 119, ils suivent une formation complémentaire interne qui combine théorie et pratique. Un axe développé consiste en des rappels sur le développement de l'enfant, les dispositifs de protection des mineurs, les écrits professionnels et la découverte des outils informatiques du 119. La seconde partie est axée sur l'écoute téléphonique.

Avant de prendre des appels, l'écoutant fera de la « double écoute » avec des collègues expérimentés puis il sera lui-même écouté, lors de ses premières prises d'appels. Il bénéficie de l'accompagnement et de l'étayage d'un tuteur (lui-même écoutant), ainsi que de la disponibilité particulière d'un coordonnateur.

**La spécificité au 119** n'est pas seulement l'écoute mais le recueil d'informations précises et circonstanciées en matière de danger, de mauvais traitements et de parentalité. L'écoutant mène des entretiens semi directifs et fait ses comptes rendus écrits via un logiciel dont les données quantitatives et qualitatives sont exploitées annuellement pour la réalisation de la présente étude. Les entretiens menés nécessitent donc une « attention soutenue », d'autant que l'appelant n'a pas vocation à être rappelé. L'écoutant doit également être capable de contenir la souffrance des appelants et de reformuler ou mettre du sens sur ce qu'ils amènent de façon confuse ou abrupte au cours de certains appels.

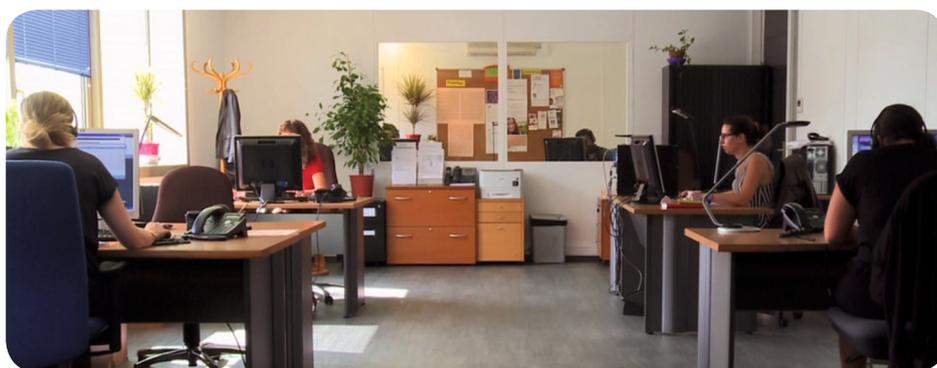
Il peut être amené à gérer une situation d'urgence ; au-delà de l'urgence à répondre, celle à agir et à faire une liaison avec des services du type police, pompiers, etc. Le coordonnateur ou le cadre d'astreinte peuvent être un appui dans ces situations de danger grave et imminent.

L'écoutant doit faire preuve de souplesse et d'adaptabilité car, il ne sait pas, au préalable, à quoi (contenus) et à qui (profils des appelants) il va répondre.

## Organisation du service

La description ci-dessous ne concerne pas la période de « confinement », décrite page 13 et suivantes.

- ▶ **Pré-accueil** : plateforme au sein de laquelle des agents dédiés filtrent tous les appels de 8 h à 23 h en semaine et de 9 h à 23 h le week-end. 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. Le pré-accueil se situe dans les mêmes locaux que le service, séparé du plateau d'écoute par une vitre.



Ci-dessous les effectifs du pré-accueil par tranche horaire, excepté les vacances scolaires où les effectifs sont réduits à un agent. Pendant celles-ci les effectifs sont identiques à ceux du samedi au dimanche.

Du lundi au vendredi		
8-10 h	10-21 h	21-23 h
1	2	1
Du samedi au dimanche		
	9-23 h	
	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 tranche horaire. Pendant les vacances scolaires, les effectifs sont identiques à ceux du samedi au dimanche.

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

#### Jour : 8-23 h

- ▶ **Pré-accueil** : 1 ou 2 agents selon les horaires
- ▶ **Plateau d'écoute** : entre 2 et 6 écoutants selon les horaires

#### Nuit : 23-8 h

2 configurations possibles :

- ▶ **Plateau d'écoute** : 2 écoutants
- ▶ 1 agent du pré-accueil et 1 écoutant (**50 nuits en 2020**)

## Nomenclature et qualification des appels

La nomenclature des types d'appels se présente comme suit :

Nomenclature	Définition
<b>Appel entrant</b>	Appel entrant dans le système téléphonique du SNATED via le message d'accueil
<b>Appel dissuadé</b>	Appel raccroché par l'appelant pendant le message d'accueil ou appel pour lequel l'appelant est incité à interrompre son appel qui ne concerne pas les missions du service
<b>Appel présenté</b>	Appel qui arrive dans le service, qu'un poste soit disponible ou pas
<b>Appel abandonné</b>	Appel raccroché par l'appelant avant d'avoir pu être pris en charge par le pré-accueil ou le plateau d'écoute
<b>Appel pré-traité</b>	Appel qui est décroché par les agents du pré-accueil ou directement par les écoutants du plateau (la nuit par exemple)
<b>Appel traité</b>	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 avec un écoutant qui a fait l'objet de conseils, de soutien, d'orientations, de renseignements et/ou qui n'est pas exploitable faute d'identifiants suffisants
- ▶ **Information préoccupante (IP)** : entretien téléphonique avec un écoutant 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. Le compte rendu de cet entretien est conservé au sein du service pour une durée de trois ans. Le 119 est entièrement informatisé, la téléphonie étant reliée à L.I.S.A. (Logiciel interactif de Suivi des Appels), l'applicatif métier du SNATED. La plupart des envois d'informations préoccupantes aux départements se font de manière dématérialisée (de serveur à serveur) ainsi que les retours après prise en compte de la situation et/ou évaluation. Les informations contenues dans les AI et IP sont archivées par le SNATED sur une période de 25 ans, de manière à couvrir les délais de prescription.



# Une situation exceptionnelle : le confinement

## 01

- 1.1 La réorganisation du service durant le confinement
- 1.2 La hausse des appels entrants durant le confinement
- 1.3 Mise en place d'un formulaire de recueil en ligne
- 1.4 Les formulaires reçus par le service

## 1.1 La réorganisation du service durant le confinement

Le GIP enfance en danger, dans le cadre des directives gouvernementales a, dès le 18 mars 2020, appliqué son plan de continuité d'activité de sorte que le service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (Snated-119) a pu, dès cette date organiser le télétravail de l'ensemble des professionnels intervenant au 119. La totalité de l'activité (pré-accueil, plateau d'écoute, encadrement, supervision, pôle informatique et téléphonie) a été concernée par cette nouvelle organisation. La capacité réactive de l'ensemble des équipes a permis d'assurer une continuité de service sans interruption et sans que le public n'ait à subir de modifications particulières dans le traitement de ses appels.

Afin de répondre à la montée exponentielle et rapide du nombre d'appels, le service s'est organisé de manière à pouvoir augmenter significativement ses capacités de décrochage rapide par le service de pré-accueil et de traitement du nombre d'appels par les écoutants.

Le pré-accueil, en place de 7h à 22h, a été organisé pour atteindre une capacité effective renforcée passant sur la période d'affluence d'appels de 2 à 3 agents (de 10h à 20h). Les professionnels du pré-accueil ont été informés de l'ensemble des évolutions organisationnelles, notamment de l'appui de quatre associations de protection de l'enfance (La Voix de l'enfant, L'Enfant bleu-Enfance maltraitée, Enfance et Partage, Colosse aux pieds d'argile) afin d'orienter dès que nécessaire les appelants vers ces lignes de soutien et de traitement lorsque l'objet de l'appel le permettait.

Malgré une amplitude horaire restreinte, le pré-accueil du 119 a réussi à garder un taux de décrochage de 90,1 %, chiffre remarquable dans le secteur de la téléphonie sociale. La couverture du plateau d'écoute a été renforcée afin de permettre par une hausse d'heures d'écoute effective une capacité de traitement accru.

### En termes d'écoute effective :

- ▶ Semaine du 30 mars au 5 avril : 593 h
- ▶ Semaine du 6 avril au 12 avril : 569 h
- ▶ Semaine du 13 avril au 19 avril : 718 h
- ▶ Semaine du 20 avril au 26 avril : 842 h
- ▶ Semaine du 27 avril au 3 mai : 805 h
- ▶ Semaine du 4 mai au 10 mai : 789 h

Le service a ainsi ouvert 1 466 heures supplémentaires soit l'équivalent de 9,65 ETP pour la période du 16 mars au 10 mai.

L'encadrement du Snated a renforcé son temps de travail afin de pouvoir se rendre plus disponible pour les écoutants dans le besoin d'échanges autour des situations. Il a également été nécessaire de répondre à l'augmentation de l'activité qui a généré une hausse des informations préoccupantes à traiter due notamment à une communication inédite sur le 119 en cette période de confinement.

Par ailleurs, les écoutants et les agents du pré-accueil ont bénéficié de temps de travail animés par des superviseurs (psychologues) à raison de deux fois deux heures chaque mois. Les écoutants qui l'ont souhaité ont également pu bénéficier d'un temps individuel.

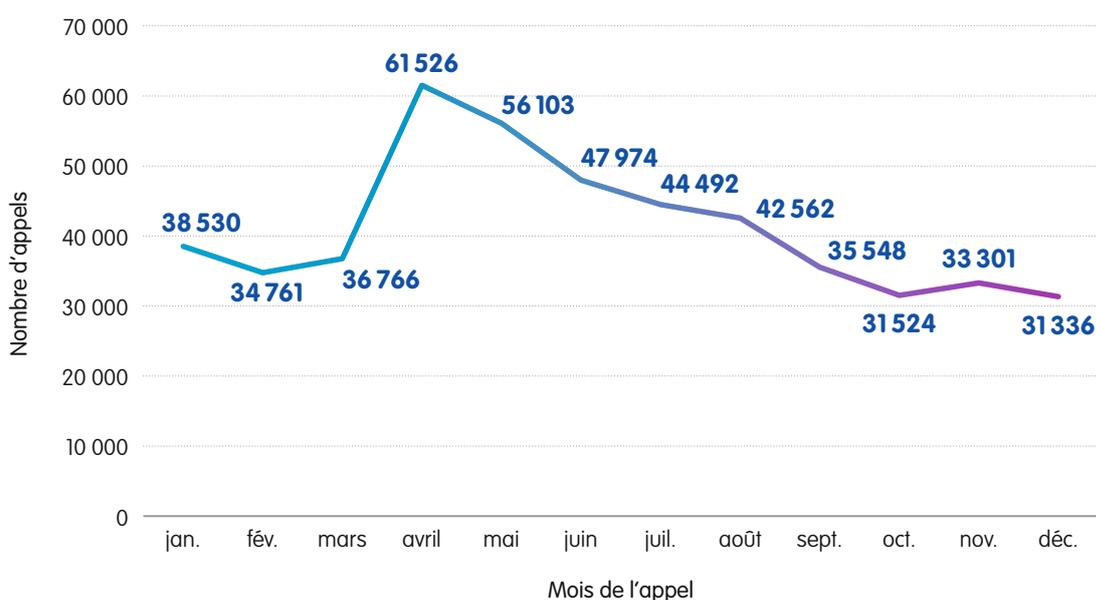
## 1.2 La hausse des appels entrants durant le confinement

Dès le 30 mars 2020, des campagnes de communication appelant à contacter le 119 ont été mises en place. La plus importante a été celle du Secrétariat d'État à la protection de l'enfance reprenant un spot de novembre 2018. Cette campagne inédite a été lancée sur les chaînes de télévision, les radios et de nombreuses plateformes web. Un plan média a permis un nombre de passages remarquable par son ampleur (près de 3300 passages TV...) et sa durée. L'objectif de cette campagne était notamment de susciter le réflexe chez des adultes (voisins, entourage) d'appeler le 119. Les pics d'augmentation des appels au 119 observés suivent très clairement les différents lancements de la campagne.

D'autres campagnes associatives ou de la société civile (spot de la Voix de l'enfant, clip d'Enfance et Partage, clip d'Enfance Majuscule, campagne de l'Unicef France, spot des sportifs par France Pub...) se sont enchaînées permettant au 119 d'être cité et relayé très fortement (par les médias de presse écrite notamment, par des personnalités...) pendant toute la période du confinement.

Différents partenariats ont par ailleurs été mis en place par le Secrétariat d'État au début du mois de mai 2020 avec les bailleurs sociaux, les professionnels de l'immobilier, les fédérations de la grande distribution, et des commerçants pour favoriser l'affichage en immeuble et en magasin des affiches de la campagne « #119Enfance en danger ». Les plus jeunes ont également été ciblés par des campagnes digitales fortes permettant ainsi de se rapprocher d'eux via les applications (Snapchat, Tiktok...) en cette période de confinement.

Figure 1 : Évolution mensuelle du nombre d'appels entrants au Snated en 2020



Cette communication nationale et inédite a également permis au 119 de lancer des nouvelles fonctionnalités et de développer des outils de communication au service du grand public : un formulaire en ligne afin d'évoquer une situation individuelle, la réactualisation de l'affiche du 119... Cette très forte communication en direction du grand public a généré une hausse considérable des appels au 119, tout particulièrement en avril 2020, avec 61 526 appels (+80,4% par rapport à avril 2019)<sup>1</sup>.

## 1.3 Mise en place d'un formulaire de recueil en ligne

Le 2 avril 2020, le 119 a mis en ligne un formulaire permettant aux internautes (enfants ou adultes) d'évoquer une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être. Projet d'évolution initié en 2019 par le groupement d'intérêt public enfance en danger (Giped), ce formulaire en ligne a démontré son utilité puisque celles et ceux qui souhaitent interpeller les services du 119 par écrit se sont appropriés ce nouvel outil. La communication autour de cette nouvelle fonctionnalité a été importante pour le Giped et le Ministère et a été relayée par de nombreux média.

### Besoin d'aide ?

Voici comment joindre l'un de nos professionnels de l'enfance.



**119**



**24 h sur 24** tous les jours  
de l'année

Appel gratuit et numéro  
invisible sur les factures  
de téléphone



Pour nous écrire en ligne  
à tout moment, vous pouvez  
remplir **notre formulaire**  
en cliquant [ici](#).



Attention, ils sont traités  
du lundi au vendredi  
de 8 h à 18 h



Une plateforme d'**échanges  
en langue des signes  
française** est accessible  
en cliquant [ici](#).



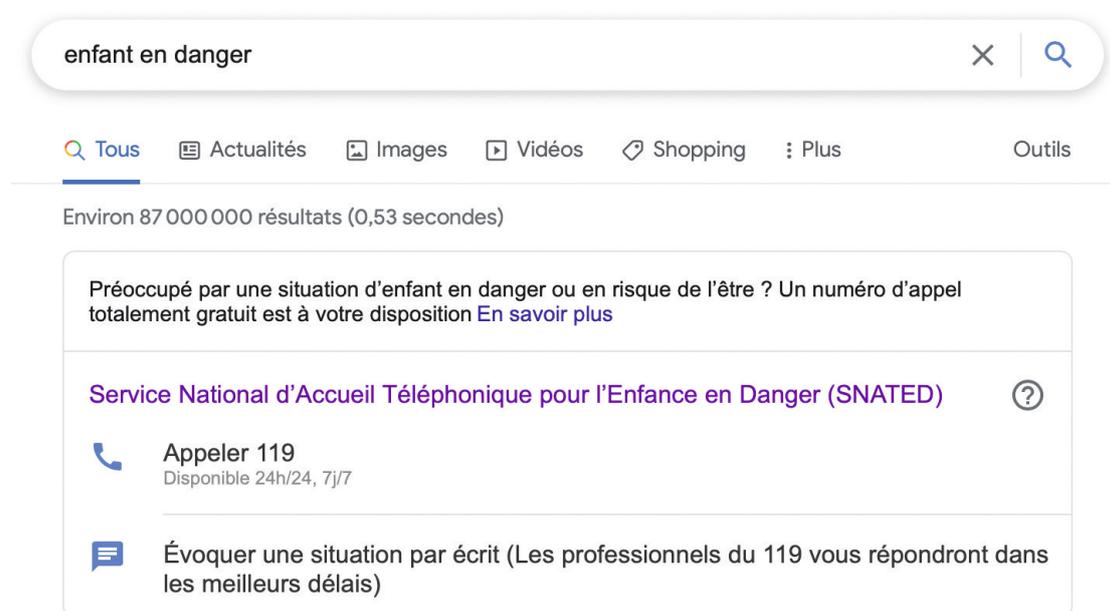
du lundi au vendredi  
de 8 h 30 à 19 h et le  
samedi de 9 h à 12 h

1. Pendant le confinement, le passage du pré-accueil en télétravail n'a pas permis de mettre en attente les appelants, ce qui a conduit à une augmentation des invitations à rappeler ultérieurement. Ce phénomène a lui aussi contribué à une augmentation du nombre d'appels entrants (les usagers renouvelant leurs appels)

Pour renforcer la visibilité de ce nouveau canal d'interpellation permettant d'évoquer une situation, le Giped a également entrepris des actions pour une meilleure information des publics :

- ▶ La mise en place d'un message récurrent sur le moteur de recherches « Google » ;
- ▶ Un nouveau message téléphonique d'accueil sur les lignes du 119 ;
- ▶ Une réactualisation de l'affiche du 119 ;
- ▶ L'effaçage des historiques de consultation du site 119<sup>2</sup>.

L'articulation **entre le Snated et Google France** a ainsi permis que pour toute recherche ayant trait à l'enfance en danger, le texte ci-dessus apparaisse épinglé à la page des résultats. En cliquant sur la petite icône, l'internaute peut ainsi directement accéder au formulaire « Besoin d'aide ? ».



2. GIP Enfance en Danger – Snated Bilan relatif à l'activité du 119 – période de confinement P.13/19

Pour aller plus loin sur le contenu des appels reçus par le service durant la période de confinement, la note publiée à cet effet est disponible sur le site internet (<https://www.giped.gouv.fr/pdf/Etude-confinement-119-20mai2020.pdf>)

## 1.4 Les formulaires reçus par le service

Entre avril et décembre 2020 le SNATED a reçu 7 168 formulaires dont 853 provenant des mineurs (soit 11,9%). Parmi ces formulaires, ceux dont le contenu dispose d'informations suffisantes et concernant la situation d'un enfant en danger ou en risque de l'être sont qualifiés en informations préoccupantes et transmis aux Cellules de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP). Si nécessaire, le service peut demander des compléments d'informations à l'expéditeur.

Figure 2 : Nombre de formulaires reçus par le service selon le mois

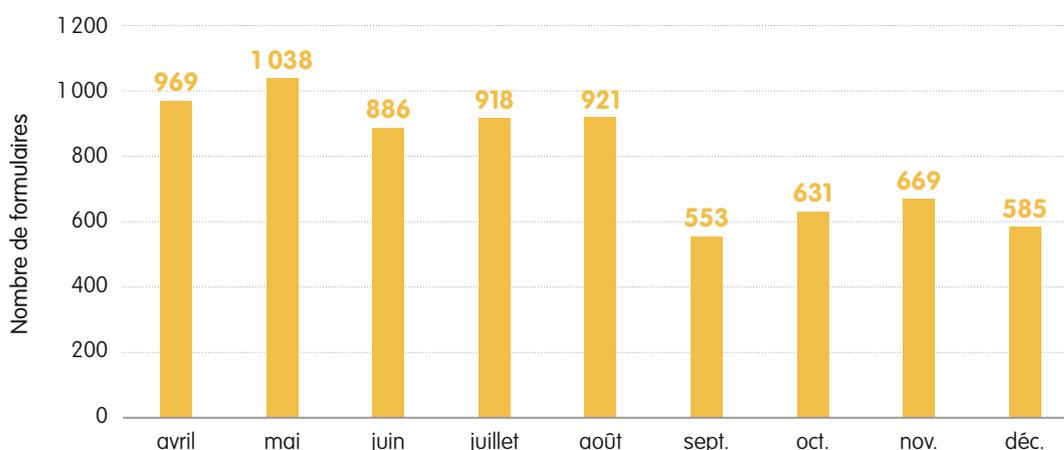


Tableau 1 : Catégorisation des situations provenant des formulaires

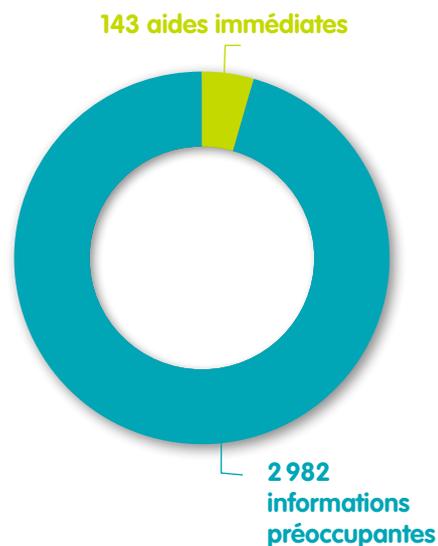
Catégorisation des situations provenant des formulaires	Effectif	%
Demande d'aide sans identifiants	4197	58,6
Information transmise à la CRIP	1939	27,1
Demande d'aide sans identifiants d'un mineur	573	8,0
Orientation vers d'autres structures	202	2,8
Difficulté à joindre le 119	137	1,9
Vidéo choquante	76	1,1
Souhaite appeler depuis l'étranger	24	0,3
Question sur la confidentialité	20	0,3
<b>Total</b>	<b>7168</b>	<b>100,0</b>

Source : Données issues de LISA, Mars 2021

Parmi les 7168 formulaires arrivés via le site internet du service en 2020, 3125 ont été remplis de manière suffisamment précise pour être exploitables. 2982 ont été qualifiés en information préoccupante et 143 en Aide immédiate, soit 3125 formulaires que nous qualifierons de « formulaires traités » dans la suite du document.

Pour 92,9% des formulaires traités, une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être est évoquée. Dans 3,6% des situations, ces formulaires ont été adressés dans le but de connaître la suite d'un appel téléphonique traité par le service. Aucune réponse n'est apportée à ces sollicitations par le service eu égard au secret professionnel.

**Figure 3 : Qualification des formulaires traités**



**Tableau 2 : Objet des formulaires traités par le service**

Objet des formulaires traités	Effectif	%
Situation d'enfant en danger ou en risque de l'être	2902	92,9
Suite d'une IP ou d'une AI émanent du SNATED	112	3,6
Non défini	73	2,3
Éléments évoqués ne justifiant pas une IP	30	1,0
Questionnement psychologique, éducation, parentalité ou juridique	8	0,3
<b>Total</b>	<b>3125</b>	<b>100,0</b>

Source : Données issues de LISA, Mars 2021



# Les appels traités

## 02

- 2.1 L'évolution des appels traités depuis 2012
- 2.2 Le flux des appels traités selon le mois
- 2.3 Les taux d'informations préoccupantes selon les départements

En 2020, **495 423** appels sont entrés dans le système téléphonique du 119 soit une augmentation de 10,8% par rapport à l'année 2019. Les écoutants du SNATED ont traité 39 427 appels (soit 108 appels par jour en moyenne).

La qualification de ces appels a donné suite à **21 575** informations préoccupantes (IP) adressées aux Cellules de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) des départements concernés et à **17 852** Aides Immédiates (AI). Ces dernières concernent les situations pour lesquelles le SNATED répond à sa mission de soutien, de conseil, d'orientation ou lorsque des éléments identifiants ou de danger manquent et ne permettent pas la transmission aux départements.

## 2.1 L'évolution des appels traités depuis 2012

Une augmentation du nombre d'appels traités en 2020 s'observe par rapport à l'année 2019 (+16,1 %) dont une partie (9,2 %) est due à la mise en place du formulaire sur le site internet du 119. En effet, parmi les situations traitées par le service en 2020, **3 125** proviennent des formulaires envoyés via le site internet du 119 dont 2 982 ont été classés en informations préoccupantes et 143 en aide immédiate (*cf.* pages 34-35). Lorsqu'on rapporte le nombre d'appels téléphoniques traités au nombre d'appels entrants correspondant respectivement à ces deux périodes, cette augmentation est réellement de 1 point : 8,6 % en 2020 contre 7,6 % en 2019.

L'augmentation de la capacité du service à traiter plus de situations est liée à plusieurs facteurs dont la mise en place du formulaire, l'amélioration de la qualité du service de pré-accueil (taux de décrochage) et principalement l'augmentation du nombre d'écoutants, se répercutant sur celle du nombre d'heures d'écoute quotidiennes.

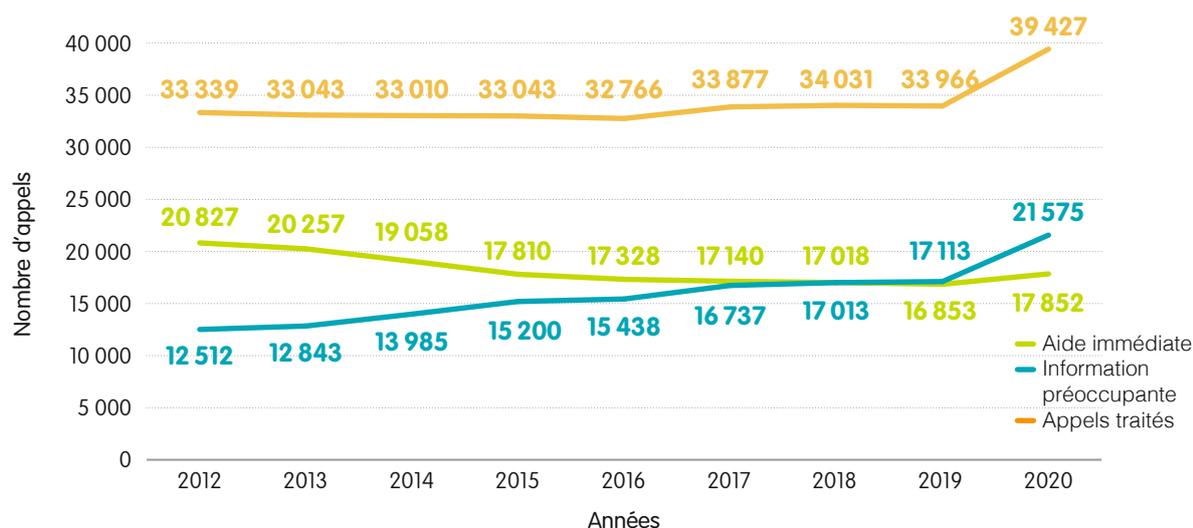
En 2020, les écoutants du SNATED ont consacré **34 343 heures** à l'écoute contre **30 739** en 2019 (+11,72 %).

La tendance enregistrée depuis 2012 d'une baisse des AI conjuguée à une hausse des IP se poursuit en 2020. Entre 2019 et 2020, les taux d'AI sont passés de 49,6 % à 45,3 %. Le taux d'informations préoccupantes qui correspond au rapport du nombre d'informations préoccupantes au nombre de situations traitées est passé à 54,7 % en 2020 contre 50,4 % en 2019. **Plus d'une situation traitée sur deux a donné lieu à une information préoccupante.**

Entre 2012 et 2020, le nombre d'IP a augmenté de 72,4%. Cette hausse des IP s'explique par le travail des écoutants sur le recueil des informations, permettant notamment à des situations qui auraient donné lieu à des AI faute d'identifiants d'être traitées en IP. Plus généralement, l'évaluation des situations est affinée grâce :

- ▶ à la prise en compte des évolutions législatives considérant l'exposition aux violences conjugales comme un danger à part entière
- ▶ à l'harmonisation des pratiques professionnelles incluant la prise en compte de la transmission des IP au titre de la prévention,
- ▶ au travail des écoutants auprès des appelants sur la nécessité de recueillir des informations identifiants (adresse, nom, etc.) dans le but de transmettre la situation,
- ▶ à un meilleur repérage des missions du 119, voire de la protection de l'enfance, par les appelants.

**Figure 4 : Évolution du nombre d'appels traités entre 2012-2020**

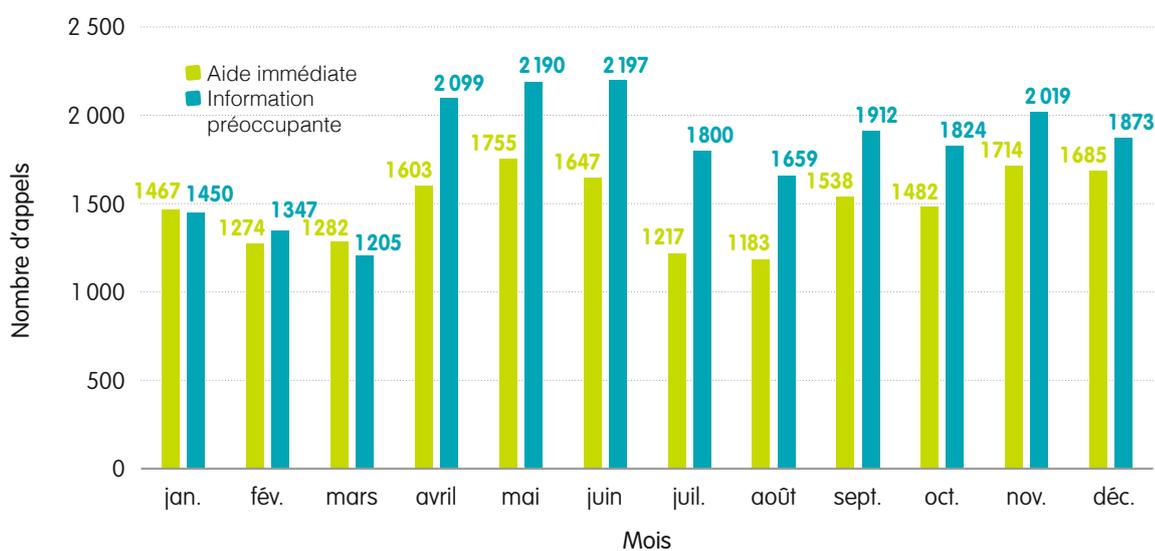


Cette année, **4 377** appels donnant lieu à une transmission ont été qualifiés d'urgents. Il s'agit d'une mention spécifique sur la transmission indiquant au département que la situation nécessite d'être traitée prioritairement. Il peut s'agir par exemple de violences devant probablement être signalées immédiatement au parquet, de jeunes à la rue, d'inquiétudes concernant des nourrissons (*cf. focus sur les appels urgents et les recours aux services de première urgence p.63*).

## 2.2 le flux des appels traités selon le mois

Comme les années précédentes, le flux des appels traités par le service reste irrégulier. Toutefois, en 2020, on observe la hausse des appels traités à partir du mois d'avril avec un léger repli durant les mois de juillet et août. Les informations préoccupantes sont nettement à la hausse, conjugué à la baisse des aides immédiates. Cette hausse est à mettre en relation avec l'introduction des situations traitées provenant des formulaires.

Figure 5 : Nombre d'appels traités selon le mois en 2020

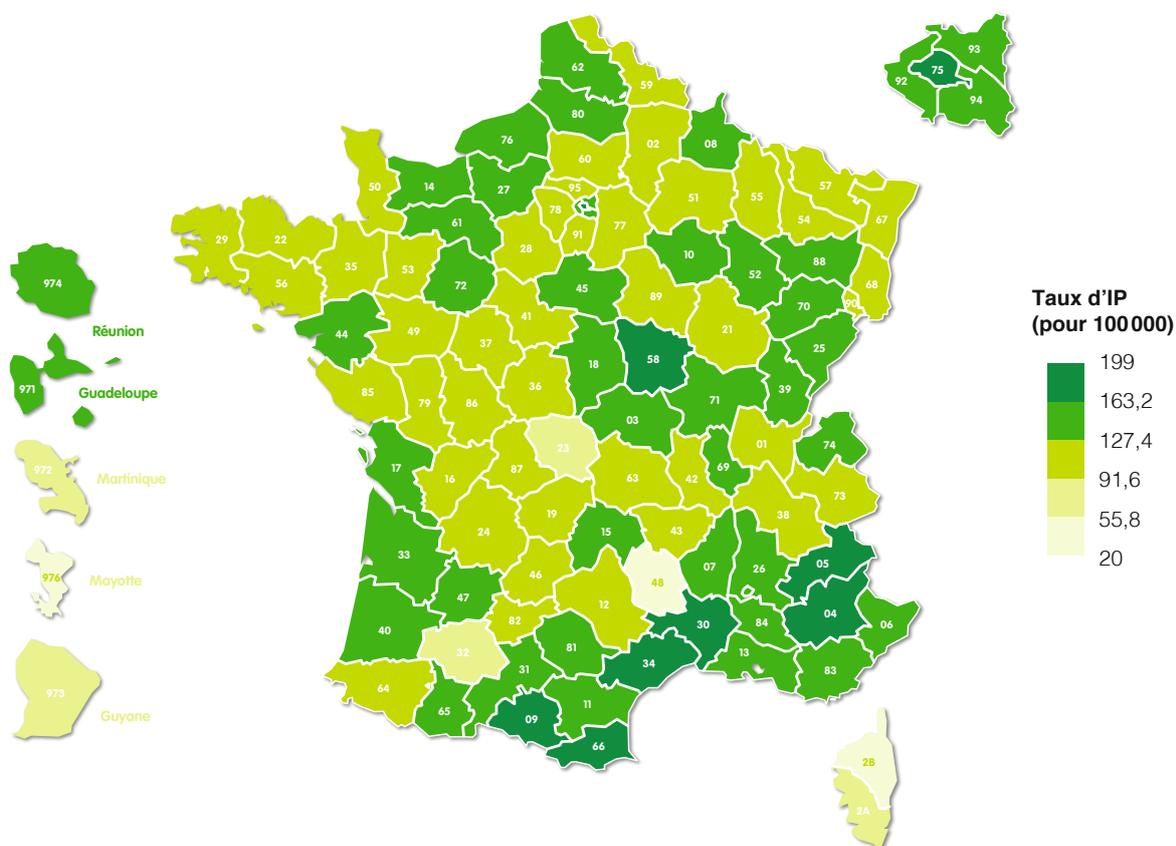


## 2.3 Les taux d'informations préoccupantes selon les départements

En 2020, huit départements enregistrent à eux seuls le quart des informations préoccupantes (IP) transmises par le SNATED. Il s'agit du Nord (910 IP), de Paris (822 IP), des Bouches-du-Rhône (782 IP), du Rhône (660), de la Seine-Saint-Denis (619 IP), des Hauts-de-Seine (554 IP), de la Gironde (548 IP) et du Pas-de-Calais (532 IP).

Étant donnée la variation de la population dans les différents départements et pour rendre comparables ces chiffres, le nombre d'IP transmises par le SNATED a été rapporté à la population des mineurs et jeunes majeurs du département concerné<sup>3</sup>. En moyenne, pour 100 000 mineurs et jeunes des départements, 127 IP ont été transmises par le service en 2020. Près de la moitié des départements (47) sont largement au-dessus de cette moyenne. Les taux d'incidence les plus élevés sont observés dans les départements des Pyrénées-Orientales (199 IP pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs du département), en Ariège (197), à Paris (187), dans les Alpes-de-Haute-Provence (187) ou dans la Nièvre (182). Comme les années précédentes, les minima sont observés à Mayotte (20), en Haute Corse (44) ou en Lozère (49).

**Carte 1 :** Nombre d'IP pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs par département



3. Estimation provisoire au 1<sup>er</sup> janvier 2019, de la population de mineurs et jeunes majeurs du département réalisée par l'INSEE



# Caractéristiques des appelants et enfants évoqués lors des appels

## 03

- 3.1 Les appelants à l'origine des appels traités
- 3.2 Les caractéristiques des enfants en danger ou en risque de l'être
- 3.3 Lieu de vie des enfants en danger ou en risque de l'être
- 3.4 Les auteurs présumés des dangers évoqués
- 3.5 Le contenu des formulaires traités par le 119
- 3.6 **FOCUS** - Les appels de mineurs en 2020
- 3.7 **FOCUS** - Les appels de voisins

La situation d'un enfant peut faire l'objet de plusieurs appels : depuis 2015, le chaînage des appels permet de différencier ces enfants et de raisonner en termes d'enfants « distincts ». 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 2020, 41 652 appelants sont à l'origine des 39 427 appels traités car parfois, pour un même appel, plusieurs appelants peuvent intervenir lors de l'entretien. Durant ces appels, 56 206 enfants distincts ont été évoqués. Parmi eux, 41 811 enfants sont considérés par le service comme en danger ou en risque de l'être au regard des éléments portés à sa connaissance.

**Tableau 3** : Synthèse de la population concernée par les appels traités

Population concernée	Appels AI	Appels IP	Appels traités
Appelants	18 556	23 097	41 652
Auteurs	19 671	31 103	50 774
Enfants distincts évoqués	21 058	35 148	56 206
Enfants distincts avec un danger évoqué	10 193	31 618	41 811

**Source** : données issues de LISA, janvier 2021

Les données socio-démographiques recueillies au cours des entretiens téléphoniques permettent d'identifier de façon distincte les différentes personnes liées aux enfants en danger ou en risque de l'être. Les variables telles que le sexe, l'âge, l'environnement familial, les filiations, etc., permettent d'établir les profils d'appelants, d'enfants ou d'auteurs.

## Les catégories d'appelants se déclinent ainsi :

<b>Famille proche :</b>	parents, beaux-parents, grands-parents, frère, sœur, demi-frère, demi-sœur.
<b>Autre membre de la famille :</b>	oncle, tante, cousin, cousine, etc.
<b>Entourage :</b>	ami de la famille, camarade, parent de camarade, petit(e) ami(e), autre personne connue de l'enfant.
<b>Mineur concerné :</b>	mineur qui contacte le service pour sa propre situation.
<b>Jeune majeur concerné :</b>	jeune majeur qui contacte le service pour sa propre situation.
<b>Professionnels :</b>	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, intervenant artistique-sportif.
<b>Autre :</b>	autre personne non citée précédemment.
<b>Non désigné :</b>	personne ne donnant pas son identité et/ou sa qualité.

### 3.1 Les appelants à l'origine des appels traités

La non-identification de la qualité des appelants faisant partie de la catégorie « non désignés » implique une précaution d'interprétation des résultats. Ils représentent 11 % des appelants en 2020. Lorsque l'appelant est clairement identifié, ce sont en premier les membres de la famille proche de l'enfant en danger ou en risque de l'être. Ils représentent 33,2% de l'ensemble des appelants et le plus souvent ce sont les parents (père ou mère). Les appels provenant des autres membres de la famille représentent 4,7% des appels traités en 2020. Les appels provenant des voisins sont en

augmentation comparée à l'année 2019 (13,1 % contre 10,3%) ceux provenant de l'entourage de l'enfant restent constants (9,1 %). Ceux provenant des professionnels sont en légère baisse (5,7%), ce qui pourrait être en lien avec le confinement et la fermeture des établissements scolaires ou proposant des activités périscolaires.

La hausse des appels de mineurs contactant le service pour leur propre situation, observée depuis 2012 se poursuit. Ils représentent 14,5% des appelants en 2020. Au total, 18,6% des personnes ayant contacté le service cette année ont moins de 18 ans. Une analyse plus détaillée des appels de mineurs sera faite dans la suite du document (*cf. focus appels des mineurs, p.39*).

**Tableau 4 : Qualité de l'appelant selon le type d'appel**

Qualité de l'appelant	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Mère	3 561	19,2%	2 287	9,9%	5 848	14,0%
Père	2 747	14,8%	2 208	9,6%	4 955	11,9%
Grands-parents	950	5,1%	792	3,4%	1 742	4,2%
Beaux-parents	289	1,6%	276	1,2%	565	1,4%
Membre de la fratrie	280	1,5%	447	1,9%	727	1,7%
<b>Sous-total famille proche</b>	<b>7 827</b>	<b>42,2%</b>	<b>6 010</b>	<b>26,0%</b>	<b>13 837</b>	<b>33,2%</b>
Autre membre de la famille	796	4,3%	1 177	5,1%	1 973	4,7%
Mineur concerné	3 019	16,3%	3 041	13,2%	6 060	14,5%
Autre appelant mineur	931	5,0%	770	3,3%	1 701	4,1%
<b>Sous-total appelant mineur</b>	<b>3 950</b>	<b>21,3%</b>	<b>3 811</b>	<b>16,5%</b>	<b>7 761</b>	<b>18,6%</b>
Jeune majeur concerné	453	2,4%	155	0,7%	608	1,5%
Voisin	1 599	8,6%	3 857	16,7%	5 456	13,1%
Entourage	1 741	9,4%	2 061	8,9%	3 802	9,1%
Professionnels	1 043	5,6%	1 311	5,7%	2 354	5,7%
Adulte concerné	244	1,3%	11	0,0%	255	0,6%
Autre	1 093	5,9%	1 646	7,1%	2 739	6,6%
Non désigné	740	4,0%	3 829	16,6%	4 569	11,0%
<b>Total</b>	<b>18 555</b>	<b>100,0%</b>	<b>23 098</b>	<b>100,0%</b>	<b>41 653</b>	<b>100,0%</b>

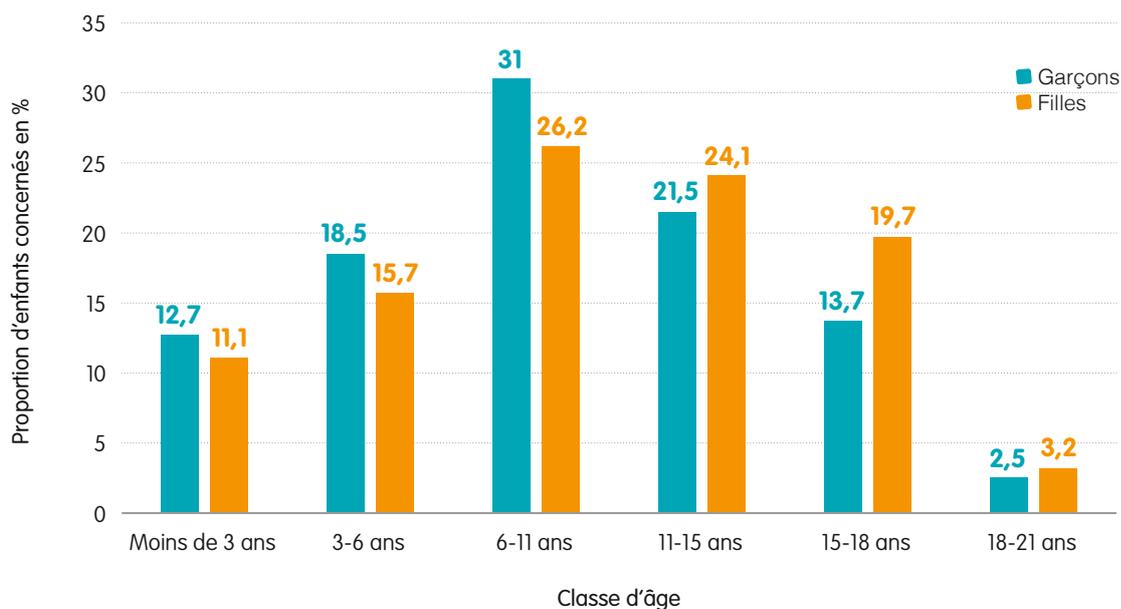
Source : données issues de LISA, janvier 2021

Lecture : 33,2% des appels reçus par le service en 2020 proviennent d'un membre de la famille proche de l'enfant en danger ou en risque de l'être.

## 3.2 Les caractéristiques des enfants en danger ou en risque de l'être

Lors des appels traités, les appelants ont évoqué 56 206 enfants dont 41 811 sont en danger ou en risque de l'être. Pour la plupart de ces enfants, la classe d'âge et le sexe sont connus (79,7%). Parmi les enfants en danger ou en risque de l'être pour lesquels les informations relatives à la classe d'âge et au sexe sont connues, il y a un peu plus de filles (51,7%) que de garçons (48,3%). Les garçons sont en moyenne un peu plus concernés par une situation de danger avant l'âge de 11 ans et au-delà cette tendance s'inverse en faveur des filles. En effet, 62,2% des garçons en danger ou en risque de l'être ont moins de 11 ans contre 53,0% des filles. À partir de 11 ans, 47,0% des enfants en danger sont des filles contre 37,8% des garçons du même âge.

**Figure 6** : Répartition par classe d'âge et sexe des enfants en danger ou en risque de l'être



**Champ** : N=36 942 enfants en danger ou en risque de l'être pour lesquels la classe d'âge et le sexe sont connus

Il arrive exceptionnellement que le 119 effectue des transmissions concernant des jeunes de plus de 21 ans. Il s'agit généralement de situations de majeurs vulnérables pour lesquels la CRIP est sollicitée afin de faire un relais auprès des services concernés.

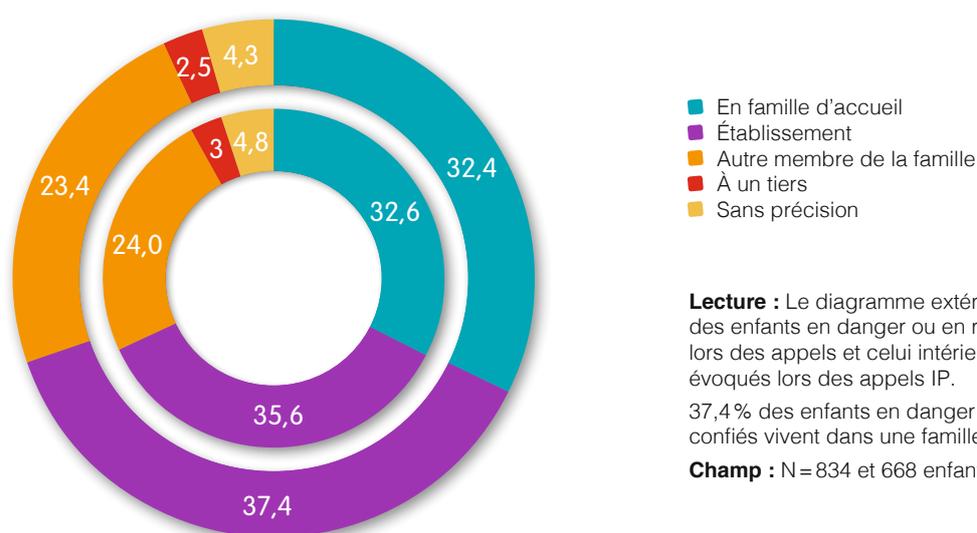
### 3.3 Lieu de vie des enfants en danger ou en risque de l'être

En 2020, 36,6% des enfants en danger ou en risque de l'être évoqués lors des appels traités par le service vivent dans une famille dite « traditionnelle » (au sens de l'INSEE), c'est-à-dire avec leurs deux parents. Ils sont 27,1% à habiter dans un foyer monoparental. Ils vivent majoritairement chez leurs mères (22,5%) lorsqu'ils habitent avec un seul parent et 3,4% d'entre eux vivent uniquement chez leur père. Selon les données de l'INSEE<sup>4</sup>, en 2018, 68% des mineurs en France vivent au sein d'une famille traditionnelle et 21% vivent dans une famille monoparentale. Les enfants en danger ou en risque de l'être évoqués lors des appels vivent beaucoup moins dans des familles traditionnelles que leurs pairs au niveau national (France hors Mayotte). Ils sont également beaucoup plus présents dans les familles recomposées (17,3%) que les autres mineurs (7%)<sup>5</sup>.

Le lieu de vie des enfants en danger ou en risque de l'être évoqués lors des appels ayant abouti à une transmission est quasi identique à celui de l'ensemble des enfants évoqués lors des appels.

D'après les situations traitées par le SNATED, les enfants en danger confiés à l'aide sociale à l'enfance vivent majoritairement en famille d'accueil (Assistants familiaux) ou en établissement (MECS). En effet, sept enfants en danger confiés sur dix (69,8%), résident dans ce type de configuration familiale ou institutionnelle. Un peu moins du quart (23,4%) vivent chez un autre membre de la famille (cf. figure 5).

Figure 7 : Lieu de vie des enfants confiés



**Lecture :** Le diagramme extérieur concerne l'ensemble des enfants en danger ou en risque de l'être évoqués lors des appels et celui intérieur concerne ceux évoqués lors des appels IP.

37,4% des enfants en danger ou en risque de l'être confiés vivent dans une famille d'accueil.

**Champ :** N = 834 et 668 enfants confiés à l'ASE

4. INSEE première n° 1788, janvier 2020

5. La catégorie « famille monoparentale » regroupe les catégories chez la mère seule, chez le père et mère et pères seuls en résidence alternée. La catégorie « famille recomposée » regroupe les catégories chez la mère ou le père en nouvelle union et « en résidence alternée sans père et mère seuls ».

**Tableau 5 : Lieu de vie des enfants en danger**

Lieu de vie des enfants	Enfants distincts avec danger évoqué		Enfants distincts avec danger évoqué (appels IP)	
	Effectifs	%	Effectifs	%
Avec ses deux parents	15 298	36,6	11 695	37,0
Chez la mère seule	9 158	21,9	7 101	22,5
Chez la mère, en nouvelle union	4 692	11,2	3 630	11,5
Chez la mère, sans autre précision	3 638	8,7	2 674	8,5
Chez le père seul	1 480	3,5	1 073	3,4
Chez le père, en nouvelle union	1 072	2,6	820	2,6
Chez le père, sans autre précision	764	1,8	559	1,8
En résidences alternées	2 117	5,1	1 326	4,2
Dont mère et père seuls	638	1,5	403	1,3
Sous total famille monoparentale	11 276	27,0	8 577	27,1
Sous total famille recomposée	7 243	17,3	5 373	17,0
Autres	695	1,7	482	1,5
Confiés	834	2,0	668	2,1
Non renseigné	2 063	4,9	1 590	5,0
<b>Total</b>	<b>41 811</b>	<b>100,0</b>	<b>31 618</b>	<b>100,0</b>

**Source :** données issues de LISA, janvier 2021

**Lecture :** En 2020, 21,9% des enfants en danger ou en risque de l'être évoqués lors des appels traités vivent chez leur mère seule. Cette proportion est de 22,5% pour les enfants dont l'appel a abouti à une transmission.

## 3.4 Les auteurs présumés des dangers évoqués

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 (ex : famille recomposée).

### Les catégories d'auteurs présumés se déclinent ainsi :

<b>Famille proche :</b>	parents, beaux-parents, grands-parents, frère, sœur, demi-frère, demi-sœur.
<b>Autre membre de la famille :</b>	oncle, tante, cousin, cousine, etc.
<b>Entourage :</b>	ami de la famille, camarade, parent de camarade, petit(e) ami(e), autre personne connue de l'enfant, voisin.
<b>Mineur concerné :</b>	mineur qui contacte le service pour sa propre situation.
<b>Jeune majeur concerné :</b>	jeune majeur qui contacte le service pour sa propre situation.
<b>Professionnels :</b>	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, intervenant artistique-sportif.
<b>Autre :</b>	autre personne non citée précédemment.
<b>Non désigné :</b>	personne ne donnant pas son identité et/ou sa qualité.

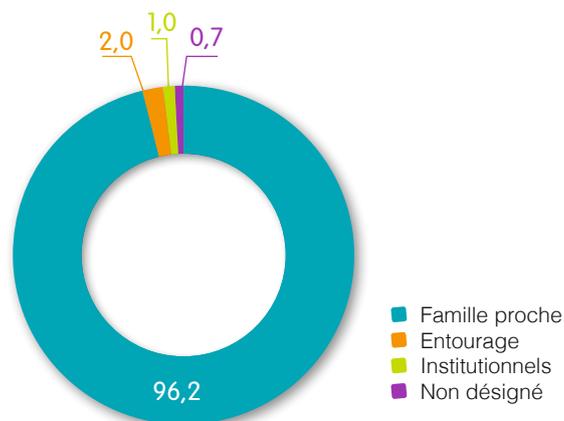
En 2020, 66 439 auteurs présumés sont dénombrés. Les tendances observées les années précédentes se poursuivent. Plus de 9 auteurs présumés sur 10 sont des membres de la famille proche de l'enfant en danger ou en risque de l'être et ceci quel que soit le type d'appel. Les auteurs présumés faisant partie de l'entourage de l'enfant ou du personnel institutionnel en

charge de l'enfant représentent respectivement 2,0% et 1,0% des auteurs pour l'ensemble des appels traités par le service. 0,7% des auteurs présumés ne sont pas identifiés.

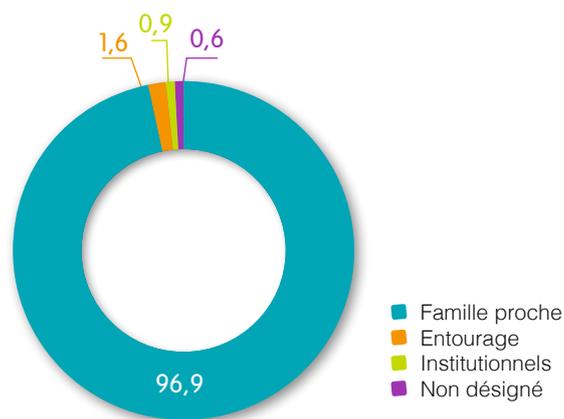
Lorsque l'auteur présumé est un membre de la famille proche, il s'agit de la mère pour la moitié des enfants évoqués lors des appels traités et du père dans un peu moins de 4 situations sur 10 (37,3%). Ces auteurs présumés membres de la famille proche de l'enfant représentent respectivement 51,0% et 36,0% dans les appels classés en information préoccupante. Il faut toutefois souligner, comme cela a été présenté précédemment, que la résidence habituelle des enfants est principalement chez la mère (qu'elle soit seule ou en nouvelle union), ce qui nécessite d'interpréter ces résultats avec précaution (cf. figures 10-11).

En 2020, pour 45,2% des enfants en danger ou en risque de l'être, les deux parents sont évoqués comme des auteurs présumés lors des appels traités. Dans ces situations, cela signifie qu'aucun des deux parents ne constituerait une ressource parentale sur laquelle l'enfant peut s'appuyer pour être protégé.

**Figure 8 : Types d'auteurs présumés évoqués au cours des appels traités (en %)**

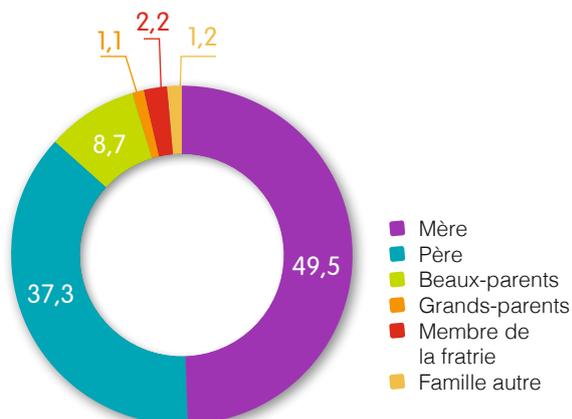


**Figure 9 : Types d'auteurs présumés évoqués au cours des appels IP (en %)**

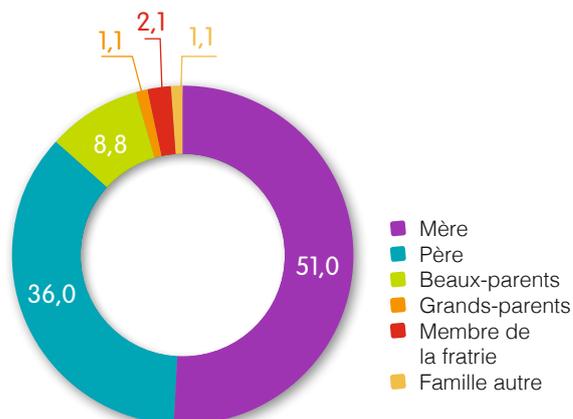


Champ : n = 66 439 auteurs présumés

**Figure 11 : Auteurs présumés membres de la famille proche lors des appels traités (en %)**



**Figure 10 : Auteurs présumés membres de la famille proche lors des IP (en %)**

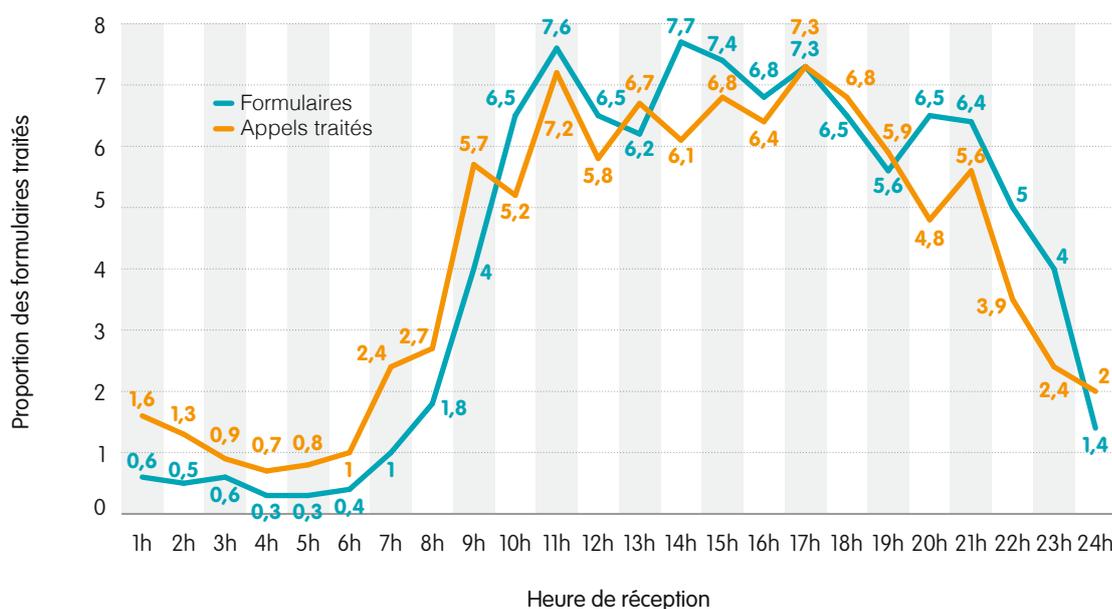


Champ : n = 63 940 auteurs membres de la famille proche de l'enfant

## 3.5 Le contenu des formulaires traités par le 119

Le formulaire est accessible en continu sur le site internet du 119 et aux mêmes horaires que la ligne téléphonique (24 h/24)<sup>6</sup>. Les horaires de réception des formulaires traités en 2020 suivent les mêmes tendances que celles des appels traités.

Figure 12 : Horaire de réception des formulaires traités par le service en 2020



Lorsque l'information est connue, ce sont beaucoup plus les voisins et les professionnels qui ont envoyés un formulaire sur le site du service. Ils représentent respectivement 28,5% et 6,8% des correspondants (contre 13,1% et 5,7% des appelants de la même catégorie). Les membres de la famille proche de l'enfant représentent 20% des correspondants contre 33,2% des appelants. Toutefois, l'identité de la personne contactant le service via le formulaire n'est pas connue pour le quart des situations.

6. Les formulaires ne sont en revanche traités qu'en journée, entre 9h et 18h

**Tableau 6 :** Correspondants des formulaires reçus et traités sur le site du 119 en 2020

Les appels traités provenant des formulaires du site internet du 119	Effectif	%
<b>Qualité de la personne ayant envoyé le formulaire</b>		
Mère	225	7,1
Père	217	6,9
Grands-parents	101	3,2
Beaux-parents	28	0,9
Membre de la fratrie	58	1,8
<b>Sous-total famille proche</b>	<b>629</b>	<b>20,0</b>
Autre membre de la famille	167	5,3
Entourage	122	3,9
<b>Voisin</b>	<b>897</b>	<b>28,5</b>
Mineur concerné	124	3,9
Professionnel d'accueil de l'enfance	13	0,4
Professionnel de l'éducation nationale	46	1,5
Accueil extrascolaire de l'enfant	18	0,6
Personnel de mairie	16	0,5
Professionnel de santé exerçant en libéral	42	1,3
Professionnels exerçant en institution	13	0,4
Autres professionnels	66	2,1
<b>Sous total professionnels</b>	<b>214</b>	<b>6,8</b>
Non désigné	758	24,1
Autres	236	7,5
<b>Total</b>	<b>3 147</b>	<b>100,0</b>

Source : Données issues de LISA, mars 2021

Dans les formulaires traités, 4 238 enfants distincts en danger ou en risque de l'être sont évoqués, avec autant de filles que garçons comme dans l'ensemble des appels traités.

Les tendances observées pour les types de danger évoqués parmi l'ensemble des dangers se poursuivent, avec un peu plus de violences psychologiques (34,3%) et un peu moins de violences physiques (17,2%).

**Tableau 7 : Caractéristiques des enfants et dangers évoqués dans les formulaires traités**

Les caractéristiques des enfants évoqués et les dangers (formulaires site 119)	Effectif	%
<b>Classe d'âge des enfants évoqués</b>		
Moins de 3 ans	551	13,0
3-6 ans	768	18,1
6-11 ans	1047	24,7
11-15 ans	691	16,3
15-18 ans	341	8,0
18-21 ans	34	0,8
Indéterminé	806	19,0
<b>Total</b>	<b>4 238</b>	<b>100,0</b>
<b>Sexe des enfants évoqués</b>		
Garçons	1 367	32,3
Filles	1 332	31,4
Indéterminé	1 539	36,3
<b>Total</b>	<b>4 238</b>	<b>100,0</b>
<b>Les dangers évoqués</b>		
Violences psychologiques	2 207	34,3
Négligences envers l'enfant	1 514	23,5
Violences physiques	1 106	17,2
Conditions d'éducation compromises	706	11,0
Violences au sein du couple	505	7,8
Comportement du mineur le mettant en danger	260	4,0
Violences sexuelles	130	2,0
Mineur privé de la protection de sa famille	9	0,1
<b>Total</b>	<b>6 437</b>	<b>100,0</b>

Source : Données issues de LISA, mars 2021

## 3.6 FOCUS : les appels des mineurs en 2020

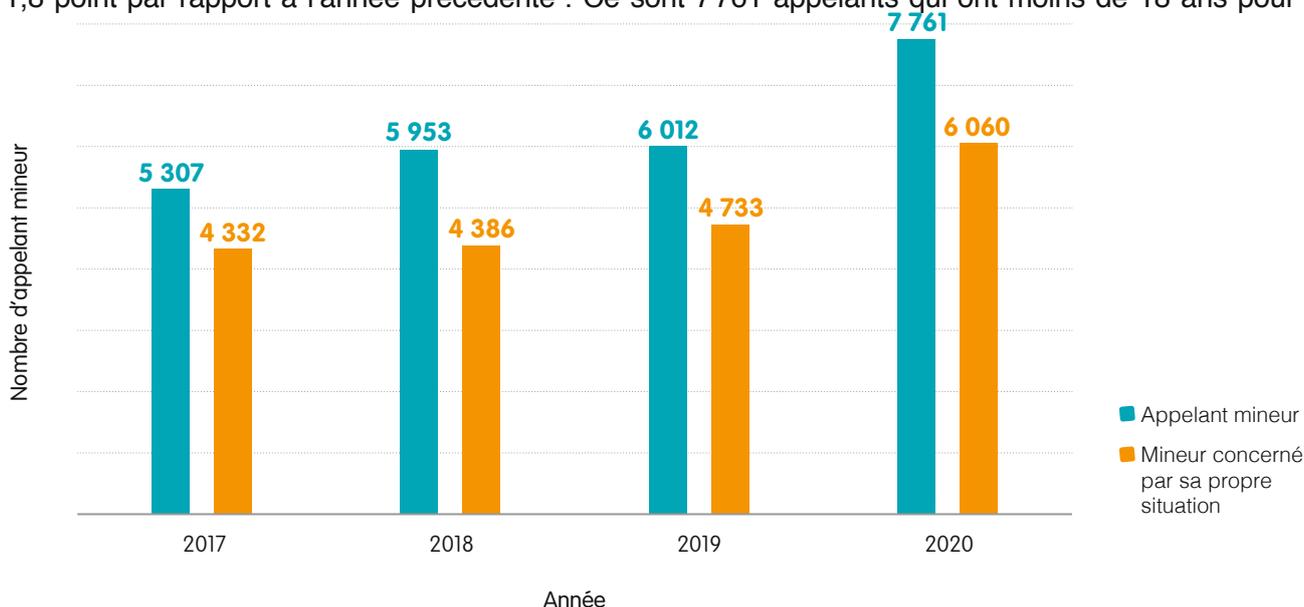
Service d'accueil téléphonique dédié à la protection de l'enfance, le SNATED exerce des missions de prévention et de protection des mineurs en danger. À ce titre, il accorde une importance particulière à l'accueil et au recueil de la parole des premiers intéressés : les mineurs eux-mêmes. Les agents du pré-accueil ont ainsi pour consigne de transférer en priorité aux écoutants les appels de mineurs, quitte à demander à un écoutant en phase de rédaction d'un compte-rendu d'appel de la suspendre pour prendre la communication.

Au 119, les appels d'enfants apparaissent de manière spécifique sur les interfaces informatiques des écoutants et de l'encadrement afin de faciliter leur repérage en cas d'affluence.

### ► Les appels de mineurs en constante augmentation

Figure 13 : Évolution des appels de mineurs entre 2017 et 2020

En 2020, 18,6% des appelants ayant contacté le service sont des mineurs soit une augmentation de 1,8 point par rapport à l'année précédente<sup>7</sup>. Ce sont 7761 appelants qui ont moins de 18 ans pour



l'ensemble des appels traités dont 3950 (50,9%) pour les appels classés en aides immédiates et 3811 (49,1%) pour les informations préoccupantes. Les mineurs appelant pour leur propre situation représentent 14,5% des appelants, soit 6 060 appelants. Cette proportion d'appelant mineur ne cesse d'augmenter au fil des années. Cette augmentation continue des appels de mineurs s'est manifestée

7. Néanmoins il est à noter que nous ne pouvons connaître précisément le nombre d'appelants mineurs, étant donné que certains ne souhaitent pas être identifiés comme tels.

par une hausse de 12,2% en 2018, un palier en 2019 (+1,0%) puis une nouvelle hausse plus forte en 2020 (+29,1%). Les explications sont multiples mais on peut noter les efforts constants du service pour améliorer son accessibilité et se faire connaître des jeunes en nouant des partenariats.

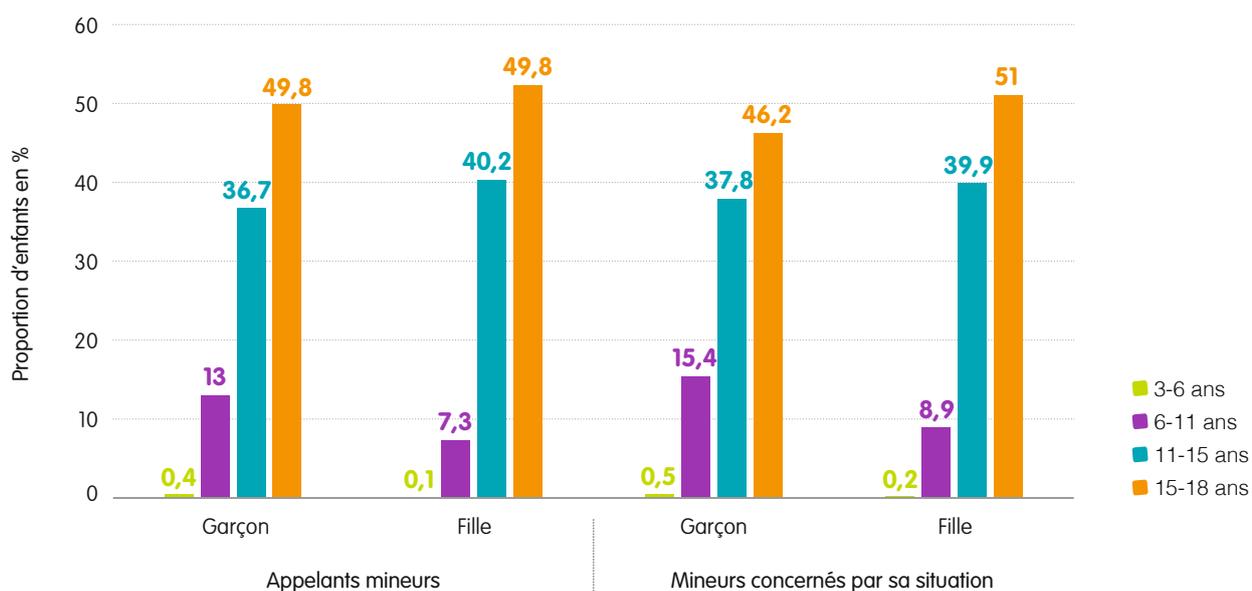
### ► Âge et sexe des appelants mineurs

Lorsque l'information est connue, 63,9% des appelants mineurs sont des filles. Cette proportion est de 61,6% lorsqu'elles appellent pour leur propre situation. Elles sont cependant moins représentées dans la classe d'âge de 6-11 ans par rapport aux garçons. En effet, 13,0% des mineurs appelants et ayant entre 6-11 ans sont des garçons pour 7,3% de filles du même âge, ceci est à mettre en relation avec le fait que les enfants de moins de 11 ans qui sont en danger sont le plus souvent des garçons. Dans cette tranche d'âge, l'appelant mineur nous contacte le plus souvent en présence d'un adulte.

Les appels des mineurs sont effectués en général par les adolescents. Au moins un appel sur deux a été réalisé par un mineur âgé de 15 à 18 ans (51,1% des appels). Près de 4 appels sur 10 (38,5%), proviennent des mineurs âgés de 11 à 15 ans. Les appels provenant de très jeunes enfants ayant moins de 6 ans sont très rares voir quasi inexistant.

**Figure 14** : Répartition par sexe et classe d'âge des appelants mineurs

\* L'information relative au sexe de l'appelant mineur n'est pas renseignée pour 2% des enfants



## ► Qualité de l'appelant mineur

Lorsque les mineurs appellent le service, c'est en majorité pour leur propre situation, pour près de huit situations sur dix (78,0%). Mais il arrive également qu'ils appellent par inquiétude pour la situation d'un camarade, dans 15,8% des cas.

*Une adolescente de 16 ans nous appelle pour une copine du même âge, L. L. vit avec son père et sa sœur aînée, qui a 19 ans. Elle dit à ses amies ne plus supporter le confinement et envisager de fuguer. L'appelante pense que L. est en danger. L. dirait que son père et sa sœur sont toxiques pour elle. Le père la dénigrerait et la frapperait. L. aurait une éducatrice qui la suit et bénéficie d'un suivi psychologique. L. ne peut pas aller chez sa mère, qui ne veut pas d'elle chez elle et qui travaille en EHPAD. Nous conseillons à l'appelante de suggérer à L. d'appeler elle aussi le 119 ou de faire part de ses difficultés à son éducatrice ou son psychologue.*

Très peu de membre de la famille ou l'entourage d'un mineur, eux-mêmes mineurs appellent le 119 comparativement à l'ensemble des appelants (cf. tableau 8).

**Tableau 8 :** Qualité des appelants mineurs

Qualité de l'appelant mineur	Effectif	%
Mineurs concernés par sa propre situation	6 051	78,0
Camarade	1 230	15,8
Petit-e-ami-e	131	1,7
Membre de la fratrie	94	1,2
Autres	83	1,1
Non désigné	68	0,9
Voisin	52	0,7
Autre membre de la famille	39	0,5
Ami de la famille	13	0,2
<b>Total</b>	<b>7 761</b>	<b>100,0</b>

**Source :** Données issues de LISA, janvier 2021

**Lecture :** 78,0% des appelants mineurs ayant contacté le service en 2020 étaient concernés par leur propre situation

## ► Objet de l'appel

En général, les mineurs appelant le service ont bien connaissance des missions de ce dernier, puisque la qualification de leurs appels par les écoutants après l'analyse des éléments apportés à leur connaissance, concerne la situation d'un enfant en danger ou en risque de l'être dans (71,1 % des situations).

**Tableau 9 : objets des appels traités provenant de mineurs**

Objet de l'appel	Effectifs	%
Enfant en danger ou en risque de l'être	5 515	71,1 %
Question sur la suite d'une transmission	786	10,1 %
Élément évoqué ne justifiant pas	616	7,9 %
Problème éducatif	600	7,7 %
Questionnement juridique	202	2,6 %
Contact sans éléments exploitable	22	0,3 %
Autres	20	0,3 %
<b>Total</b>	<b>7 761</b>	<b>100,0 %</b>

**Source :** Données issues de LISA

**Lecture :** 71,1 % des appels de mineurs concernent la situation d'un enfant en danger ou en risque de l'être

Certains mineurs contactent le service pour demander de l'aide et acceptent de donner les informations nécessaires permettant de rédiger une information préoccupante. D'autres contactent le service pour évoquer leurs difficultés et/ou leur mal être sans pour autant être prêts à être aidés (parce qu'ils ont peur de la réaction de leurs parents ou d'être la cause d'un bouleversement familial). L'enjeu avec ces appelants mineurs est de les écouter et de les amener à se rapprocher d'un adulte de leur entourage familial, amical ou scolaire comme l'assistante sociale scolaire et infirmière scolaire pour qu'ils ne restent pas seuls face à leurs difficultés.

Dans certains cas, l'écoutant décide de transmettre les informations aux départements eu égard aux dangers exposés par le mineur et malgré les réticences de ce dernier.

Il est important de souligner également que 10,1 % des appels de mineurs sont des rappels concernant les suites données à la démarche initiale ou un besoin de temps d'écoute supplémentaire afin de mûrir leurs réflexions. En effet, ces mineurs ont besoin de savoir comment les choses vont se passer, l'attente est anxiogène, ils peuvent trouver le temps d'intervention trop long. Ces mineurs qui demandent de l'aide le font généralement quand ils ont atteint leurs limites et associent leur appel au 119 avec un arrêt rapide de ce qu'ils subissent et supportent.

---

*Il y a eu trois appels dans la même journée pour la situation de M., 16 ans. C'est un ami qui a alerté le 119, il voulait d'abord se renseigner pour aider l'adolescente. Ensuite, M. a appelé elle-même. Il est prévu un rappel ce soir avec la même écoutante car M. n'a pas encore donné ses coordonnées pour réaliser une IP. Entre temps la jeune continue à échanger avec son ami. Finalement, M. rappelle et une information préoccupante est adressée à la CRIP.*

---

Parfois, les mineurs qui appellent pour un ami ou un camarade de classe nous font part de leurs inquiétudes sans pouvoir expliquer précisément la situation. Il leur est alors demandé d'orienter le mineur concerné vers le service afin de mieux comprendre et évaluer ce qui est en jeu ou d'en parler à l'infirmière ou assistante sociale scolaire.

---

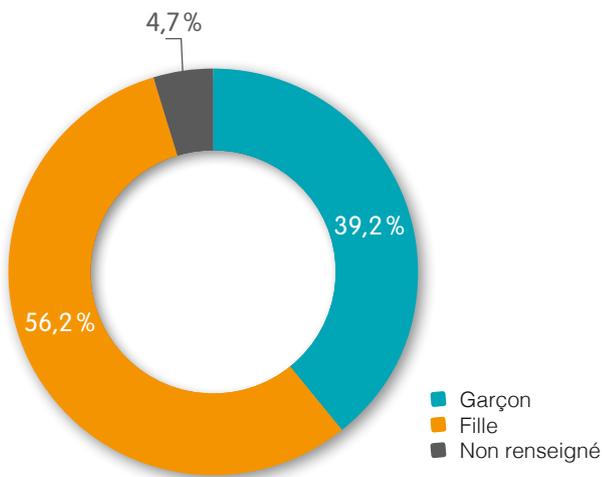
*L'appelant demande des conseils pour une amie de 16 ans. Celle-ci vit avec sa mère et voit son père régulièrement. Elle a confié à l'appelant qu'elle subissait des pressions et des violences psychologiques de la part de ses parents, des pressions mais n'a pas vraiment expliqué de quoi il s'agissait. Il semble que certains jours, la jeune ne fasse qu'un seul repas. Elle aurait émis le souhait d'être placée. Mais l'appelant ne peut pas préciser les éléments évoqués, ni leur contexte. Il va donc conseiller à la jeune fille d'appeler elle-même le 119.*

---

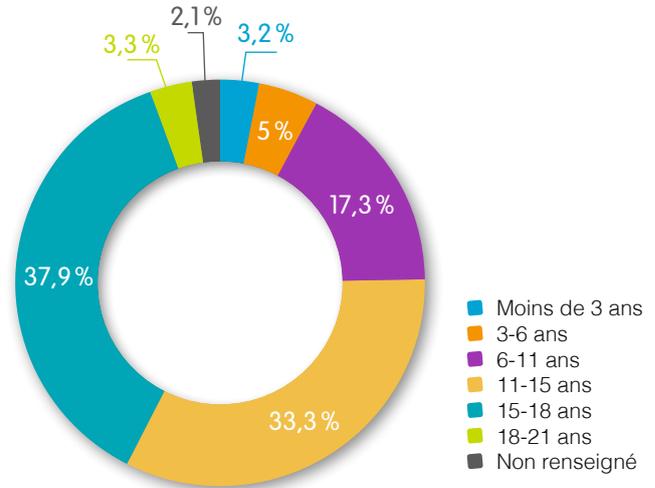
### ► **Caractéristiques des enfants évoqués durant ces appels**

Plus de la moitié des enfants évoqués durant les appels de mineurs sont des filles (56,2%), un peu plus que dans le total des appels traités (51,7%). Etant donné la forte représentation des mineurs âgés de 11 à 18 ans dans la population des appelants mineurs et des mineurs appelants pour leur propre situation, l'âge des enfants évoqués durant ces appels reflète cette situation. Un peu plus de sept enfants évoqués sur dix appartiennent à cette tranche (71,2%). L'information relative à l'âge n'est pas renseignée pour 2,1 % des enfants évoqués (cf. figures 15-16)

**Figure 15 :** Sexe des enfants évoqués durant les appels de mineurs



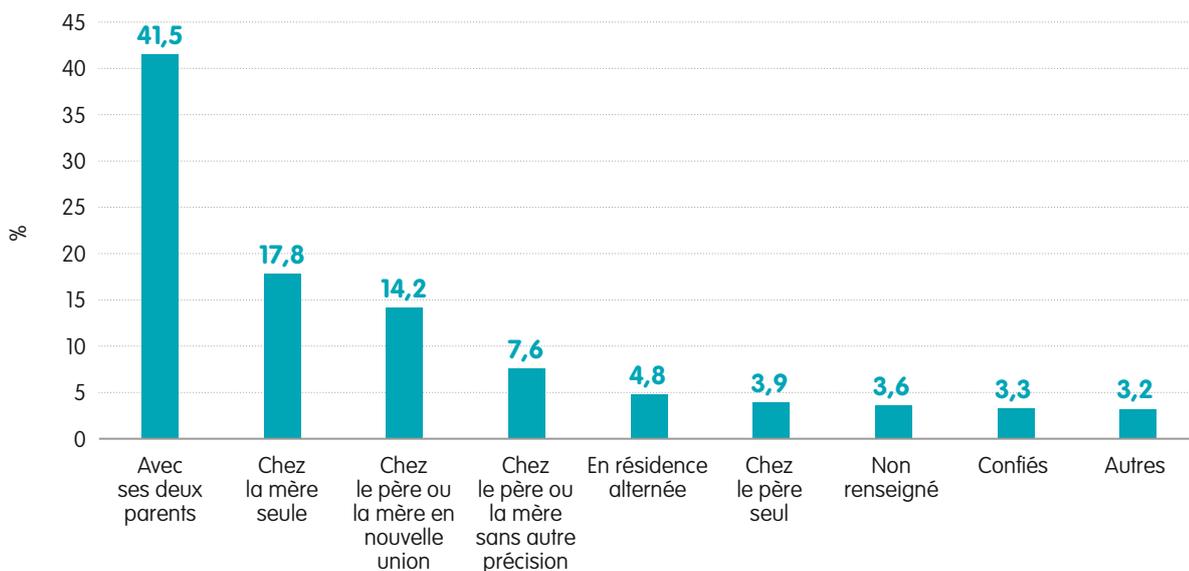
**Figure 16 :** Classe d'âge des enfants évoqués durant les appels de mineurs



### ► Lieu de vie des enfants évoqués

Durant les appels traités dont les appelants sont des mineurs, 6 enfants évoqués sur 10 n'habitent pas avec leurs deux parents. Ils sont 17,8% à habiter chez leur mère seule et 14,2% chez le père ou la mère en nouvelle union.

**Figure 17 :** Lieu de vie des enfants évoqués durant les appels de mineurs

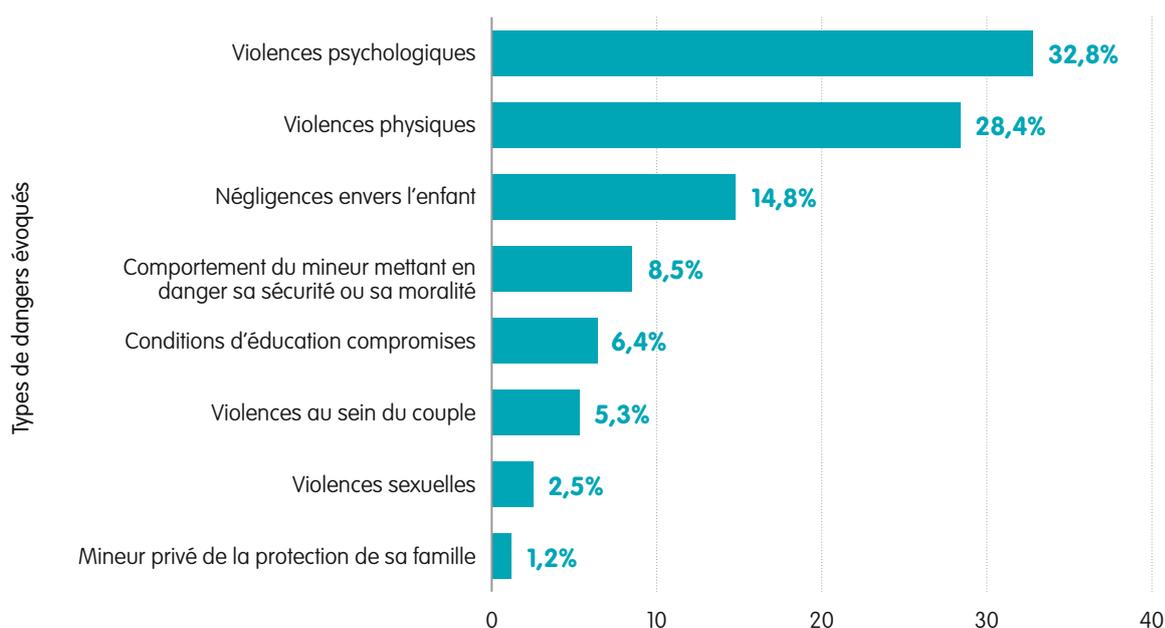


**Lecture :** 41,5% des enfants évoqués lors des appels de mineurs vivent avec leurs deux parents  
**Champ :** n = 9911 enfants distincts évoqués lors des appels de mineurs

## ► Dangers évoqués par les mineurs

Lorsque les appels proviennent des mineurs, les mêmes dangers sont évoqués que dans l'ensemble des appels traités par les écoutants. Les violences psychologiques et les négligences envers l'enfant sont beaucoup plus évoquées (32,8% et 28,4% contre 30,4% et 20,0% dans l'ensemble des appels traités). Ceci s'explique par le fait que les mineurs parlent d'eux et de leur relation avec l'auteur et de l'impact que les violences ont sur eux, ces éléments sont plus difficiles à obtenir de la part d'un tiers. Les comportements du mineur mettant en danger sa santé et sa sécurité sont également beaucoup plus évoqués. Ceci s'explique par le fait que la majorité des appelants mineurs sont des adolescents et jeunes et que cette population est plus exposée à ce type de danger.

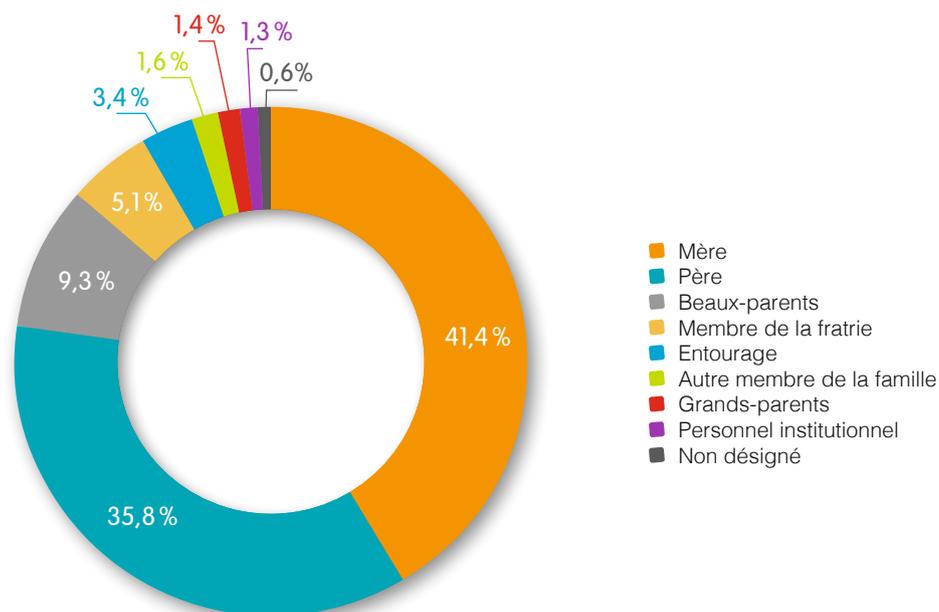
**Figure 18 :** Dangers évoqués durant les appels de mineurs



*E., un enfant de 11 ans confié à l'Aide sociale à l'enfance, nous contacte à la demande de sa mère pour signaler problèmes dans sa famille d'accueil. Il se plaint d'être brusqué par les parents mais surtout d'être brutalisé par le fils aîné. Après la transmission d'une information préoccupante, E. rappellera deux fois, pour des faits identiques. Il s'ennuie et ne se sent pas bien dans la famille.*

Les auteurs présumés évoqués durant les appels de mineurs sont en majorité les membres de la famille proche dont la mère dans 41,4% et le père dans 35,8% des situations. Les beaux-parents sont évoqués comme auteurs présumés des dangers dans 9,3% des situations et les membres de la fratrie dans 5,1 des cas.

Figure 19 : Auteurs présumés évoqués durant les appels de mineurs



## 3.7 FOCUS – Les appels des voisins

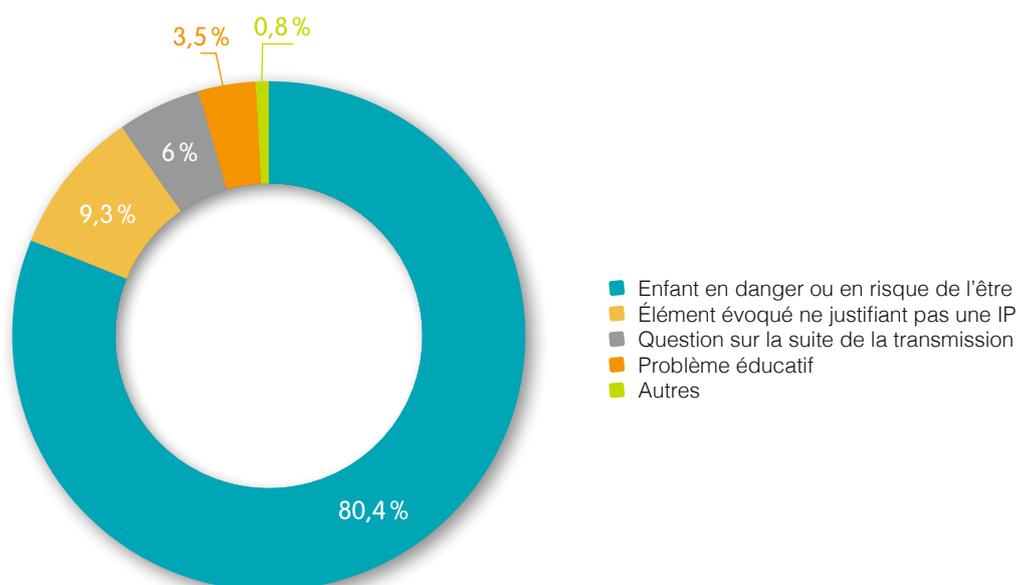
En 2020, 13,1 % des appelants ayant contacté le service sont des voisins de l'enfant évoqué comme étant en danger ou en risque de l'être. Ils représentent 5 456 appelants à l'origine de 5 389 appels traités, car plusieurs appelants peuvent intervenir lors d'un même appel.

Le nombre d'appels de voisins a considérablement augmenté, passant de 3 672 en 2019 à 5 456 en 2020. Rapporté au nombre d'appels traités par le 119, les appels de voisins en constituaient 10,3% en 2019 pour 13,1% en 2020. Le nombre d'appels de voisins a été le plus important pendant la période du confinement (18 mars au 11 mai), atteignant 16,6% (contre 10,3% pendant la période équivalente en 2019).

Le voisinage de l'enfant constitue une ressource importante dans le repérage des dangers puisque ses appels ont abouti dans 70,7% des cas à une transmission à la CRIP.

Lorsque les voisins appellent le service, c'est principalement pour évoquer la situation d'un enfant en danger ou en risque de l'être dans 8 cas sur 10. Dans un peu moins d'un appel provenant du voisin de l'enfant sur 10, les éléments évoqués ne justifient pas une transmission. Les voisins appellent aussi le service pour des questions relatives à la suite d'une transmission (dans 6% des situations) et dans 3,5% des cas, ils ont évoqué des problèmes éducatifs.

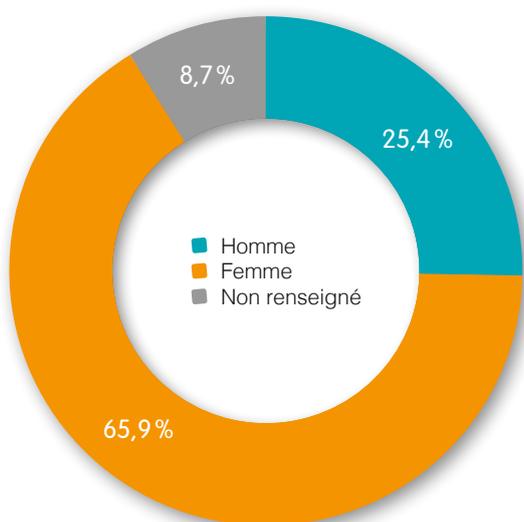
Figure 20 : Objet des appels provenant des voisins



## ► Les caractéristiques des appelants

Plus de 6 personnes appelant le service sur 10 sont des femmes et ceci quelle que soit la catégorie des appelants. Cette tendance s'observe également quand l'appelant est un voisin de l'enfant évoqué, mais la forte proportion des sexes non renseignés (8,7%) implique une précaution dans l'interprétation des résultats. La majorité des appels provenant du voisinage de l'enfant est effectuée par un adulte (y compris les jeunes majeurs) dans 98,6% des situations.

**Figure 21** : Sexe des voisins appelants le service



**Tableau 10** : Classe d'âge des voisins appelants

Classe d'âge des voisins appelants	Effectif	%
Non renseigné	30	0,5
11-15 ans	27	0,5
15-18 ans	20	0,4
18-21 ans	50	0,9
Adulte	5329	97,7
<b>Total</b>	<b>5456</b>	<b>100,0</b>

Source : Données issues de LISA, janvier 2021

## ► Les caractéristiques des enfants évoqués lors des appels des voisins

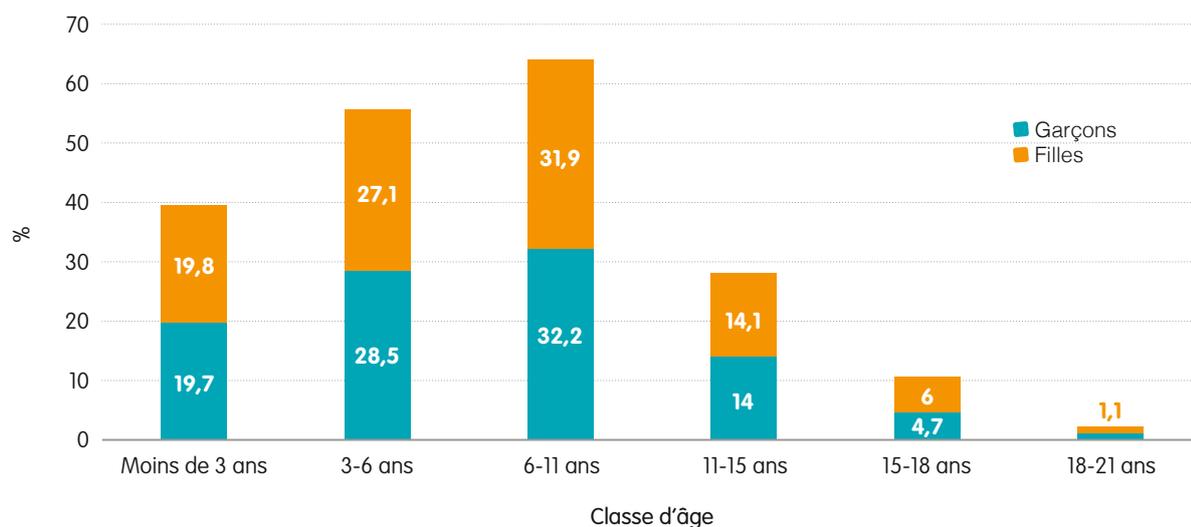
En 2020, les voisins appelant le service ont évoqué 8 690 enfants en danger ou en risque de l'être. Les enfants évoqués lors des appels provenant des voisins sont beaucoup plus jeunes que ceux évoqués dans l'ensemble des appels traités en 2020. On note que l'attention des voisins est souvent attirée par les cris et pleurs d'enfants en bas âge, ce qui génère des inquiétudes.

Lorsque l'information est connue, 79,7% des enfants évoqués au cours des appels de voisins ont moins de 11 ans, comparativement aux enfants évoqués dans l'ensemble des appels traités (57,5%). Les informations relatives à la classe d'âge et au sexe des enfants évoqués durant les appels de voisins ne sont pas renseignées pour 7,5% des situations.

Comme pour les appels traités, les enfants évoqués lors des appels provenant du voisinage vivent majoritairement dans une famille dite « traditionnelle », avec leurs deux parents. La part des enfants vivant dans ce type de configuration familiale est un peu plus élevée lorsque l'appel provient d'un voisin (41,5%) que pour l'ensemble des appelants (36,6%). La part des enfants vivant avec leur mère

seule, dans les appels provenant des voisins est un peu moins élevée (17,8%) comparativement à l'ensemble des enfants (21,9%). Les autres lieux de vie des enfants évoqués lors des appels des voisins sont quasi similaires que ceux évoqués lors des appels traités.

**Figure 22** : Répartition par sexe et par classe d'âge des enfants évoqués lors des appels de voisin



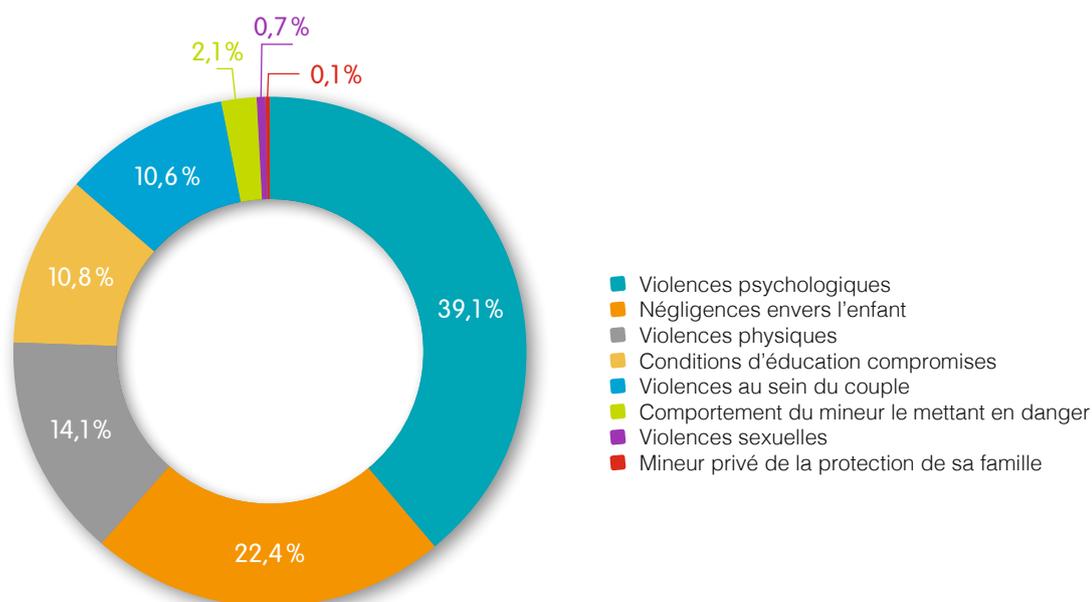
**Tableau 11** : Lieu de vie des enfants évoqués durant les appels provenant des voisins

Lieu de vie	Enfants distincts évoqués	
	Effectifs	%
<b>Avec ses deux parents</b>	<b>4 599</b>	<b>41,5</b>
Chez la mère seule	1 620	17,8
Chez le père ou la mère, en nouvelle union	480	14,2
Chez le père ou la mère sans autre précision	878	7,6
En résidence alternées	111	4,8
Chez le père seul	161	3,9
Non renseigné	537	3,6
Confiés	92	3,3
Autres	212	3,2
<b>Total</b>	<b>8 690</b>	<b>100,0</b>

## ► Les dangers évoqués lors des appels de voisins

Comme pour les appels traités, les voisins appellent le service principalement pour des cas de violences psychologiques (39,1 %), de négligences envers l'enfant (22,4 %) et de violences physiques (14,1 %). Les cas de violences psychologiques et les négligences envers l'enfant sont beaucoup plus évoqués dans les appels des voisins comparativement à l'ensemble des appels traités (qui sont respectivement évoqués dans 30,4 % et 20,9 % des situations). Les violences au sein du couple sont également un peu plus évoquées dans les appels des voisins (10,6 % contre 8,6 %). Les violences physiques sont beaucoup moins évoquées dans les appels de voisins comparativement aux appels traités (20 %). Les cas de violences sexuelles ou de mineur privé de la protection de sa famille ne sont évoqués que très marginalement dans les appels provenant des voisins des enfants en danger ou en risque de l'être.

**Figure 23 :** Dangers évoqués sur l'enfant lors des appels de voisins



Les mêmes auteurs présumés des dangers évoqués sur les enfants pendant les appels des voisins sont évoqués comme pour les appels traités. Ils sont membres de la famille proche de l'enfant, notamment les parents, dont un peu plus de la moitié est la mère de l'enfant. Le père est évoqué comme auteur présumé dans un peu plus du tiers des situations. Les beaux-parents sont un peu moins évoqués comme auteurs présumés que dans l'ensemble des appels traités (5 % contre 8,7 %).

**Tableau 12** : Les auteurs présumés des dangers évoqués sur l'enfant lors des appels des voisins

Auteurs présumés évoqués	Effectif	%
Mère	5 395	53,0
Père	3 761	37,0
Beaux-parents	506	5,0
Grands-parents	151	1,5
Entourage	112	1,1
Membre de la fratrie	74	0,7
Autre famille	61	0,6
Non désigné	60	0,6
Personnel institutionnel	37	0,4
Voisin	17	0,2
<b>Total</b>	<b>10 174</b>	<b>100,0</b>

Source : Données issues de LISA, janvier 2021

### ► Les appels de voisins durant la période de confinement

La première période de confinement a suscité l'engagement des appels citoyens provenant des voisins. Cet engagement a été renforcé par un meilleur repérage des situations par ces derniers par le fait d'être à la maison eux-mêmes ainsi que les enfants pour lesquels ils appellent le service. Durant la deuxième période de confinement au mois de novembre 2020, le service n'a pas enregistré plus d'appels provenant des voisins puisque les enfants étaient cette fois-ci de retour à l'école.

Aussi, de nombreuses campagnes publicitaires ont été lancées pendant la période du premier confinement du 18 mars au 11 mai 2020 et ont eu des incidences tout au long de l'année par la suite.

Si les appels de voisins ont augmenté de manière très significative, les dangers évoqués pendant le confinement ou les éléments contextuels ne sont pas significativement différents des autres périodes. On pense par exemple à l'évocation de violences au sein du couple ou de consommation d'alcool.

En effet, ces éléments, fréquemment évoqués par les voisins, du fait de leur proximité, ne sont pas davantage rapportés lors de leurs appels en 2020. La crise sanitaire n'a donc pas semblé entraîner des situations d'alcoolisation et/ou de violences conjugales dans le contexte des enfants exposés aux dangers évoqués au 119.

Néanmoins, dans les situations où l'alcoolisation et/ou la violence étaient déjà présents en 2019, il est possible que ces phénomènes aient été intensifiés par le confinement et le climat général de tension lié à la crise sanitaire.

---

***Une personne contacte le 119 pour signaler « une situation qui se dégraderait au fil du temps et se serait aggravée pendant le confinement. Le père hurlerait de plus en plus après ses enfants jusqu'au point que ses hurlements soient devenus quotidiens ».***

---

Les voisins n'ont pas davantage appelé le service durant la période de confinement pour des situations ne le nécessitant pas, puisque leurs appels n'ont pas davantage donné lieu à des appels ne nécessitant pas une transmission. Nous pouvons donc faire l'hypothèse que la campagne de communication a atteint son but en ne générant pas davantage d'appels inappropriés et que par conséquent, notre ligne 119 n'a pas été impactée de manière négative.

Par ailleurs, le contenu des situations évoquées est dans leur ensemble, le même pendant le confinement et en dehors. On y retrouve le même type de violences, les mêmes tranches d'âge et les mêmes auteurs.

Pour la plupart il s'agissait de situations déjà repérées par les voisins avant la crise sanitaire mais qui pour certaines n'ont fait qu'augmenter en intensité et en fréquence.

---

***La voisine d'une famille nous dit qu'« en temps ordinaire, il y a déjà un climat de vives tensions au sein de ce foyer. Désormais, avec le confinement lié au coronavirus, la situation se dégrade de jour en jour. Madame hurle à présent en permanence sur ses enfants. Elle ne communique que de la sorte avec eux. Elle n'a aucune patience et l'appelante craint le pire ».***

---

Aussi, nous avons effectivement, dans nos appels les situations qui ont pu être repérées par les voisins car les enfants ne sont pas à l'école et que les parents ne sont pas au travail du fait du confinement.

---

***Un voisin nous alerte sur le fait qu'« avec le confinement, depuis trois jours l'après-midi, du fait qu'il fait beau, cette famille comme tous leurs voisins, est dehors. Les parents forcent leur fils de 6 ans à faire du vélo en lui faisant faire une sorte de petit parcours. L'enfant ne peut pas faire 2 mètres que ses parents lui hurlent dessus et l'insultent ("connard", "bon à rien", "tu ne feras rien de ta vie", "tu me fais chier"... ) et lui tapent sur le casque ou le tirent par le bras ; l'enfant pleure et crie également beaucoup. La maison de la famille est au début de l'allée alors que celle de l'appelant se trouve à la fin de l'allée, 100 m plus loin environ, il ne peut donc entendre les éventuels cris et pleurs lorsque l'enfant est à l'intérieur de sa maison.»***

---

# À RETENIR

sur la population concernée  
par les appels traités en 2020



**33,2%**

des appelants  
sont des membres  
de la famille proche

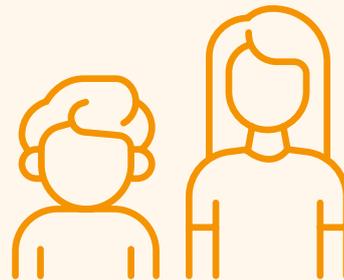


**Légère  
augmentation**

des appels des mineurs  
concernés pour leur  
propre situation (14,5%)



Lorsqu'un danger  
est évoqué pour un enfant,  
la situation donne  
lieu à **une IP dans  
2/3 des cas.**



Jusqu'à 11 ans,  
les garçons évoqués  
durant les appels sont  
un peu plus en danger  
ou en risque de l'être  
que les filles.

**À partir de l'adolescence  
la tendance s'inverse.**

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



Les enfants en danger vivent  
principalement chez leur mère.  
Les auteurs présumés sont très  
**majoritairement des adultes** et  
plus de 8 auteurs présumés sur  
10 sont **l'un des deux parents.**



# Caractéristiques des dangers

## 04

- 4.1 Les types de danger évoqués durant les appels traités
- 4.2 Les dangers évoqués selon l'âge des enfants
- 4.3 Les caractéristiques des auteurs présumés
- 4.4 **FOCUS** - Les transmissions urgentes et le recours aux services de première urgence

Forme de danger	Définition
<b>Violences psychologiques envers l'enfant</b>	Comportements qui causent des torts psychologiques, émotifs ou spirituels à l'enfant. La violence psychologique comprend l'abus psychologique, la négligence émotive, l'exposition à la violence familiale et les actes de cruauté mentale (exposition répétée d'un enfant à des situations dont l'impact émotif dépasse ses capacités d'intégration psychologique : humiliations verbales répétées, marginalisation, dévalorisation systématique, exigences excessives et disproportionnées par rapport à l'âge de l'enfant, consignes et injonctions éducatives contradictoires ou impossibles à respecter).
<b>Violences physiques envers l'enfant</b>	Gestes qui provoquent des sévices corporels ou un traumatisme qui peuvent avoir des conséquences sérieuses sur la santé, le développement ou la vie de l'enfant.
<b>Négligences envers l'enfant</b>	Négligences survenant lorsque l'omission de superviser l'enfant donne lieu à des blessures physiques ou à des violences sexuelles, entraîne la négligence physique ou médicale de l'enfant, porte atteinte au développement de l'enfant, l'empêche d'obtenir un traitement psychologique, résulte en l'abandon de l'enfant et à la négligence éducative.
<b>Conditions d'éducation compromises sans négligences envers l'enfant</b>	Conditions de vie (cumul de difficultés quotidiennes, comportement de l'enfant, fragilité des parents, etc.) qui mettent la personne responsable de l'enfant en difficulté pour mener une conduite éducative.
<b>Violences sexuelles/abus sexuels envers l'enfant</b>	Comportements de nature sexuelle à l'encontre de l'enfant/du jeune impliquant ou non un contact physique. Inspections corporelles inadéquates, atteintes à l'intimité, dévalorisation du corps, confidences érotiques, séduction ou emprise du corps de l'enfant comme objet de satisfaction sexuelle, toute forme de relation sexuelle avec ou sans pénétration.
<b>Violences au sein du couple</b>	Dans un cadre intrafamilial, la violence au sein du couple recouvre les situations <b>a) Violence conjugale.</b> Le mineur est témoin direct ou indirect de violence au sein du couple actuel ou entre les ex-conjoints, qui implique un rapport de domination qui s'exerce par les brutalités physiques, psychologiques ou sexuelles, ayant pour but d'imposer sa volonté à l'autre, de le dominer jusqu'à sa capitulation et sa soumission <b>b) Conflit de couple avec violence.</b> Le mineur est témoin direct ou indirect de violence au sein du couple actuel ou entre les ex-conjoints, qu'elles soient verbales, physiques ou psychologique, sans rapport de domination. Dans les deux cas, le mineur/jeune majeur est présent et assiste aux scènes de violence où en est le témoin indirect.
<b>Comportement du mineur mettant en danger sa sécurité ou sa moralité</b>	Comportements de l'enfant qui le placent en situation de danger physique ou psychologique (consommation abusive de psychotrope, tendances suicidaires, automutilation, fugue, prostitution, comportement à risque).
<b>Mineur privé de la protection de sa famille</b>	On se réfère ici à la situation dans laquelle un mineur est privé temporairement ou définitivement de la protection de sa famille (mineur hors du domicile familial livré à lui-même, en rupture familiale et/ou sociale et/ou affective ; mineur ayant quitté son pays d'origine et se retrouvant seul et/ou sans ressource sur le territoire français).

## 4.1 Les types de danger évoqués durant les appels traités

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

Un seul type de danger est évoqué pour 57,5% des enfants en danger ou en risque de l'être évoqués lors des appels traités. Pour le tiers des enfants, deux types de dangers sont évoqués.

Les tendances observées les années précédentes se poursuivent en 2020. Les violences psychologiques représentent le premier type de danger évoqué par les appelants, parmi l'ensemble des dangers évoqués. Elles représentent 30,4% des dangers évoqués. Les négligences envers l'enfant et les violences physiques représentent respectivement 20,9% et 20,0% des dangers évoqués. Une légère hausse des violences psychologiques et une légère baisse des négligences envers l'enfant sont observées cette année par rapport à l'année précédente (respectivement 28,2% et 23,5%). Les tendances observées pour les autres types de danger se maintiennent.

**Tableau 13** : Types de danger selon le nombre d'enfants concernés

Types de dangers évoqués	Appels AI		Appels IP		Appels traités	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
<b>Violences psychologiques</b>	<b>5 345</b>	<b>31,5</b>	<b>18 477</b>	<b>30,1</b>	<b>23 822</b>	<b>30,4</b>
Négligences envers l'enfant	2 163	12,7	14 201	23,2	16 364	20,9
Violences physiques	3 813	22,5	11 856	19,3	15 669	20,0
Conditions d'éducation compromises	2 115	12,5	5 601	9,1	7 716	9,9
Violences au sein du couple	1 166	6,9	5 605	9,1	6 771	8,6
Comportement du mineur	1 177	6,9	3 583	5,8	4 760	6,1
Violences sexuelles	1 036	6,1	1 747	2,8	2 783	3,6
Mineur privé de la protection de sa famille	161	0,9	251	0,4	412	0,5
<b>Total</b>	<b>16 976</b>	<b>100,0</b>	<b>61 321</b>	<b>100,0</b>	<b>78 297</b>	<b>100,0</b>

Source : données issues de LISA, janvier 2021

La forte présence des mentions de violences sexuelles dans les AI s'explique en partie par le fait que l'item inclut plusieurs types de comportements, certains délictueux et d'autres relevant de « comportements préoccupants en lien avec la sexualité ». Il arrive régulièrement que des situations d'agressions sexuelles caractérisées soient archivées en Aides immédiates faute d'identifiants. Mais dans ce cas elles donnent systématiquement lieu à des signalements auprès du procureur de la République.

## 4.2 Les dangers évoqués selon l'âge des enfants

Quel que soit l'âge des enfants, les violences psychologiques prédominent sauf chez les enfants de moins de trois ans. Ces derniers sont les premiers concernés par des situations de négligences envers l'enfant (28,8%), l'exposition aux violences au sein du couple (15,3%) et les conditions d'éducation compromises (14,7%). Les comportements du mineur mettant en danger sa santé, sa sécurité et sa moralité sont plus du fait des adolescents et jeunes (surtout les 15-21 ans). Ils sont également les plus concernés par le manque de protection familiale. L'âge n'est pas renseigné dans 2,6% des cas.

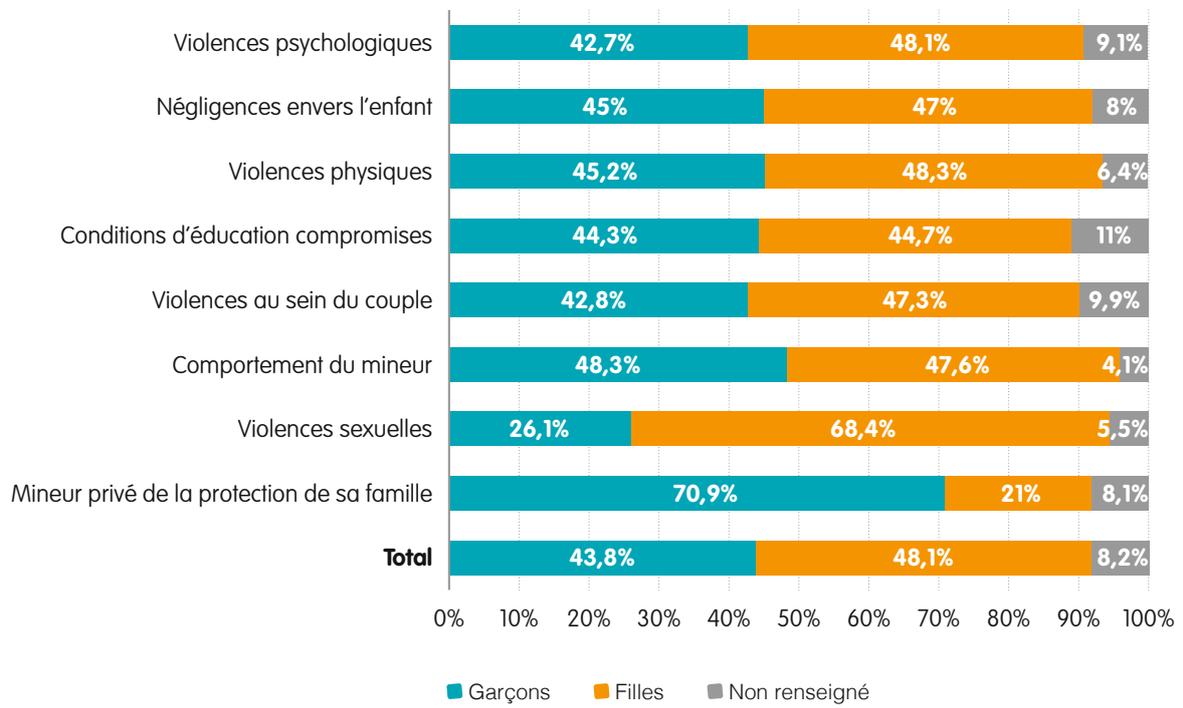
**Tableau 14** : Répartition des types de dangers par tranche d'âge des enfants (en %)

Types de violences évoqués	Moins de 3 ans	3-6 ans	6-11 ans	11-15 ans	15-18 ans	18-21 ans
<b>Violences psychologiques</b>	<b>27,1</b>	<b>30,8</b>	<b>31,0</b>	<b>31,0</b>	<b>30,1</b>	<b>30,6</b>
Négligences envers l'enfant	28,8	23,7	22,0	18,0	15,9	16,6
Violences physiques	12,5	19,2	21,4	22,2	21,3	19,5
Conditions d'éducation compromises	14,7	10,4	9,9	8,4	7,5	7,7
Violences au sein du couple	15,3	10,5	9,0	6,4	4,7	7,0
Comportement du mineur mettant en danger sa santé, sa sécurité et sa moralité	0,1	0,9	2,9	9,8	14,6	13,6
Violences sexuelles	1,4	4,4	3,8	3,9	3,6	3,7
Mineur privé de la protection de sa famille	0,1	0,1	0,1	0,3	2,2	1,3
<b>Total en ligne</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Source : données issues de LISA, janvier 2021

Lorsque l'information est connue, 48,1 % des enfants subissant au moins un type de danger sont des filles contre 43,8% de garçons. Le sexe n'est pas renseigné pour 8,2% des enfants. Les filles sont beaucoup plus concernées par les cas de violences sexuelles (68,4%) que les garçons (26,1%). Sept jeunes privés de la protection de leur famille sur dix sont des garçons. Ceci est à mettre en relation avec la très forte majorité de garçons au sein des Mineurs Non Accompagnés (cf. figure 17).

Figure 24 : Répartition par sexe des enfants selon la nature du danger



## 4.3 Les 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.

Les catégories d'auteurs présumés se déclinent ainsi :

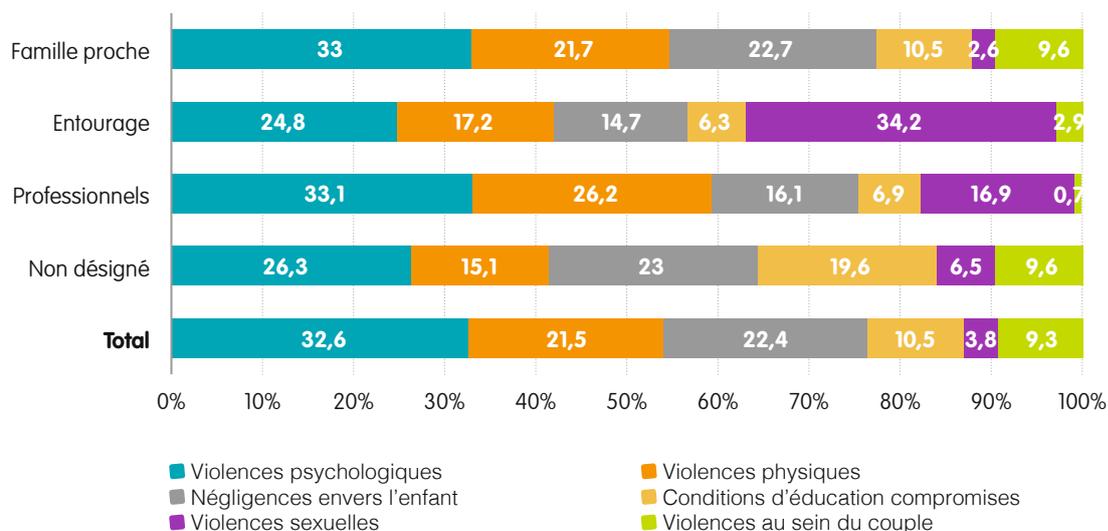
<b>Famille proche :</b>	parents, beaux-parents, grands-parents, frère, sœur, demi-frère, demi-sœur.
<b>Autre membre de la famille :</b>	oncle, tante, cousin, cousine, etc.
<b>Entourage :</b>	ami de la famille, camarade, parent de camarade, petit(e) ami(e), autre personne connue de l'enfant, voisin.
<b>Professionnels :</b>	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, intervenant artistique-sportif.
<b>Autre :</b>	autre personne non citée précédemment.
<b>Non désigné :</b>	personne ne donnant pas son identité et/ou sa qualité.

Étant donné que les mineurs se mettant en danger par leur comportement sont les auteurs de ce type de danger, ce dernier n'est pas pris en compte dans les analyses ci-après. Nous écartons également le danger « mineur privé de la protection de sa famille » compte-tenu de la forte proportion d'auteurs « non désignés ».

La répartition moyenne des dangers et celle constatée lorsque l'auteur présumé est membre de la famille proche sont relativement équivalentes, ce qui s'explique par la forte proportion de ces derniers parmi les auteurs présumés. Les négligences envers l'enfant, les violences au sein du couple, les conditions d'éducation compromises ainsi que les violences psychologiques sont davantage évoquées lorsque les auteurs présumés sont des membres de la famille proche de l'enfant et ceci par rapport aux autres auteurs.

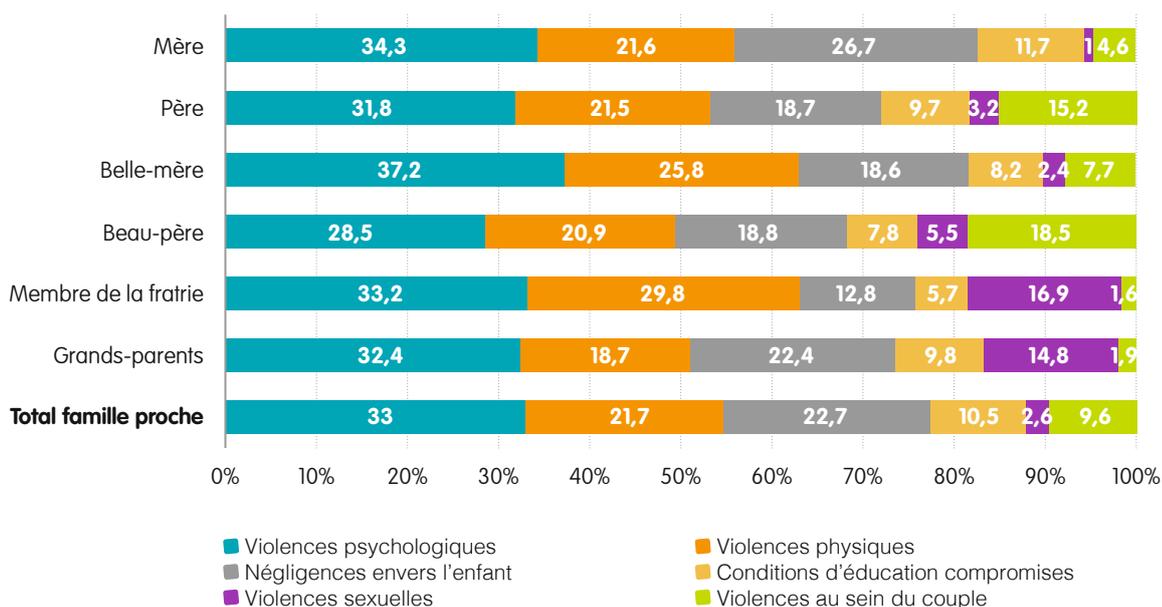
Lorsque l'auteur présumé fait partie de l'entourage amical de l'enfant, les violences sexuelles sont prédominantes et représentent 34,2% des violences commises par un membre de cette catégorie. Les violences psychologiques et les violences physiques sont les plus fréquentes lorsque l'auteur présumé est un professionnel (respectivement 33,1 % et 26,2%).

**Figure 25 : Répartition des dangers selon la qualité des auteurs présumés**



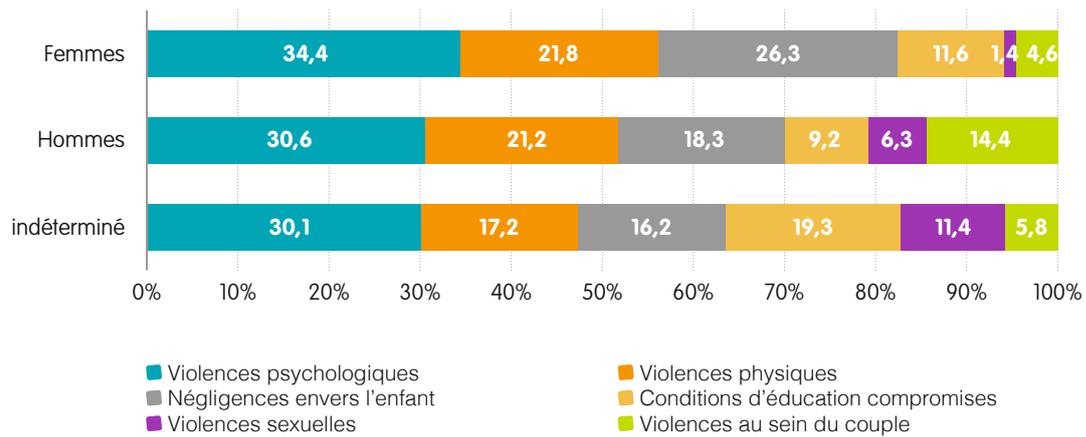
Plus de 9 auteurs présumés sur 10 sont membres de la famille proche : la répartition des dangers au sein de cette catégorie montre que les mères sont davantage auteures présumées des négligences envers l'enfant (26,7%) et des conditions d'éducation compromises (11,7%). Les belles-mères exercent majoritairement des violences psychologiques (37,2%). Lorsque l'auteur présumé est le beau-père de l'enfant en danger, il y a beaucoup de situations de violences psychologiques (28,5%) mais également des violences au sein du couple (18,5%). Lorsque l'auteur présumé est un membre de la fratrie, les violences physiques, psychologiques et sexuelles prédominent.

**Figure 26 : Répartition des dangers selon la qualité des membres de la famille proche**



Suivant la répartition générale des catégories de dangers, les violences psychologiques sont davantage représentées quel que soit le sexe de l'auteur présumé. Lorsque l'auteur présumé est un homme, les violences au sein du couple (14,4%) et les violences sexuelles (6,3%) sont plus représentées comparativement aux femmes.

**Figure 27** : Répartition des dangers selon le sexe des auteurs présumés



## 4.4 FOCUS – Les transmissions urgentes et le recours aux services de première urgence

En 2020, 4377 appels donnant lieu à une transmission ont été qualifiés d'urgents. Il s'agit d'une mention spécifique sur la transmission indiquant au département que la situation nécessite d'être traitée prioritairement. Les informations préoccupantes qualifiées d'urgentes correspondent à des situations de mineurs en danger sur lesquelles le 119 souhaite attirer particulièrement l'attention des CRIP. Il peut s'agir par exemple de violences devant probablement être signalées immédiatement au parquet, de jeunes à la rue (en fugue ou mis à la porte) et avec lequel un contact rapide est nécessaire de la part des services de protection de l'enfance. En 2020, les transmissions qualifiées d'urgentes ont concerné 20,28% des Informations préoccupantes (contre 18,26% en 2019).

Dans les situations nécessitant une mise à l'abri immédiate du mineur, les services de première urgence (gendarmerie, police, SAMU, pompiers, etc.) sont saisis pour intervention : en 2020, ils l'ont été 392 fois. Parmi ces appels, 94,9% ont été qualifiés en information préoccupante, soit 372 appels.

Les recours aux services de première urgence concernent moins d'1% des appels traités par le 119.

L'augmentation des transmissions urgentes et du recours aux services de première urgence est à mettre en relation avec le pic atteint pendant le confinement, les appels urgents augmentant de 87,1% et le recours aux services de première urgence de 113% par rapport à la période équivalente en 2019.

**Figure 28** : Évolution du nombre de saisines des services de première urgence entre 2016-2020



Dans la majorité des situations, les services d'urgence contactés sont les forces de l'ordre : soit le commissariat ou la gendarmerie de l'endroit où se trouve le mineur ou directement le 17. Les autres professionnels contactés sont le SAMU ou les pompiers.

## ► Heures et jours des appels urgents

Les IP que nous qualifions d’urgentes au vu des situations décrites parviennent sensiblement aux mêmes horaires que les autres. Cependant les contacts directs des écoutants du 119 avec des services de première urgence interviennent davantage en soirée et en fin de semaine.

Figure 29 : Heures des appels urgents et des contacts directs

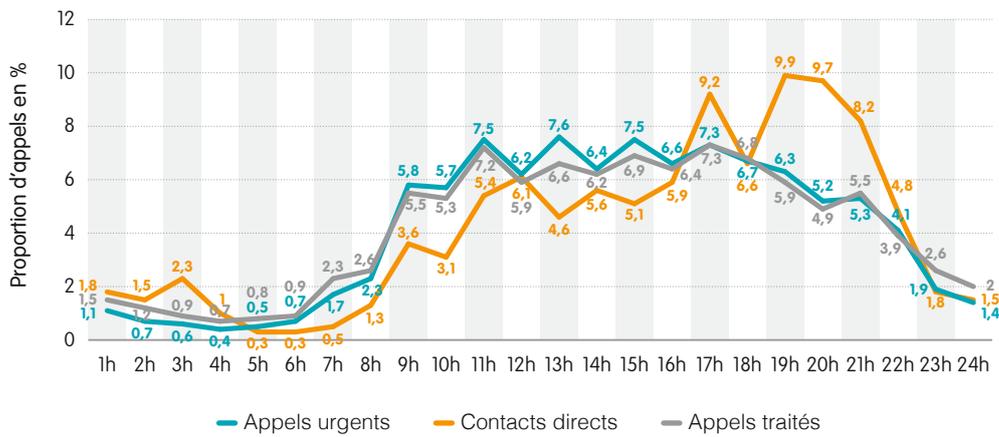
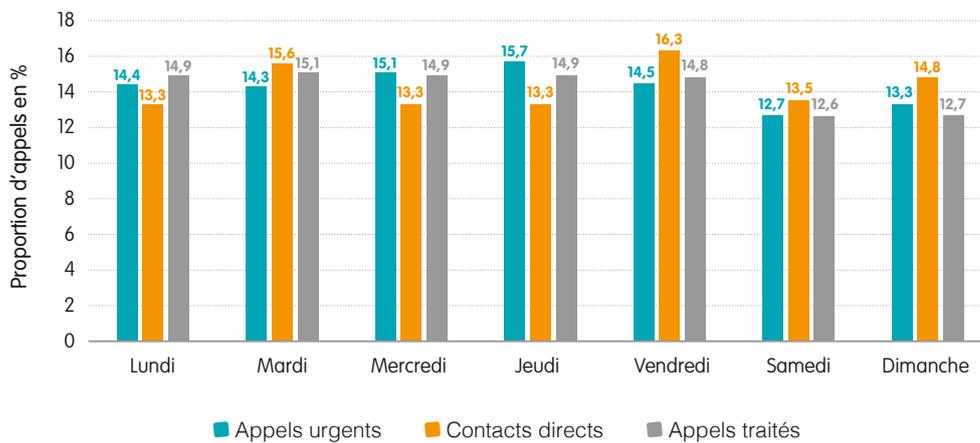


Figure 30 : Jours des appels urgents et des contacts directs



Ces situations peuvent nécessiter un recours aux services d’urgence traditionnels (police, gendarmerie, pompiers, SAMU). Ce recours peut être doublé de l’envoi d’une information préoccupante urgente. Les situations de crise intrafamiliale sont également représentées (conflit ouvert qui dégénère en menaces, violences, mise à la porte) et nécessitent une prise en charge rapide du mineur.

Il arrive que l'appelant indique avoir contacté un service d'urgence en première intention et ne pas avoir obtenu une intervention. Dans certaines situations, l'écoutant va décider de relayer la demande de l'appelant auprès d'un service d'urgence.

---

*La mère de J., 17 ans, nous contacte. Le jeune a des crises de grande violence envers sa famille. Le juge des enfants (JE) a décidé d'un placement en semi-autonomie. Dans l'attente de la mise en place de cette mesure, le JE interdit le retour du jeune chez sa mère. C'est le père qui l'héberge temporairement. Le père l'a « mis à la porte » et Jonathan erre dehors, il est une heure du matin, il est seul sur une route de campagne, perdu et appelle sa mère à l'aide. La mère a contacté la police et la gendarmerie mais elle n'a pas pu obtenir que son fils soit récupéré. L'écoutant du 119 contacte la gendarmerie qui accepte d'envoyer un équipage pour chercher le jeune homme et lui a trouvé un hébergement.*

---

---

*A., 15 ans, contacte le 119 à 21 h 30, cela fait deux jours qu'il a été chassé sur logement par sa mère. L'adolescent n'a pas dormi de la nuit et erre. Il avait fait appel aux services de police qui lui ont indiqué ne rien pouvoir faire pour lui. L'écoutante contacte alors le commissariat pour qu'une patrouille puisse récupérer le jeune.*

---

Pour obtenir ce résultat, il est nécessaire de réaliser en amont un travail de partenariat avec les autres services, acteurs de la protection de l'enfance.

### ► L'évaluation de la situation

Certaines situations donneront lieu à une IP urgente et d'autres donneront lieu d'abord à un appel aux services d'urgence doublé d'une IP urgente. En effet il appartient à l'écoutant de réaliser un travail d'évaluation afin de différencier au mieux les situations entre elles et distinguer celles qui nécessitent un traitement particulier.

De même certains appels ont fait l'objet d'un contact direct avec les services de 1<sup>ère</sup> urgence mais n'ont pas fait l'objet d'une transmission urgente. On constate que la majorité de ces appels a été effectuée en dehors des heures administratives : les appels ont ainsi été reçus en soirée ou le week-end. Les informations n'ont le plus souvent pas été qualifiées d'urgentes parce que l'intervention des services d'urgence a pu être effective ou parce que la situation avait déjà fait l'objet de plusieurs informations préoccupantes auparavant.

## ► Les appelants lors des transmissions urgentes et le recours aux services de première urgence

Les appels donnant lieu à une transmission urgente et les appels nécessitant un contact direct avec un service de première urgence proviennent beaucoup plus des mineurs concernés par leur propre situation. En effet, 22,8% des appels urgents sont passés par un mineur appelant pour sa propre situation contre 13,2% de l'ensemble des appels transmis. Cette proportion est d'autant plus importante lorsque l'appel nécessite un contact direct, avec près de la moitié des mineurs appelants pour leur propre situation (45,3%). En dehors de la famille proche, l'entourage amical des enfants en danger ou en risque de l'être constitue également une ressource importante dans le repérage des situations nécessitant une transmission en urgence.

**Tableau 15** : Appelants lors des appels « transmission urgente » et les appels « contacts directs »

Qualité de l'appelant	Appels urgents		Appels contacts directs	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Mère	485	9,8	40	8,6
Père	287	5,8	16	3,4
Beaux-parents	41	0,8	<i>inf 5</i>	-
Grands-parents	198	4,0	11	2,4
Membre de la fratrie	97	2,0	9	1,9
Autre membre de la famille	276	5,6	12	2,6
Entourage amical	718	14,5	58	12,4
Voisin	379	7,7	27	5,8
Professionnels	385	7,8	21	4,5
<b>Mineur concerné</b>	<b>1 127</b>	<b>22,8</b>	<b>211</b>	<b>45,3</b>
Jeune majeur concerné	46	0,9	<i>inf 5</i>	-
Non désigné	512	10,4	17	3,6
Autres	384	7,8	39	8,4
<b>Total</b>	<b>4 935</b>	<b>100,0</b>	<b>466</b>	<b>100,0</b>

Source : données issues de LISA, janvier 2021

## ► Les dangers évoqués lors de ces appels

Les trois premiers types de dangers évoqués sur l'enfant pendant les « appels urgents » et les « appels contacts directs » sont les violences psychologiques, les violences physiques et les négligences envers l'enfant. Les violences physiques sont beaucoup plus évoquées lors de ces appels, respectivement dans 22,2% et 26,1% des situations classées en urgence et celles nécessitant un contact direct avec un service d'urgence, contre 20,0% des violences physiques évoquées lors des appels traités (cf. tableau 16).

**Tableau 16** : Dangers évoqués lors des appels urgents et des appels contacts directs

Dangers évoqués	Appels urgents		Appels contacts directs	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
<b>Violences psychologiques</b>	<b>3 765</b>	<b>26,5</b>	<b>308</b>	<b>27,6</b>
Violences physiques	3 154	22,2	291	26,1
Négligences envers l'enfant	3 121	21,9	206	18,4
Violences au sein du couple	1 474	10,4	93	8,3
Comportements du mineur le mettant en danger	1 185	8,3	110	9,8
Conditions d'éducation compromises	834	5,9	66	5,9
Violences sexuelles	603	4,2	18	1,6
Mineur privé de la protection de sa famille	93	0,7	25	2,2
<b>Total des dangers évoqués</b>	<b>14 229</b>	<b>100,0</b>	<b>1 117</b>	<b>100,0</b>

Source : données issues de LISA, Mars 2021

Les IP urgentes concernent principalement les mineurs âgés de 11 ans à 18 ans. Il peut s'agir de mineurs mis à la porte ou en fugue, à la suite de violences psychologiques ou physiques au sein de leur foyer. Plusieurs hypothèses peuvent être soulevées quant à la prépondérance des violences psychologiques : les situations de maltraitance de toute nature sont le plus souvent associées à des formes de maltraitance psychologique. Ainsi une même situation peut recouper plusieurs formes de maltraitements.

Durant l'entretien, l'écouter recueille les informations relatives à tous les membres de la fratrie présent au domicile, qu'ils soient victimes ou témoins des violences.. Ainsi un enfant qui appelle pour sa situation et qui est victime de violences physiques, peut avoir des frères et sœurs qui eux ne sont pas victimes de coups mais qui sont présents lors des violences sur leur frère ou sœur ce qui

constitue une violence psychologique. Ce genre de situation se présente assez fréquemment dans les situations où une urgence va être caractérisée.

---

*L., 13 ans, contacte le service car sa sœur de 15 ans a frappé sa mère. L. a été enfermée par sa sœur à l'extérieur du domicile. La mère et la fille aînée sont dans le logement, cette dernière menace de se défenestrer. L'écoutant contacte alors les services de gendarmerie qui envoient une patrouille et les pompiers.*

---

L'un des dangers pouvant être coché est « comportement du mineur mettant en danger sa sécurité et sa moralité », il est le plus souvent utilisé lorsque le mineur fugue ou fait une tentative de suicide. Le recours aux services de 1<sup>ère</sup> urgences ou les informations préoccupantes qualifiées d'urgentes sont réalisées lorsqu'une telle situation se présente.

Le recours aux services de première urgence est souvent caractérisé par l'actualité des faits, la gravité de ces derniers ou l'âge de l'enfant concerné.

#### • L'actualité des faits

Le service est parfois appelé en pleine situation de crise alors que des violences sont en train d'être commises. L'écoutant du 119 se fait alors le relais de l'appelant pour contacter les services de police ou d'urgence. Il est à noter qu'il y a plus d'appels aux services de 1<sup>ère</sup> urgence quand il y a des faits de violences physiques.

---

*Une voisine contacte notre service, elle est témoin lors de son appel d'une scène de violences sur un mineur de 10 ans par la mère de l'enfant. L'écoutant a alors pris attache avec les services de police afin qu'ils interviennent pour mettre un terme aux violences.*

---

Un des critères révélateurs de l'appel aux services de première urgence est le fait que le mineur est « mis à la porte ou à la rue ». Ce critère n'est pas considéré comme un « danger » en tant que tel mais comme un facteur contextuel. Ainsi le facteur « mis à la porte » représente 1,9% des facteurs évoqués parmi l'ensemble des appels traités. Alors qu'une situation de « mis à la porte » est évoquée dans 10,7% des appels avec un contact direct aux services de première urgence. L'intervention des services d'urgence est souvent justifiée par le fait que le mineur lorsqu'il n'a aucune solution d'hébergement par des amis ou par l'autre parent se retrouve exposé à de nombreux dangers (nuits passées dans des endroits insalubres et dangereux, risque d'hypothermie en hiver, absence de repas) et se retrouve dans un état de vulnérabilité important.

*Ainsi la situation de K. est assez parlante. L'adolescente est âgée de 13 ans et demi ; elle contacte le 119 un jeudi en expliquant avoir été chassée du domicile familial le lundi matin. L'adolescente n'a pas mangé depuis lors et n'a que peu dormi car « elle a peur ». Elle se trouve très affaiblie. L'écoutante va alors contacter les pompiers pour que K. puisse rapidement être prise en charge.*

### • La gravité des faits évoqués

L'importance des violences physiques évoquées avec notamment un mineur rapportant une blessure nécessitant une prise en charge médicale ou des traces de coups pouvant être constatées justifie parfois l'appel aux services de 1<sup>re</sup> urgence.

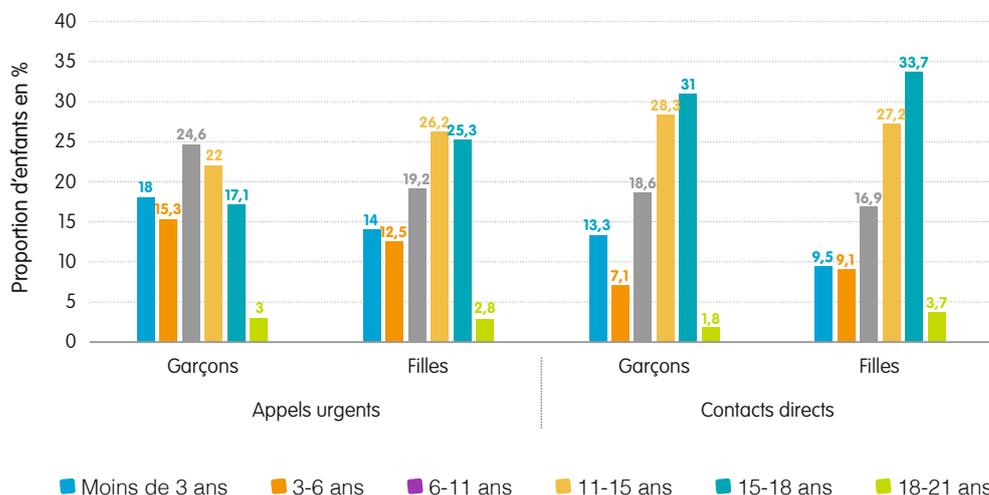
*A., 16 ans, contacte notre service elle a été violemment frappée par sa mère et son beau-père qui après l'avoir mise en sous-vêtements l'ont « mise à la porte ». L'adolescente s'est retrouvée complètement démunie, une passante lui a prêté un jogging et un portable pour qu'elle puisse téléphoner. Au regard de la gravité des faits et des douleurs que l'adolescente dit ressentir l'écoutant contacte le commissariat de police. Une intervention a lieu.*

*S., 16 ans, également contacte le 119 elle a fait état à sa psychologue de violences sexuelles quotidiennes de la part de son beau-père. La professionnelle a réalisé une information préoccupante. Néanmoins la jeune nous contacte car elle ne souhaite pas rentrer chez elle car elle ne se sent pas en sécurité. Elle nous appelle depuis son établissement scolaire. Au regard de la gravité des faits évoqués et de la présence de l'auteur présumé au domicile, l'écoutant décide de contacter les services de police pour qu'une mise à l'abri de l'adolescente puisse être effectuée.*

*J., 13 ans, contacte le service après avoir été frappé à coups de balai par sa mère. L'adolescent indique avoir des hématomes au niveau du dos et du bassin. Au regard des traces de coups évoqués, l'écoutant contacte les services de gendarmerie pour qu'une constatation puisse être effectuée. Lors de son appel l'adolescent se trouve chez une amie. Les gendarmes interviennent. Le retour du département indique que la mère a reconnu les faits et qu'elle a été placée en garde à vue tandis qu'une OPP a été prononcée en faveur de J.*

## • L'âge de l'enfant

**Figure 31** : Répartition par âge et sexe des enfants évoqués lors des appels



Un contact direct avec les services de première urgence peut également être effectué en raison du très jeune âge de l'enfant.

Ainsi un écoutant contactera plus facilement les services de première urgence lorsqu'un enfant en bas âge est livré à lui-même ou lorsqu'il est pris en charge par des parents sous l'emprise de substances. En effet un bébé ne peut se prendre en charge lui-même et des risques de chute ou de violences n'ont pas le même impact sur un bébé que sur un enfant ou un adolescent.

## • Les retours

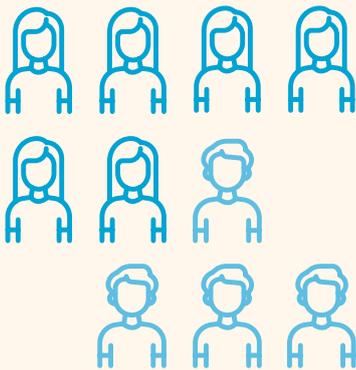
Les retours des départements qui sont en notre possession à ce jour indiquent une forte proportion de mise en l'abri sous forme d'OPP suite à l'interpellation des services.

*S., 17 ans, vit avec son père qui l'a « mise à la porte » avant le début du confinement. Elle s'est réfugiée chez sa mère avec laquelle elle a peu de contact. La mère et le beau-père s'alcoolisent très fortement, la jeune subit des violences psychologiques. Elle ne peut plus suivre ses cours à distance car elle n'a plus de moyen de communication. La mère l'a prévenue qu'elle ne l'hébergera que le temps du confinement. La situation de S. se dégrade très vite et au bout d'un mois elle nous contacte, un samedi matin. L'IP est transmise le lundi matin en urgence et S. bénéficie d'une mesure d'OPP<sup>8</sup> directe dans la journée.*

8. Ordonnance de placement provisoire. Mesure ordonnée par le juge des enfants

# À RETENIR

## sur les caractéristiques des dangers évoqués



Plus de **6 enfants sur 10** concernés par des violences sexuelles sont **des filles**.



La majorité des enfants privés de la protection de leur famille sont **des garçons**.



Les négligeances envers l'enfant concernent davantage **des jeunes enfants** et restent plus fréquemment le fait des femmes.



### Les hommes

sont les catégories d'auteurs présumés les plus concernés par les violences physiques et sexuelles issus de l'entourage et/ou des professionnels. Les hommes sont également les plus concernés en tant qu'auteurs de violences au sein du couple (les pères et les beaux-pères).



Comme les années précédentes, les 3 premiers types de danger évoqués lors des appels reçus par le service sont :

- 1. les violences psychologiques,**
- 2. les négligeances envers l'enfant,**
- 3. les violences physiques**

Ils représentent à eux 3 au moins

**7 dangers sur 10.**

Un seul type de danger est évoqué pour plus de la moitié des appels traités.



# Les informations de contexte recueillies sur les situations

## 05

- 5.1 Les éléments de contexte associés aux enfants
- 5.2 Les éléments de contexte associés aux parents
- 5.3 Les éléments de contexte socio-économique  
liés à l'environnement de l'enfant

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

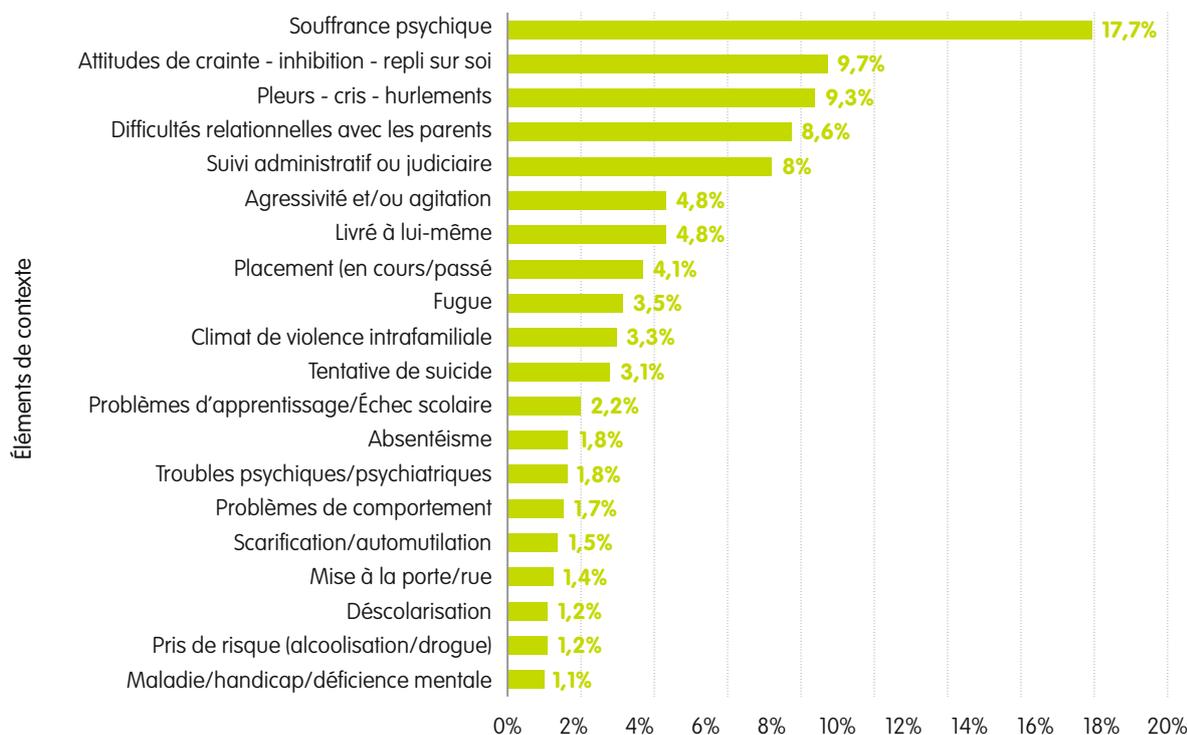
- ▶ au comportement des enfants évoqués et à leur scolarité ;
- ▶ au comportement du ou des parents ou de l'adulte de référence ;
- ▶ au mode de vie des parents et des enfants évoqués ;
- ▶ à l'environnement socio-économique des enfants évoqués.

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. Les pourcentages exprimés sont proportionnels aux informations recueillies.

## 5.1 Les éléments de contexte associés aux enfants

Parmi les informations contextuelles recueillies sur les enfants évoqués lors des appels, plus de la moitié (54,2%) concerne leur comportement et leur état psychologique. 38,4% de ces informations concernent le contexte de vie et seulement 7,5% ont rapport à la scolarisation des enfants évoqués lors des appels traités par le service en 2020.

**Figure 32 :** Informations les plus récurrentes relatives au comportement, au mode de vie et à la scolarisation des enfants évoqués



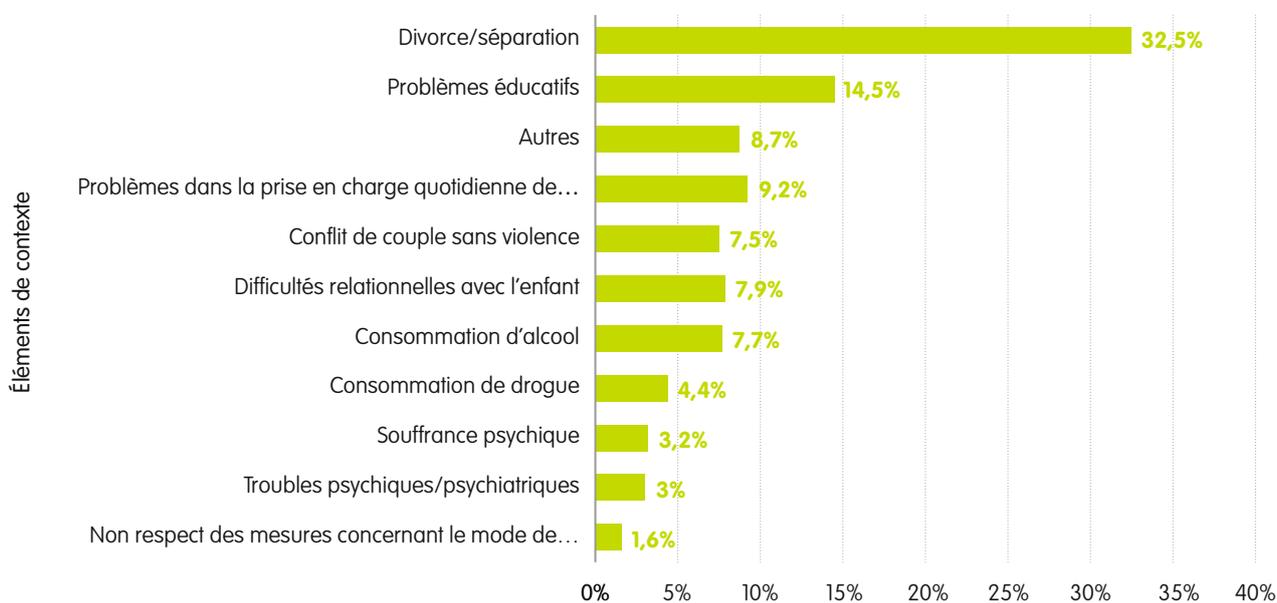
Les souffrances psychiques sont les premiers éléments de contexte les plus évoqués lors des appels et concernent 17,7% des éléments relatifs aux comportements et à l'état psychologique des enfants. Les attitudes de crainte (9,7%) et les pleurs-cris-hurlements (9,3%) sont également souvent évoqués.

Parmi les informations concernant le contexte de vie des enfants, les plus évoqués sont les suivis administratifs ou judiciaires (8,6%) et les difficultés relationnelles avec les parents (8,0%).

## 5.2 Les éléments de contexte associés aux parents

Les situations de divorce/séparation sont les premiers facteurs évoqués lors des appels et concernant les parents. Ils sont évoqués dans 32,5% des situations. Ils sont suivis des problèmes éducatifs (14,5%) et des problèmes de prise en charge quotidienne de l'enfant (9,2%). D'autres facteurs liés au comportement des parents sont également associés comme les problèmes de consommation d'alcool (7,7%) ou de drogue (4,4%).

Figure 33 : Informations relatives au mode de vie et comportement des parents



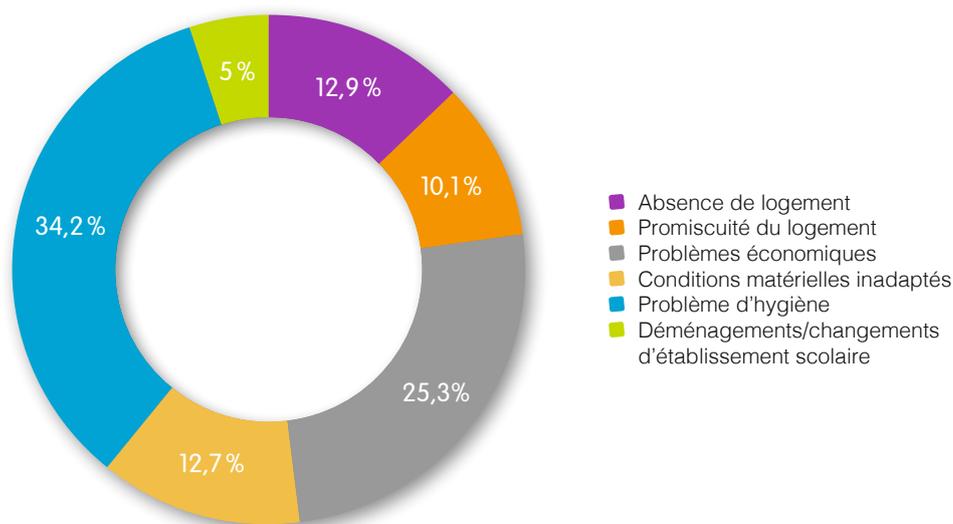
## 5.3 Les éléments de contexte socio-économique liés à l'environnement de l'enfant

Le contexte socio-économique et environnemental de l'enfant permet d'identifier ce qui constitue des ressources ou des difficultés ayant un impact sur celui-ci. Il permet aux écoutants d'affiner la qualification du danger pour une meilleure évaluation des situations par les services départementaux.

Ces informations sont les moins évoquées durant les appels.

Lorsque l'information est renseignée, les problèmes d'hygiène du logement sont évoqués dans le tiers des situations et les problèmes économiques dans le quart des situations. L'absence de logement est évoquée dans plus d'une situation sur dix ainsi que les conditions matérielles inadaptées.

**Figure 34 :** Informations relatives au contexte socio-économique et à l'environnement des enfants



# Orientations et suites des appels

# 06

- 6.1 Les orientation proposées par le service
- 6.2 Les retours d'informations préoccupantes

## 6.1 Les orientations proposées par le service

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

- ▶ Des services départementaux : service social, protection maternelle et infantile, aide sociale à l'enfance ;
- ▶ Des services judiciaires : service de police et de gendarmerie, brigade de protection de la famille, gendarmerie, procureur de la république, juge des enfants, juge des affaires familiales ;
- ▶ Des lieux d'écoute et de soins : centres médico-psychologiques , maison de l'adolescent, numéro vert harcèlement, etc.
- ▶ Autres : structures associatives, structures juridiques, professionnels scolaires, défenseur des droits, services d'aides aux victimes, service de médiation, etc.
- ▶ Un nouvel appel au SNATED peut également être proposé pour un complément d'information.

Ce sont majoritairement les appels classés en Aides Immédiates qui reçoivent une orientation vers l'un de ces services. En 2020, pour 58,7% des appels ayant reçu une aide immédiate et 13,4% des appels classés comme information préoccupante, au moins une orientation vers l'un des services cités ci-dessus a été proposée par l'écouter. Une orientation a été proposée pour au moins 7 appels traités. Comme pour les années antérieures, l'orientation vers un service juridique reste la première orientation proposée par les écoutants aux appelants.

Parmi les orientations proposées pour les appels classés en aides immédiates 36,7% concernent les services juridiques et 27,3% vers le SNATED pour un complément d'information. Les appelants ont été orientés dans 12,4% des situations vers un lieu d'écoute et de soins et dans 12,1% des situations vers une autre structure.

**Tableau 17 :** Types d'orientations proposée par les écoutants

Types d'orientations	AI		IP		Appels traités	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
<b>Services juridiques</b>	<b>5696</b>	<b>36,7</b>	<b>2403</b>	<b>51,2</b>	<b>8099</b>	<b>40,0</b>
Services départementaux	1782	11,5	300	6,4	2082	10,3
SNATED pour complément	4247	27,3	1044	22,3	5291	26,2
Lieux d'écoute et de soins	1933	12,4	550	11,7	2483	12,3
Autres structures	1876	12,1	392	8,4	2268	11,2
Dont personnel scolaire	687	4,4	112	2,4	799	4,0
Dont service d'aide aux victimes ou services d'urgence	177	1,1	114	2,4	291	1,4
Dont service de médiation ou structure associative	487	3,1	76	1,6	563	2,8
<b>Total des orientations</b>	<b>15534</b>	<b>100,0</b>	<b>4689</b>	<b>100,0</b>	<b>20223</b>	<b>100,0</b>

Source : Données issues de LISA, janvier 2021

Lorsqu'il s'agit d'un appel ayant abouti à une transmission, une orientation vers un service juridique a été proposée par les écoutants pour la moitié des situations (51,2%) et un rappel de nouveau vers le service pour un complément d'information dans 22,3% des situations (cf. tableau 17).

## 6.2 Les retours d'informations préoccupantes

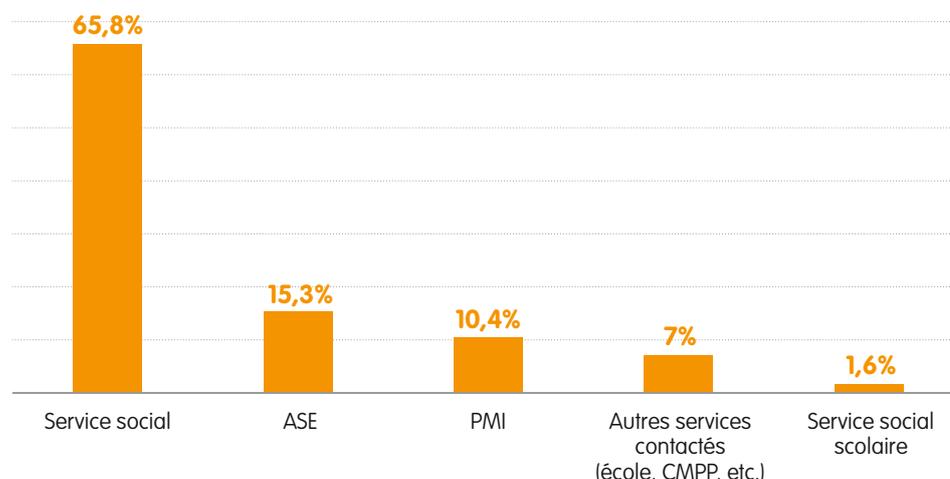
Les retours d'évaluation des situations par les départements permettent au service de prendre connaissance de la suite apportée à l'information préoccupante et d'en apprécier l'adéquation avec l'évaluation des appels par les écoutants. Le taux de retour enregistré est difficile à consolider sur une année civile du fait des délais de retours variables selon les départements.

Au 29 juin 2021, 8 348 transmissions effectuées par le service aux centres de recueil des informations préoccupantes (CRIP) des départements sur le total des 21 575 transmissions, ont reçu une réponse. Le taux de retour est de 38,7%.

### ► L'évaluation des situations

Parmi les retours pour lesquels l'information est renseignée, la majeure partie de l'évaluation des situations est réalisée par le service social départemental et ceci pour 65,8% des situations. Les services de l'aide sociale à l'enfance (ASE) et de la protection maternelle et infantile (PMI) ont également réalisé des évaluations respectivement pour 15,3% et 10,4% des informations préoccupantes provenant du 119 (cf. figure 34).

Figure 35 : Organisme ayant réalisé l'évaluation de la situation



Les retours permettent également d'avoir des informations sur la situation des familles des mineurs concernés par la transmission, vis-à-vis du département. Parmi les retours reçus, le quart (24,5%) des familles n'était pas connu du département et 41,7% des familles étaient connues au préalable soit pour des problèmes éducatifs pour 19,8% d'entre elles, pour des difficultés économiques et sociales pour 8,5% d'entre elles ou pour des problèmes liés au logement pour 2,6% d'entre elles. Les familles qui étaient connues par le département pour des faits de maltraitance ou de violences conjugales représentent respectivement chacune 1,9%.

**Tableau 18** : Situation de la famille par rapport aux départements lors de l'évaluation

Situation de la famille		Effectif	Part dans le nombre total de retours
Relation vis-à-vis du département	<b>Inconnue du département</b>	<b>2047</b>	<b>24,5%</b>
	Connue pour problèmes éducatifs	1 656	19,8%
	Connue pour difficultés économiques et sociales	706	8,5%
	Autres sans précision	484	5,8%
	Connue pour problèmes liés au logement	221	2,6%
	Connue pour mauvais traitement	156	1,9%
	Connue pour difficultés scolaires (absentéisme)	101	1,2%
	Connue pour violences conjugales	156	1,9%
Situations sans suite	Pas de danger ou de risque de danger	1961	23,5%
	Famille non trouvée/non identifiée	356	4,3%
	Mineur n'est plus exposé au danger	77	0,9%
	Départ du mineur	58	0,7%
	Autre	369	4,42%
<b>Nombre total de retours</b>		<b>8 348</b>	<b>100,0%</b>

Source : Données issues de LISA au 29/06/2021

Champs : 8 348 retours

## ► Les prestations et mesures mises en place par les départements

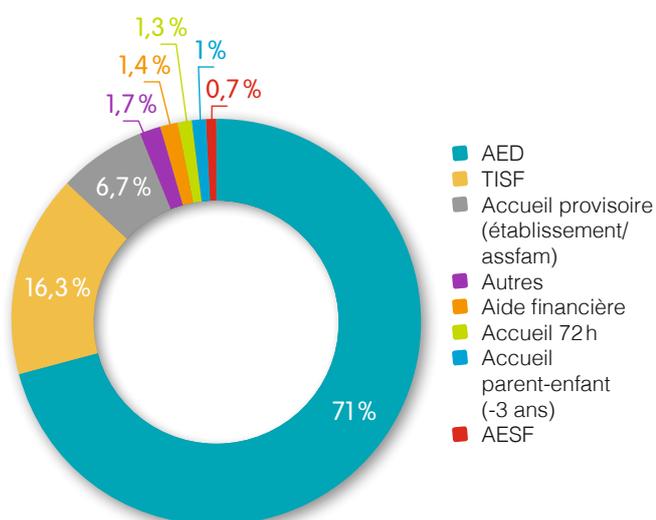
Parmi ces enfants concernés par une information préoccupante réalisée par le service en 2020, 14,6% bénéficiaient déjà d'une prestation ou mesure en protection de l'enfance antérieure à la transmission et 31,0% ont bénéficié d'une mesure postérieure à cette transmission.

Lorsque l'information est connue, les informations préoccupantes réalisées par le 119 ont abouti à une prestation administrative en protection de l'enfance dans 41,0% des situations. Plusieurs prestations et mesures peuvent être mises en place simultanément pour un même enfant.

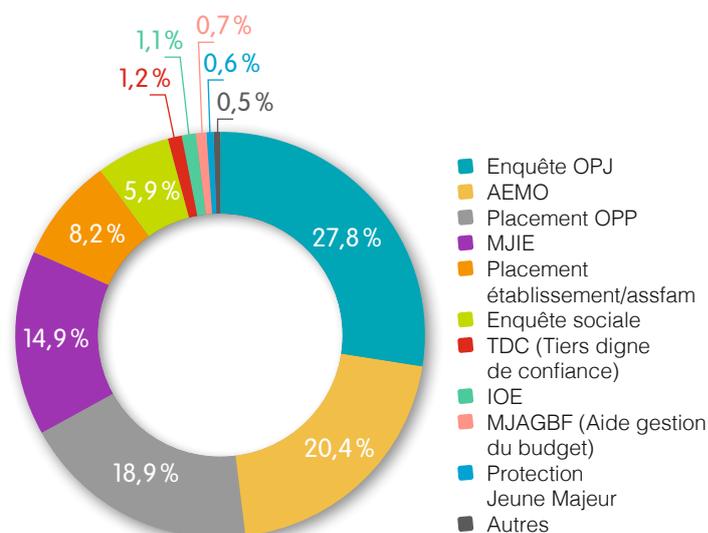
Comme les années précédentes, les prestations administratives d'aide à domicile sont les plus fréquemment mises en place et ceci dans près de 9 situations sur 10 dont en majorité les aides éducatives à domicile AED (dans 7 situations sur 10), les prestations de technicien de l'intervention sociale et familiale TISF dans 16,3% des cas. L'accueil provisoire en établissement ou chez un assistant familial représente 6,7% des prestations administratives mises en œuvre par les départements à la suite des transmissions effectuées par le service.

Lorsque l'information est connue, les informations préoccupantes réalisées par le 119 ont abouti à une décision ou une mesure judiciaire en protection de l'enfance dans 59,0% des situations. Ces informations ont abouti à une décision d'enquête par un officier de police judiciaire (enquête OPJ) dans 27,8% des situations ; une mesure éducative en milieu ouvert (AEMO) dans 20,4% des situations et une ordonnance de placement provisoire dans 18,9% des situations. Les mesures judiciaires d'investigation éducative ont été mises en place dans 14,9% des situations et les mesures de placement en établissement ou chez un assistant familial ont été prise dans 8,2% des situations.

**Figure 36 :** Prestations administratives mises en place après la transmission aux CRIP



**Figure 37 :** Décisions et mesures judiciaires mises en place après la transmission aux CRIP





# Annexes

Nombre d'aides immédiates et d'informations  
préoccupantes par département de 2015 à 2020

Taux de retour par département au 29 juin 2021

Liste des tableaux, figures et cartes

**Tableau 19 : Nombre d'aides immédiates et d'informations préoccupantes par département de 2015 à 2020**

Départements	Aides immédiates						Informations préoccupantes							
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Taux IP en 2020	Évolution IP 2015-2020
Ain	143	129	160	139	188	187	111	121	148	166	186	196	51,2%	76,6%
Aisne	106	96	94	108	93	100	120	117	133	136	150	149	59,8%	24,2%
Allier	72	63	70	64	80	69	66	66	64	80	67	100	59,2%	51,5%
Alpes-de-Haute-Prov.	53	51	67	63	55	55	39	46	58	51	41	67	54,9%	71,8%
Hautes-Alpes	71	59	37	45	51	52	38	34	38	52	45	54	50,9%	42,1%
Alpes-Maritimes	311	290	242	207	267	270	270	250	258	276	265	327	54,8%	21,1%
Ardèche	84	110	104	87	104	80	73	116	128	98	125	105	56,8%	43,8%
Ardennes	67	59	60	50	50	48	64	54	83	70	68	95	66,4%	48,4%
Ariège	52	49	44	44	36	43	48	45	49	45	41	64	59,8%	33,3%
Aube	98	87	62	63	68	68	74	89	86	94	78	109	61,6%	47,3%
Aude	133	111	110	81	73	104	90	119	107	103	117	121	53,8%	34,4%
Aveyron	48	60	54	56	50	47	26	41	54	57	37	67	58,8%	157,7%
Bouches-du-Rhône	578	616	573	593	564	597	502	555	565	617	602	782	56,7%	55,8%
Calvados	140	153	137	113	143	143	149	130	161	161	190	250	63,6%	67,8%
Cantal	21	24	30	25	27	21	12	19	15	28	30	41	66,1%	241,7%
Charente	75	74	67	61	54	69	68	70	69	59	95	79	53,4%	16,2%
Charente-Maritime	149	134	153	134	167	138	140	169	173	199	195	207	60,0%	47,9%
Cher	89	87	87	69	69	60	90	66	92	81	109	104	63,4%	15,6%
Corrèze	38	31	49	44	39	37	70	46	74	42	44	53	58,9%	-24,3%
Côte-d'Or	97	109	110	127	99	89	116	126	129	134	117	136	60,4%	17,2%
Côtes-d'Armor	118	94	146	149	137	118	127	113	132	131	165	149	55,8%	17,3%
Creuse	15	13	17	26	22	19	18	17	13	26	23	20	51,3%	11,1%
Dordogne	76	81	78	76	87	69	73	94	89	73	84	100	59,2%	37,0%
Doubs	155	128	154	133	133	117	139	142	156	173	170	194	62,4%	39,6%
Drôme	133	126	125	139	131	142	119	171	147	151	148	195	57,9%	63,9%
Eure	154	149	143	153	136	126	174	173	222	207	196	233	64,9%	33,9%

Départements	Aides immédiates						Informations préoccupantes							
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Taux IP en 2020	Évolution IP 2015-2020
Eure-et-Loir	104	101	96	113	85	67	87	108	124	113	99	136	67,0%	56,3%
Finistère	211	181	191	161	146	168	150	147	178	177	158	231	57,9%	54,0%
Haute-Corse	23	28	15	25	14	14	15	24	18	23	21	17	54,8%	13,3%
Corse-du-Sud	28	32	20	17	23	16	17	18	15	21	16	26	61,9%	52,9%
Gard	178	192	192	151	171	206	168	207	164	208	230	299	59,2%	78,0%
Haute-Garonne	335	352	355	384	353	364	330	322	308	387	352	479	56,8%	45,2%
Gers	31	38	38	29	51	26	25	29	29	29	29	35	57,4%	40,0%
Gironde	336	369	373	401	377	370	323	371	378	407	390	548	59,7%	69,7%
Hérault	293	320	298	325	347	337	290	244	297	356	353	469	58,2%	61,7%
Ille-et-Vilaine	213	208	33	218	228	230	173	185	175	193	220	270	54,0%	56,1%
Indre	39	36	33	42	52	25	25	36	39	53	47	53	67,9%	112,0%
Indre-et-Loire	138	118	113	103	144	118	120	118	112	113	147	182	60,7%	51,7%
Isère	271	300	301	298	307	303	283	262	286	344	303	410	57,5%	44,9%
Jura	42	47	39	56	69	50	46	53	51	51	80	78	60,9%	69,6%
Landes	67	63	83	64	65	84	62	57	79	78	92	141	62,7%	127,4%
Loir-et-Cher	71	65	55	84	74	73	86	78	68	92	88	108	59,7%	25,6%
Loire	124	114	141	138	149	144	122	123	143	134	146	188	56,6%	54,1%
Haute-Loire	27	30	46	38	33	34	25	28	33	34	27	51	60,0%	104,0%
Loire-Atlantique	322	318	336	364	332	377	334	319	421	393	381	491	56,6%	47,0%
Loiret	160	165	174	181	151	178	197	160	185	192	208	231	56,5%	17,3%
Lot	39	42	36	44	36	45	30	27	27	27	33	33	42,3%	10,0%
Lot-et-Garonne	80	63	69	75	81	87	76	59	85	94	109	118	57,6%	55,3%
Lozère	11	22	11	19	17	10	12	8	8	7	9	8	44,4%	-33,3%
Maine-et-Loire	202	189	185	188	188	178	168	182	184	230	220	270	60,3%	60,7%
Manche	95	87	88	82	85	65	108	87	117	91	81	112	63,3%	3,7%
Marne	119	118	110	105	99	109	127	156	141	140	149	156	58,9%	22,8%
Haute-Marne	25	31	28	25	26	39	33	32	26	38	32	51	56,7%	54,5%

Départements	Aides immédiates						Informations préoccupantes							
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Taux IP en 2020	Évolution IP 2015-2020
Mayenne	43	52	37	57	50	49	48	62	55	54	46	86	63,7%	79,2%
Meurthe-et-Moselle	215	148	165	119	170	181	242	196	209	198	167	218	54,6%	-9,9%
Meuse	42	39	48	34	32	33	51	53	48	38	44	49	59,8%	-3,9%
Morbihan	139	153	134	141	162	154	168	154	164	170	154	218	58,6%	29,8%
Moselle	213	230	224	208	226	243	192	218	244	268	240	305	55,7%	58,9%
Nièvre	43	37	36	43	26	28	39	40	32	45	59	74	72,5%	89,7%
Nord	643	598	542	484	513	548	691	632	731	659	659	910	62,4%	31,7%
Oise	175	179	168	134	184	149	209	197	232	207	197	254	63,0%	21,5%
Orne	63	68	59	62	45	45	74	69	84	67	79	82	64,6%	10,8%
Pas-de-Calais	353	316	301	300	269	274	499	517	517	532	494	532	66,0%	6,6%
Puy-de-Dôme	119	104	121	124	125	123	113	109	130	115	134	192	61,0%	69,9%
Pyrénées-Atlantiques	120	125	114	123	138	144	101	108	121	134	132	172	54,4%	70,3%
Hautes-Pyrénées	39	46	69	57	36	59	38	34	65	53	39	78	56,9%	105,3%
Pyrénées-Orientales	108	129	125	121	113	126	112	127	159	171	172	214	62,9%	91,1%
Bas-Rhin	187	210	218	245	220	232	238	226	263	243	268	330	58,7%	38,7%
Haut-Rhin	130	149	154	133	97	126	146	179	160	184	148	187	59,7%	28,1%
Rhône	517	487	450	504	532	562	475	378	472	464	508	660	54,0%	38,9%
Haute-Saône	53	48	40	44	37	40	49	56	58	71	68	84	67,7%	71,4%
Saône-et-Loire	109	138	134	117	115	113	117	161	170	118	141	163	59,1%	39,3%
Sarthe	144	101	106	140	122	108	143	121	140	124	172	194	64,2%	35,7%
Savoie	119	80	83	78	99	93	88	76	92	100	102	116	55,5%	31,8%
Haute-Savoie	185	163	197	222	196	234	168	173	215	219	190	270	53,6%	60,7%
Paris	813	780	773	756	718	823	588	588	661	674	663	822	50,0%	39,8%
Seine-Maritime	327	268	277	267	251	263	322	363	364	370	354	447	63,0%	38,8%
Seine-et-Marne	358	368	375	329	385	345	320	339	371	365	424	484	58,4%	51,3%
Yvelines	373	307	353	298	314	359	307	307	357	309	336	449	55,6%	46,3%
Deux-Sèvres	71	49	55	54	40	57	86	74	67	83	76	96	62,7%	11,6%
Somme	124	127	140	115	106	112	160	153	206	157	171	196	63,6%	22,5%

Départements	Aides immédiates						Informations préoccupantes							
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Taux IP en 2020	Évolution IP 2015-2020
Tarn	71	103	124	89	93	107	93	109	141	131	119	125	53,9%	34,4%
Tarn-et-Garonne	46	64	48	64	41	67	44	72	56	82	66	83	55,3%	88,6%
Var	246	273	298	272	255	282	262	326	336	324	317	375	57,1%	43,1%
Vaucluse	152	170	128	115	128	136	170	151	146	160	161	212	60,9%	24,7%
Vendée	109	103	77	90	91	138	100	93	88	115	132	151	52,2%	51,0%
Vienne	73	103	92	98	85	97	77	104	85	124	109	125	56,3%	62,3%
Haute-Vienne	62	57	58	56	56	66	51	71	92	64	62	89	57,4%	74,5%
Vosges	59	68	66	60	51	61	97	93	87	100	96	121	66,5%	24,7%
Yonne	74	89	89	50	59	64	86	91	91	88	75	98	60,5%	14,0%
Territoire-de-Belfort	31	20	25	27	31	26	44	34	35	25	38	38	59,4%	-13,6%
Essonne	360	334	315	355	296	333	289	340	341	360	343	438	56,8%	51,6%
Hauts-de-Seine	437	346	346	366	389	377	287	270	336	339	337	554	59,5%	93,0%
Seine-Saint-Denis	531	519	453	459	391	487	553	516	541	532	493	619	56,0%	11,9%
Val-de-Marne	375	354	360	302	292	354	326	347	385	368	375	511	59,1%	56,7%
Val-d'Oise	317	337	294	295	272	294	304	318	331	324	312	430	59,4%	41,4%
Guadeloupe	89	78	68	58	90	82	81	97	68	61	73	116	58,6%	43,2%
Martinique	42	25	26	44	56	43	33	32	41	32	54	50	53,8%	51,5%
Guyane	63	40	47	66	46	43	87	73	62	59	71	77	64,2%	-11,5%
Réunion	165	172	149	159	164	198	170	151	143	179	213	263	57,0%	54,7%
St-Pierre-et-Miquelon						1					1	0	0,0%	-
Mayotte	23	12	11	9	16	26	14	11	9	16	20	29	52,7%	107,1%
Polynésie Française	2	0	1	3	4	3	0	0	0	0			0,0%	-
Saint-Barthélemy	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1			-	-
Saint-Martin	2	2	2	2	2	2	0	0	1	1	1	1	-	-
International	70	65	70	87	73	87	0	1	0	1		0	0,0%	-
Non défini	1926	1883	1859	2004	1923	2270	0	0	0	0			0,0%	-
<b>Total</b>	<b>17810</b>	<b>17328</b>	<b>16936</b>	<b>17018</b>	<b>16853</b>	<b>17852</b>	<b>15200</b>	<b>15439</b>	<b>16737</b>	<b>17013</b>	<b>17113</b>	<b>21575</b>	<b>50,4%</b>	<b>41,9%</b>

Source : données issues de LISA, janvier 2021

**Tableau 20 : Taux de retour par département au 29 juin 2021**

Départements	Nombre d'IP	Nombre de retours	Taux de retour (%)
Ain	196	134	68,4
Aisne	149	122	81,9
Allier	100	24	24,0
Alpes-de-Haute-Prov.	67	38	56,7
Hautes-Alpes	54		-
Alpes-Maritimes	327	189	57,8
Ardèche	105	6	5,7
Ardennes	95	inf 5	-
Ariège	64	inf 5	-
Aube	109	77	70,6
Aude	121	inf 5	-
Aveyron	67	inf 5	-
Bouches-du-Rhône	782	274	35,0
Calvados	250	148	59,2
Cantal	41	20	48,8
Charente	79	inf 5	-
Charente-Maritime	207	118	57,0
Cher	104	58	55,8
Corrèze	53	16	30,2
Haute-Corse	17	9	52,9
Corse-du-Sud	26	18	69,2
Côte-d'Or	136		0,0
Côtes-d'Armor	149	26	17,4
Creuse	20	19	95,0
Dordogne	100	inf 5	-
Doubs	194	25	12,9
Drôme	195	inf 5	-
Eure	233	inf 5	-
Eure-et-Loir	136	inf 5	-
Finistère	231	96	41,6
Gard	299	129	43,1
Haute-Garonne	479	141	29,4
Gers	35	15	42,9
Gironde	548	358	65,3
Hérault	469	294	62,7

Départements	Nombre d'IP	Nombre de retours	Taux de retour (%)
Ille-et-Vilaine	270	197	73,0
Indre	53	34	64,2
Indre-et-Loire	182	115	63,2
Isère	410	335	81,7
Jura	78	32	41,0
Landes	141	45	31,9
Loir-et-Cher	108	93	86,1
Loire	188	inf 5	-
Haute-Loire	51	inf 5	-
Loire-Atlantique	491	311	63,3
Loiret	231	173	74,9
Lot	33	5	15,2
Lot-et-Garonne	118	27	22,9
Lozère	8		-
Maine-et-Loire	270	7	2,6
Manche	112	43	38,4
Marne	156	55	35,3
Haute-Marne	51	27	52,9
Mayenne	86	40	46,5
Meurthe-et-Moselle	218	123	56,4
Meuse	49	25	51,0
Morbihan	218	128	58,7
Moselle	305	inf 5	-
Nièvre	74	56	75,7
Nord	910	389	42,7
Oise	254	232	91,3
Orne	82	12	14,6
Pas-de-Calais	532	236	44,4
Puy-de-Dôme	192	15	7,8
Pyrénées-Atlantiques	172	69	40,1
Hautes-Pyrénées	78	22	28,2
Pyrénées-Orientales	214	175	81,8
Bas-Rhin	330	32	9,7
Haut-Rhin	187	76	40,6
Rhône	149	9	6,0

Départements	Nombre d'IP	Nombre de retours	Taux de retour (%)
Metropole de Lyon	511	310	60,7
Haute-Saône	84	52	61,9
Savoie	116	86	74,1
Haute-Savoie	270	115	42,6
Paris	822	303	36,9
Seine-Maritime	447	147	32,9
Seine-et-Marne	484	5	1,0
Yvelines	449	5	1,1
Deux-Sèvres	96	inf 5	-
Somme	196	145	74,0
Tarn	125	46	36,8
Tarn-et-Garonne	83	inf 5	-
Var	375	89	23,7
Vaucluse	212	86	40,6
Vendée	151	63	41,7
Vienne	125	inf 5	-
Haute-Vienne	89	12	13,5
Vosges	121	114	94,2
Yonne	98	48	49,0
Territoire-de-Belfort	38	22	57,9
Essonne	438	178	40,6
Hauts-de-Seine	554	252	45,5
Seine-Saint-Denis	619	385	62,2
Val-de-Marne	511	127	24,9
Val-d'Oise	430	185	43,0
Guadeloupe	116	inf 5	-
Martinique	50	inf 5	-
Guyane	77	-	-
Réunion	263	11	4,2
Mayotte	29	-	-
St Pierre et Miquelon	inf 5	-	-
Saint-Martin	inf 5	-	-
<b>Total</b>	<b>21 575</b>	<b>8348</b>	<b>38,7</b>

Source : données issues de LISA au 29/06/2021

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Catégorisation des situations provenant des formulaires

Tableau 2 : Objet des formulaires traités par le service

Tableau 3 : Synthèse de la population concernée par les appels traités

Tableau 4 : Qualité de l'appelant selon le type d'appel

Tableau 5 : Lieu de vie des enfants en danger

Tableau 6 : Correspondants des formulaires reçus et traités sur le site du 119 en 2020

Tableau 7 : Caractéristiques des enfants et dangers évoqués dans les formulaires traités

Tableau 8 : Qualité des appelants mineurs

Tableau 9 : objets des appels traités provenant de mineurs

Tableau 10 : Classe d'âge des voisins appelants

Tableau 11 : Lieu de vie des enfants évoqués durant les appels provenant des voisins

Tableau 12 : Les auteurs présumés des dangers évoqués sur l'enfant lors des appels des voisins

Tableau 13 : Types de danger selon le nombre d'enfants concernés

Tableau 14 : Répartition des types de dangers par tranche d'âge des enfants (en %)

Tableau 15 : Appelants lors des appels « transmission urgente » et les appels « contacts directs »

Tableau 16 : Dangers évoqués lors des appels urgents et des appels contacts directs

Tableau 17 : Type d'orientation proposée par les écoutants

Tableau 18 : Situation de la famille par rapport aux départements lors de l'évaluation

Tableau 19 : Nombre d'AI et d'IP par département de 2015 à 2020

Tableau 20 : Taux de retour par département au 29 juin 2021

## Liste des cartes

Carte 1 : Nombre d'IP pour 100000 mineurs et jeunes majeurs par département

## Liste des figures

Figure 1 : Évolution mensuelle du nombre d'appels entrants au Snated en 2020

Figure 2 : Nombre de formulaires reçus par le service selon le mois

Figure 3 : Qualification des formulaires traités

Figure 4 : Évolution du nombre d'appels traités entre 2012-2020

Figure 5 : Nombre d'appels traités selon le mois en 2020

Figure 6 : Répartition par classe d'âge et sexe des enfants en danger ou en risque de l'être

Figure 7 : Lieu de vie des enfants confiés

Figure 8 : Types d'auteurs présumés évoqués au cours des appels IP (en %)

Figure 9 : Types d'auteurs présumés évoqués au cours des appels traités (en %)

Figure 10 : Auteurs présumés membres de la famille proche lors des IP (en %)

Figure 11 : Auteurs présumés membres de la famille proche lors des appels traités (en %)

Figure 12 : Horaire de réception des formulaires traités par le service en 2020

Figure 13 : Évolution des appels de mineurs entre 2017 et 2020

Figure 14 : Répartition par sexe et classe d'âge des appelants mineurs

Figure 15 : Sexe des enfants évoqués durant les appels de mineurs

Figure 16 : Classe d'âge des enfants évoqués durant les appels de mineurs

Figure 17 : Lieu de vie des enfants évoqués durant les appels de mineurs

Figure 18 : Dangers évoqués durant les appels de mineurs

Figure 19 : Auteurs présumés évoqués durant les appels de mineurs

Figure 20 : Objet des appels provenant des voisins

Figure 21 : Sexe des voisins appelants le service

Figure 22 : Répartition par sexe et par classe d'âge des enfants évoqués lors des appels de voisin

Figure 23 : Dangers évoqués sur l'enfant lors des appels de voisins

Figure 24 : Répartition par sexe des enfants selon la nature du danger

Figure 25 : Répartition des dangers selon la qualité des auteurs présumés

Figure 26 : Répartition des dangers selon la qualité des membres de la famille proche

Figure 27 : Répartition des dangers selon le sexe des auteurs présumés

Figure 28 : Évolution du nombre de saisines des services de première urgence entre 2016-2020

Figure 29 : Heures des appels urgents et des contacts directs

Figure 30 : Jours des appels urgents et des contacts directs

Figure 30 : Répartition par âge et sexe des enfants évoqués lors des appels

Figure 31 : Informations les plus récurrentes relatives au comportement, au mode de vie et à la scolarisation des enfants évoqués

Figure 32 : Informations relatives au mode de vie et comportement des parents

Figure 33 : Informations relatives au contexte socio-économique et à l'environnement des enfants

Figure 34 : Organisme ayant réalisé l'évaluation de la situation

Figure 35 : Prestations administratives mises en place après la transmission aux CRIP

Figure 36 : Décisions et mesures judiciaires mises en place après la transmission aux CRIP







---

Imprimerie de la Direction de l'information légale et administrative  
N° 432210010-001021 – Dépôt légal : octobre 2021





**GIP Enfance en Danger**  
**Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance en Danger**  
BP 30302 - 75823 Paris cedex 17  
snated@allo119.gouv.fr  
**[www.giped.gouv.fr](http://www.giped.gouv.fr) / [www.allo119.gouv.fr](http://www.allo119.gouv.fr)**