



RAPPORT D'ACTIVITÉ

GIP ENFANCE EN DANGER

2020

Rapport d'activité

GIP Enfance en danger

2020

Avant-propos de la présidente

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport d'activité 2020 du GIP Enfance en danger que je préside maintenant depuis novembre 2017.

L'année 2020 a été troublée par la Covid-19 qui a bouleversé notre société, le quotidien de chacun et les modalités de travail notamment au sein du Giped. Mais l'activité institutionnelle a été intense.

L'ensemble des personnels du groupement (le Snated, l'ONPE et la direction administrative et financière) a été mobilisée de manière exceptionnelle pendant le confinement et les mois suivants face à une situation d'urgence sanitaire inédite.

Tous les services ont été à la hauteur des attentes du conseil d'administration et de la direction générale. Les différentes directions ont su s'adapter, mettre en place le travail à distance, les solutions techniques indispensables, produire de la connaissance en soutien des professionnels de terrain et du secrétaire d'État en charge de l'enfance et des familles.

Certains agents ont été particulièrement touchés par la Covid-19 et j'aimerais les remercier tout particulièrement pour leur engagement car ils ont continué à assurer leurs fonctions au service des enfants, des familles et des professionnels.

Ainsi, les missions du Giped ont pleinement été exercées. Les instances se sont toutes tenues (trois bureaux, trois conseils d'administration, une assemblée générale) dans des conditions exceptionnelles, en distanciel, et elles se sont parfaitement déroulées.

Pendant cette année 2020, la direction administrative et financière a su mettre en place de façon rapide les actions nécessaires pour que le Giped exerce ses missions. Le service informatique et téléphonie qui a été très réactif et a été sollicité jour et nuit afin de permettre notamment la continuité de service du 119 et le télétravail de plus de 80 agents dès le début du confinement.

Je remercie par ailleurs, notre vice-présidente Martine Brousse et la Voix de l'enfant qui a permis de doter nos écoutants de matériel informatique nomade qui faisait défaut permettant ainsi d'assurer la continuité du service public.



Le service comptable a été mobilisé assurant la gestion des recrutements de renforts ou des multiples modifications des contrats de travail des écoutants pour assurer le traitement des appels qui arrivaient en très grand nombre. Ces recrutements ont été possibles grâce au budget supplémentaire que l'État et les départements ont apporté au Giped en 2020, à hauteur de 400 000 euros pour renforcer les équipes et l'exercice de leurs missions.

L'activité de l'ONPE a également été très importante. Au-delà des publications, récurrentes, tel que le quatorzième rapport au Gouvernement et au Parlement, le rapport sur la situation des pupilles de l'État, des études et notes spécifiques à cette période de confinement ont été réalisées dès début avril :

- *Un panorama international de la gestion de la crise en protection de l'enfance dans le contexte de la Covid-19.*
- *Une note juridique sur la période d'état d'urgence sanitaire.*
- *Un mémento sur la Covid-19 et la protection de l'enfance.*
- *Des premières observations sur la gestion du confinement et crise sanitaire en protection de l'enfance.*

Merci donc aux équipes de l'ONPE pour leur réactivité et ce travail de grande qualité.

S'agissant du Snated-119, l'activité a été essentielle pendant cette période. Pendant plusieurs mois, les enfants étaient confinés dans leurs foyers (domicile et institutions) et certains d'entre eux se sont souvent retrouvés isolés face à leurs parents maltraitants ou négligents.

Les actions de communication du ministère de la Santé et des Solidarités et de partenaires associatifs inédites autour du 119 a permis de rendre très visible ce numéro ce qui a provoqué un afflux inédit d'appels notamment en provenance de mineurs (1 appel sur 5) et des voisins (16,6 %, contre 10 % habituellement).

Les chiffres parlent d'eux-mêmes :

- *Plus de 56,2 % d'appels reçus en plus.*
- *Plus de 55 % des appels traités ayant fait l'objet d'une information préoccupantes (contre 49 % à la même période en 2019).*
- *Augmentation de 113,5 % des appels en direction des services de première urgence par rapport à 2019.*

Il a fallu également s'organiser par rapport aux différents fonctionnements des cellules de recueil des informations préoccupantes (Crip) pendant cette période. Le Snated a également mis en place, dès le 2 avril 2020, un formulaire en ligne qui a connu un succès inédit : plus de 30 sollicitations par jour, faisant l'objet pour moitié d'une information préoccupante aux Crip.

Dès le mois de novembre 2020, une plateforme destinée aux personnes sourdes et malentendantes a été mise en ligne sur le site www.allo119.gouv.fr. Il me tenait à cœur de rendre accessible le service du 119 à tous.

Depuis 2020, l'ONPE est sur Twitter et le 119 sur LinkedIn, permettant aux deux services d'être mieux identifiés.

L'année 2020 a permis également la reprise des réunions entre le Giped et les principales associations en protection de l'enfance permettant ainsi des échanges intéressants et constructifs sur des thématiques communes en protection de l'enfance, notamment en cette période de pandémie.

Le GIP Enfance en danger a été mobilisé et a fait face avec une dynamique de nos services bien présente et finalement, cette période inédite a renforcé ses activités.

Je ne pourrais évoquer cette nouvelle année 2020 sans évoquer le chantier de réforme de la gouvernance nationale en protection de l'enfance.

M. Adrien Taquet, secrétaire d'État à l'enfance a exposé le projet, notamment lors de l'assemblée générale du Giped et a rencontré les personnels du Giped .

Cette question occupera donc sans conteste notre année 2021, et je ne doute pas que les travaux aboutiront à assurer au Giped la place qu'il mérite comme acteur majeur du dispositif de protection de l'enfance.

MICHÈLE BERTHY

Présidente du GIP Enfance en danger

Représentante du département du Val-d'Oise



Table des matières

Avant-propos de la présidente	5
Introduction de la directrice générale	13
Service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger	17
Le service d'accueil téléphonique, 30 années d'existence	17
L'activité du 119 au quotidien	20
Les équipes du Snated	20
La gestion des appels au 119	21
Le parcours de l'appel	21
Les saisines des services de première urgence en croissance constante	21
Les réquisitions judiciaires en hausse constante	22
Les signalements directs aux parquets en hausse permanente	22
Les travaux des équipes pour assurer la qualité de la réponse aux usagers	22
Le groupe Tutorat	23
Le groupe Lisa	24
Le groupe de travail relatif au pré-accueil	25
Le groupe Carnet d'adresses	26
Synthèse des appels en 2020	26
L'évolution de l'accessibilité du 119	27
Le formulaire de recueil en ligne	27
Comment est géré le formulaire ?	28

La plateforme pour les personnes sourdes et malentendantes	29
Comment fonctionne le dispositif ?	29
Comment se passe le contact entre le sollicitant sourd ou malentendant et le professionnel du 119 ?	30
Visibilisation des nouveaux canaux	30
Travaux pour la mise en place d'un tchat en 2021	31
Le Snated au premier plan des services d'urgence lors du premier confinement	32
Une hausse des sollicitations inédite	34
Une campagne de communication du secrétariat d'État en charge de la protection de l'enfance	34
Des initiatives associatives au service du 119	34
Synthèse des visites du site web pendant le premier confinement	36
Les partenariats du Snated	37
Les départements	37
Une articulation inédite pendant la période du confinement	38
Les conventions de partenariat	39
Le 119 partie intégrante de campagnes de sensibilisation	40
Les interventions et formations auprès de partenaires	42
La participation à la consultation nationale de Make.org	43
La mission d'information du Snated	44
Le 119 au cœur de la mobilisation des médias	44
Le site internet du 119	46
Le 119 sur les réseaux sociaux	47
De 2020 à 2021	48

Observatoire national de la protection de l'enfance	49
Les rapports, notes et études	51
Les rapports annuels de 2020	52
Autres publications en 2020	52
Au-delà de 2020 (suivi et préparation)	54
Autres interventions	55
Le soutien à la recherche	56
Appels à projets	56
Prix de thèse	57
Journées d'études et webinaires	58
Participation à des comités	58
Observation et lien territorial	58
Le dispositif Olinpe	59
Le réseau des ODPE	61
Fiches de dispositif et schémas départementaux	61
Expertise auprès des acteurs	63
Auprès des services de l'État ou d'institutions publiques nationales	63
Auprès des départements et régions	64
Au service des associations, fondations et autres organismes	65
Relations internationales	66
Programmes européens	66
Échanges internationaux	67
Documentation et communication	67
Centre de documentation	67
Site internet de l'ONPE	68
Autres communications	70

Informatique, administration et finances 71

Le service informatique du GIP Enfance en danger	71
Compte financier 2020	73
Exécution budgétaire en recettes de 2018 à 2020	73
Exécution budgétaire en dépenses de 2018 à 2020	74
Fonctionnement :	75
Investissements :	76
Personnel – masse salariale :	76
Analyse des équilibres généraux et soutenabilité budgétaire	78

Introduction de la directrice générale

Pour le trentième anniversaire de son existence, le GIP Enfance en danger (Giped) a connu en 2020 une année inédite eu égard à la crise sanitaire et au premier confinement.

Dès début mars, les directions ont su être forcées de proposition pour permettre une réorganisation rapide des services avec la mise en place du télétravail pour l'ensemble des agents (ONPE, pré-accueil et équipe du Snated, directions) tout en garantissant la continuité des missions institutionnelles. Ceci fut un vrai défi notamment pour le Service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (Snated) qui a assuré la continuité de service du 119 dans des conditions complexes mais sans interruption de l'accueil téléphonique, permettant d'assurer un rôle de filet de sécurité national pour les enfants en danger.

Les équipes techniques et métiers se sont particulièrement investies afin de maintenir cette continuité de service. Grâce à la mobilisation du service informatique notamment, les agents ont pu être dotés de matériel informatique et téléphonique nomades et ont pu bénéficier de modalités de travail à distance (visioconférence, partage de documents...).

L'accompagnement des équipes par l'encadrement a été permanent et très intense durant cette période où l'enjeu du changement d'environnement de travail impactait les agents de toutes les directions. Le travail en équipe a ainsi pu se poursuivre en utilisant la visioconférence pour les réunions de service, de coordination et de supervision propres aux écoutants du Snated. Les réunions institutionnelles avec les administrateurs du Giped ont été assurées (trois conseils d'administration et une assemblée générale se sont ainsi tenus en visioconférence) et le dialogue social a pu être maintenu voire renforcé avec les représentants du personnel (commissions consultatives paritaires, négociations annuelles des salaires, et réunions d'articulation).



VIOLAINE BLAIN,
DIRECTRICE GÉNÉRALE DU
GIP ENFANCE EN DANGER



LES 30 ANS DU GIPED

Enfin les réunions avec les partenaires ont pu être tenues et ont auguré de nouvelles formes de fonctionnement qui seront gardées pour l'avenir (réunions mi-présentiel mi-distanciel, par exemple). De même, les recrutements ont pu être effectués avec des entretiens en visio conférence. Le 119 a connu durant cette période, une recrudescence d'appels exceptionnelle notamment émanant d'enfants et du voisinage. Les équipes du Snated ont pu y faire face en se mobilisant afin de gérer cette hausse de contacts et qui concernait des situations d'urgence ou très critiques.

Des renforts ont pu être apportés grâce à des recrutements dont le rappel d'anciens écoutants du 119.

Le Giped a par ailleurs début avril mis en place un formulaire d'aide en ligne sur le site www.allo119.gouv.fr afin de permettre aux citoyens de déposer une situation, notamment aux plus jeunes qui ne pouvaient pas toujours accéder à leur téléphone dans le cadre d'un huis-clos familial.

L'encadrement du Snated a durant cette période renforcé sa mission d'intermédiaire entre les équipes et les départements, mais aussi avec les autorités telles que la Justice ou les services de première urgence. Il a par ailleurs rapidement pris contact avec les responsables des cellules de recueil des informations préoccupantes (Crip) des départements afin de faire un point sur leur réorganisation lors du premier confinement et rechercher la meilleure articulation possible avec elles.

Tout ceci a permis d'assurer une réelle continuité de service du numéro d'urgence 119, qui a par ailleurs été mis en lumière par le secrétariat d'État en charge de la protection de l'enfance (spots télévisés et radiophoniques, communiqués de presse), par des actions d'associations partenaires et par un relais exceptionnel des médias.

Un travail important a également été réalisé par les équipes du Giped pour mettre en œuvre la politique de diversification des canaux d'accès au 119. Ainsi, en plus du formulaire d'aide en ligne, une fonctionnalité pour les personnes sourdes et malentendantes a été mise en place dès le mois d'octobre 2020 favorisant son accessibilité.

L'Observatoire national de la protection de l'enfance (ONPE) a continué à gérer ses missions et à produire ses publications annuelles (quatorzième rapport au Gouvernement et au Parlement et rapport sur la situation des pupilles, chiffres clés en protection de l'enfance...).



LE FORMULAIRE D'AIDE EN LIGNE



UNE MEILLEURE ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES

L'équipe de l'ONPE a par ailleurs publié plusieurs écrits sur le confinement utiles à la compréhension des conséquences que cette crise pouvait avoir sur les enfants les familles et les professionnels concernés : par exemple, le *Panorama international du traitement de la question de la protection de l'enfance dans le contexte du Covid-19*, ou les *Premières observations sur la gestion du confinement/crise sanitaire en protection de l'enfance*. Ces publications peuvent être consultées sur le site internet www.onpe.gouv.fr.

L'équipe de l'ONPE a par ailleurs été renforcée, avec le recrutement de deux chargées d'études.

Les missions de l'Observatoire ont été maintenues durant cette période particulière et les travaux effectués conformément au projet d'activité (notons par exemple la réalisation d'une vidéo pour expliquer le dispositif Olinpe, le soutien aux observatoires départementaux, les séminaires autour des recherches et pratiques en protection de l'enfance...).

Le Giped a par ailleurs continué d'assurer l'accueil d'élus avant et après la période du premier confinement. Le Snated a ainsi reçu la visite de M^{me} Dominique Versini, adjointe au maire de Paris en charge des droits de l'enfant et de la protection de l'enfance et de M^{me} la députée des Hauts-de-Seine Florence Provendier.

De par sa qualité d'organisme national expert, le Giped a également participé à plusieurs auditions parlementaires : par exemple sur le harcèlement scolaire avec le député du Finistère M. Erwan Balanant. Ces auditions permettent de mettre en valeur les travaux de recherche sur ces sujets menés par l'ONPE et les expertises du Snated à travers le contenu des appels réalisés au 119.

En interne, cette transversalité s'est traduite également par la poursuite des Matinales du Giped permettant aux agents de l'ensemble des services de partager un temps autour d'interventions sur des thématiques communes à tous, mais également d'approfondir leurs connaissances en protection de l'enfance. Le GIP Enfance en danger a ainsi eu le plaisir de recevoir le réalisateur Bertrand Hagenmüller pour une projection-débat sur le métier d'éducateur spécialisé à partir de son film *À tes côtés*. En février, M^{me} Geneviève Gueydan, inspectrice de l'Inspection générale de l'action sociale (Igas) est venue rencontrer les équipes du Giped pour une présentation de son rapport *Démarche de consensus relative aux interventions de protection de l'enfance à domicile*.



LA CONTINUITÉ DES
ACTIVITÉS DE L'ONPE

Je ne pourrais terminer cette introduction générale sans évoquer le projet de gouvernance de la protection de l'enfance avec l'annonce par le Gouvernement de la création d'un nouvel organisme dans le champ de la protection de l'enfance. Ce futur GIP devrait rassembler le GIP enfance en danger, le GIP Agence française de l'adoption (AFA), le Conseil national d'accès aux origines personnelles (Cnaop) et le Conseil national de la protection de l'enfance (CNPE).

Le comité de direction du Giped a été fortement mobilisé cette année par ce projet : auditions avec l'Igas, informations aux agents, dialogue avec les représentations du personnel...

Le secrétaire d'État Adrien Taquet a pu également rencontrer à deux reprises les agents du Giped afin d'évoquer ce projet et entendre leurs différents questionnements et propositions.

Au regard d'une année 2020 particulièrement dense et exceptionnelle, je souhaite remercier tous les professionnels du Giped qui ont fait face à une situation inédite et qui ont pu permettre d'assurer une continuité de service de qualité au bénéfice des enfants, de leur famille et des professionnels concernés.

L'année 2021 s'annonce riche : la mise en place d'un tchat pour les jeunes de moins de 21 ans, l'avancement des travaux autour du dispositif Olinpe et d'autres actions toujours essentielles au service du public et des professionnels. Enfin les travaux autour du projet de gouvernance nationale de la protection de l'enfance mobiliseront l'ensemble des équipes avec une volonté commune de développer les missions dévolues au Snated, à l'ONPE et la direction administrative et financière dans le même souci de qualité au service de la politique publique de protection de l'enfance.

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

Le service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (Snated) a été créé par la loi du 10 juillet 1989 relative à la prévention des mauvais traitements et à la protection de l'enfance. Son installation et le premier appel datent du 9 janvier 1990, soit il y a trente ans en 2020.

En cette année anniversaire pour le Snated, le rapport d'activité revient sur les évolutions de ce service devenu indispensable dans le dispositif français de protection de l'enfance. Seront surtout abordées l'activité du Snated et de la ligne 119 en cette année inédite eu égard à la crise sanitaire et aux confinements. Le premier confinement (du 18 mars au 10 mai 2020) sera plus particulièrement évoqué. Celui-ci a fortement impacté le service, comme l'ensemble des citoyens en cette année complexe où la continuité de service a cependant été totalement assurée grâce à une mobilisation exceptionnelle de l'ensemble des équipes de métier et de support pendant le premier confinement qui a vu une fermeture inédite des établissements scolaires impactant le quotidien des enfants, des adolescents et de leurs familles.



Le service d'accueil téléphonique, 30 années d'existence

Créé par loi 10 juillet 1989, le Service national d'accueil téléphonique de l'enfance maltraitée (Snatem, devenu par la suite Snated) a été officiellement lancé en janvier 1990. Si dès l'origine était posée l'obligation légale d'afficher le visuel du 119 dans tous les services et établissements recevant des mineurs, bien des évolutions ont jalonné l'histoire du service.

PLUSIEURS IDENTITÉS
VISUELLES SUCCESSIVES
POUR LE SNATED



• **Le 9 janvier 1990** •

Premier appel reçu au numéro vert du Snatem.

• **1991** •

Première identité visuelle.

• **1991-1992** •

Premier spot du service réalisé par Bertrand Tavernier à partir des images de Robert Doisneau. Avec la voix off du comédien Michael Lonsdale.



• **1996** •

Premier film institutionnel du service à destination des enfants et des professionnels, intitulé « Il faudra leur dire ».



• **1997** •

Durant l'affaire Dutroux, l'enfance maltraitée est proclamée grande cause nationale en France. Le gouvernement d'alors attribue au service un numéro simplifié plus facilement mémorisable : le 119. Il est également prévu que le 119 n'apparaisse pas sur les factures détaillées de téléphone afin de protéger les enfants et adolescents pouvant appeler de leur domicile et leur faciliter ainsi la parole.

• **1997** •

Le service connaît sa première informatisation avec la mise en place de l'application Agate (Application de gestion des appels téléphoniques pour l'enfance). Ce système a permis de commencer à développer le couplage avec la téléphonie (lorsqu'un appel était décroché, une fiche de renseignement apparaissait automatiquement à l'écran et lorsqu'il était raccroché la durée de l'appel était enregistrée sur la fiche). Avant cette informatisation, les écoutants travaillaient avec papier et stylo.

• **1999** •

Le service met en place un pré-accueil qui a pour mission d'accueillir un nombre de plus en plus important d'appels afin d'améliorer la capacité de réponse aux usagers. Il permet aux écoutants de se recentrer sur leurs missions et de ne plus répondre directement au grand nombre d'appels muets, brefs ou ludiques.

• **2003** •

Le 119 étend ses lignes aux départements ultramarins. Le premier département à accéder à ce service est La Réunion le 22 février 2003. Le dernier est Mayotte en 2013.

• **2003** •

Le 119 accède au statut de numéro d'urgence. Cette évolution, acquise par décret en juillet 2003, permet aux usagers d'appeler gratuitement le 119 depuis tous les téléphones fixes et mobiles.

• **Mars 2000** •

Lancement du site internet www.allo119.gouv.fr.

• **2004** •

Le 119 n'est plus la seule entité du GIP Enfance en danger. La loi du 2 juillet 2004 crée l'Observatoire national de l'enfance en danger (Oned, devenu par la suite ONPE).

• **Septembre 2008** •

Une nouvelle identité visuelle, la troisième depuis la création du service, et une nouvelle affiche avec un nouveau slogan : « En danger ? Le mieux c'est d'en parler. »

• **5 mars 2007** •

La réforme de la loi de protection de l'enfance change la dénomination du service et élargit ses missions. Dans la nouvelle loi la notion de « maltraitance » fait place à celle plus large de « danger » et les appellations changent : l'« enfance maltraitée » devient « enfance en danger », et le Snatem le Snated.

• **2008** •

Le Snated devient membre actif de Child Helpline International (CHI), un réseau mondial des lignes d'assistance aux enfants, œuvrant pour la protection des droits de l'enfance dans le monde. Depuis 2008, le Snated a notamment formé des écoutants dans de nombreux pays francophones d'Afrique.

• **2010** •

Un slogan élargi dans le cadre de la prévention. Le service accentue le message de soutien à la parentalité : « Enfants en danger, parents en difficulté, le mieux c'est d'en parler. »

• Depuis 2011 •

Le Snated est membre du Collectif de la téléphonie sociale et en santé (Tess). Il est signataire, comme douze autres acteurs de la téléphonie sociale, de la charte d'engagement. L'objectif de ce collectif est de s'emparer en commun des questionnements de ses membres, de leurs besoins et leurs enjeux aux fins d'améliorer les services proposés.

• 2011 •

Vers un processus de dématérialisation des échanges entre le Snated et les départements. La délibération 2011-74 de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) du 26 septembre 2011 préconise l'abandon du fax pour les transmissions d'informations vers les départements. La réunion interministérielle du 30 mai 2011 portant sur l'amélioration de la qualité de service a validé le lancement d'un projet porté par le ministre des Solidarités et de la Cohésion sociale et par le Snated avec l'appui du secrétariat général de la Modernisation de l'action publique.

Ce projet vise à mettre en œuvre la dématérialisation, la sécurisation et l'automatisation des transmissions entre le Snated et les départements (informations préoccupantes et retours d'évaluation), supprimant ainsi les échanges jusqu'alors réalisés par fax et courrier. Début 2015, ce processus est quasiment finalisé.

• Octobre 2012 •

Le site du 119 www.allo119.gouv.fr, au même titre que celui de l'ONPE, est refondu, se recentrant clairement sur ses missions d'information et de sensibilisation au numéro d'urgence. Ce nouveau site web garde la même adresse URL et se veut un espace pédagogique destiné au grand public et aux plus jeunes.

• 2014-2015 •

Lancement du nouveau film pédagogique du 119. D'une durée de 13 minutes, ce reportage est une immersion dans le service mais également dans une cellule de recueil des informations préoccupantes (Crip). Dans ce film, le Snated a donné la parole aux plus jeunes pour communiquer les principes et les idées clés du 119 au public de leur âge.

• 2017 •

Le Snated porte le numéro européen 116 111 dès le 20 novembre 2017, journée internationale des droits de l'enfant. La vocation de ce numéro d'appel créé par la décision n° 2009/884/CE de la Commission européenne du 30 novembre 2009 pour l'ensemble des pays européens : « *Aider les enfants ayant besoin d'attention et de protection et les mettre en contact avec des services et des ressources ; il offre aux enfants la possibilité de faire part de leurs préoccupations, de parler de problèmes qui les touchent directement et de contacter quelqu'un en cas d'urgence.* »

• 2015 •

Dans le cadre du vingt-cinquième anniversaire de la Convention internationale des droits de l'enfant (Cide), le Snated réalise le livret *Le 119 au service des droits de l'enfant* qui illustre de façon concrète les articles de la Cide par des exemples réels d'appels au 119. Cet outil de communication, labellisé par le Défenseur des droits, au titre du Défenseur des enfants, a été réalisé pour sensibiliser à la protection de l'enfance et pour encourager les appels au 119. Le Snated rappelle ainsi que de nombreuses thématiques relatives aux droits de l'enfant sont traitées au quotidien par les écoutants du 119, qui sont des professionnels de l'enfance.

Il permet aux enfants qui transitent à travers l'Europe connaissant le numéro européen d'être aidés quand ils arrivent sur le territoire français. Comme ce numéro européen recouvre les missions de prévention et de transmission des informations préoccupantes aux autorités compétentes, qui sont actuellement confiées au Snated pour la France, il a été décidé par l'État français de confier le 116 111 au Snated.

La décision n° 2017-1251 du 23 octobre 2017 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) a permis d'inscrire le 116 111 sur la liste des numéros d'urgence français : arrêté du 6 novembre 2017 publié au *Journal officiel* du 10 novembre 2017. Les appels au 116 111 sont traités de la même manière que ceux du 119.

• 2018 •

Première plaquette du 119 en direction des enfants et des adolescents dans le cadre de la poursuite de la communication du service en direction de ce public et des établissements scolaires.

• 2019 •

À l'occasion des trente ans de la Convention internationale des droits de l'enfant, le Snated lance sa première affiche sur les droits de l'enfant en direction des plus jeunes et des établissements scolaires.

30 années d'activité au Snated

QUELQUES CHIFFRES

- Près de **854 000 appels** ont été traités par les écoutants, professionnels de la protection de l'enfance (39 427 appels traités en 2020, soit une moyenne de 530 par semaine).
- Près de **461 000 enfants** ont été repérés par le 119 et ont fait l'objet d'une information préoccupante transmise aux conseils départementaux en raison d'une situation de danger ou de risque de danger (soit une moyenne de 286 enfants par semaine).

DES CONSTANTES

- **2 appelants sur 10** sont des enfants ou des adolescents.
- Plus de **1 appelant sur 10** est le mineur concerné par la situation.
- Dans **95 % des situations**, l'auteur présumé fait partie de la famille proche de l'enfant.
- Dans **6 situations sur 10**, la famille n'est pas connue des services sociaux pour des faits de maltraitances : cela fait du 119 un vrai dispositif de repérage.

L'activité du 119 au quotidien

Les missions du Snated sont fixées par l'article L. 226-6 du Code de l'action sociale et des familles (CASF).

- Une mission de prévention pour aider au dépistage et faciliter la protection des mineurs en danger. Elle consiste situations sollicitant aide, soutien, information ou conseil.
- Une mission de transmission des informations préoccupantes concernant les enfants. Ces informations sont portées à la connaissance des services départementaux compétents en la matière, en particulier aux cellules de recueil des informations préoccupantes (Crip) des informations recueillies tel que prévu au titre de l'article L.226-3 du CASF.

À ces deux missions s'ajoutent deux actions essentielles :

- Une mission de recueil des connaissances : production d'une étude annuelle relative aux appels au 119.
- Une mission d'information : l'affichage du 119 est obligatoire dans tous les lieux recevant des mineurs et des familles. Par des conventions de partenariat, des actions de communication de proximité, le Snated œuvre au quotidien pour assurer cette mission auprès de l'ensemble des publics.

Les équipes du Snated

Sous la responsabilité d'un directeur, le Snated est constitué d'une équipe opérationnelle qui assure l'accueil des appels (le pré-accueil), les réponses aux usagers (les écoutants) et le suivi de l'activité (les cadres de coordination).



Pour répondre aux appels

- **une équipe d'agents d'accueil** de 8 h à 23 h, 7 jours sur 7
- **une quarantaine d'écoutants** professionnels de l'enfance (psychologues, juristes, travailleurs sociaux...) se relaient 24 h sur 24

La coordination

- **4 coordonnateurs** en charge de l'encadrement technique et hiérarchique du plateau d'écoute
- **1 assistante**

En appui...

- **1 responsable de la communication**
- **1 service informatique et téléphonique**

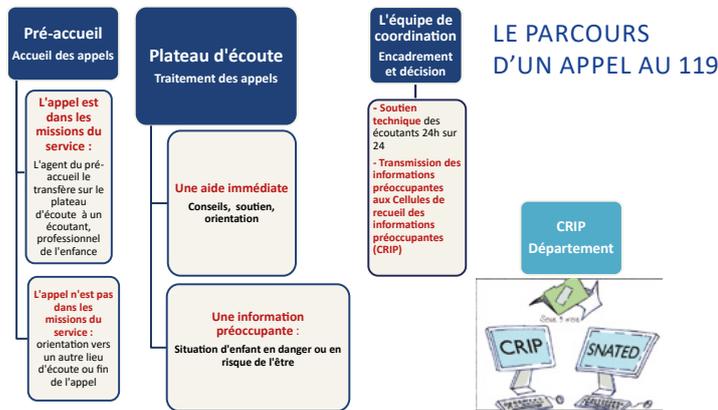
L'équipe du Snated est assistée d'un comité technique composé de membres nommés pour une durée de trois ans. En 2020, il s'est réuni à deux reprises, en visioconférence, sur des thématiques telles que la mise en fonction des nouveaux canaux d'interpellation du Snated ou les données chiffrées de l'activité du 119.

La gestion des appels au 119

Le parcours de l'appel

Depuis plusieurs années, et notamment depuis la mise en place du pré-accueil en 1998, le parcours de l'appel est le même dans le respect des missions de prévention et de transmission par le service des informations préoccupantes aux départements et plus précisément aux Crip.

Les saisines des services de première urgence en croissance constante



Comme pour le traitement des réquisitions, les saisines de services de première urgence sont en augmentation en 2020 : ils ont été sollicités 392 fois en 2020, contre 266 en 2019. Certains appels au 119 nécessitent une mise à l'abri immédiate de l'enfant ou des enfants concernés par l'appel. Le Snated prend ainsi contact avec les services de première urgence comme énoncé dans l'article 39 de la convention constitutive du GIP Enfance en danger :

« En cas de péril grave, actuel ou imminent, pouvant avoir des conséquences directes sur la vie du mineur, le Snated doit solliciter l'intervention des services de premières urgences avec transmission de la saisine écrite aux services concernés et copie au président du conseil départemental. »

L'encadrement, garant de ces procédures, soutient à tous moments les écoutants dans la gestion de ces situations individuelles urgentes (pendant les heures dites de bureau mais également par une astreinte les nuits, week-ends et jours fériés).

Les réquisitions judiciaires en hausse constante

Conformément à l'avis de la Commission d'accès aux documents administratifs (Cada) du 10 mai 2010 et à la délibération n° 2011-274 du 21 septembre 2011 de la Cnil, « *les informations recueillies lors d'un appel au 119 sont couvertes par le secret professionnel* » et « *ne peuvent être communiquées, quelle que soit la qualité, d'intéressé ou non, du demandeur* ». Les appels au 119 sont ainsi confidentiels. Cette mention figure notamment sur chaque information préoccupantes (IP) adressée par le Snated aux Crip. Ce principe est cependant levé dans le cadre d'une réquisition judiciaire attenante à une enquête. Ce fut ainsi le cas pour 234 situations en 2020 (132 fois à la demande de la police et 102 fois pour la gendarmerie).

Les signalements directs aux parquets en hausse permanente

La convention constitutive, par son article 39, énonce que le président du conseil départemental est destinataire des IP du 119. Cependant, le Snated effectue aussi des signalements directs au parquet. La loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfance a introduit la notion de « *danger grave et immédiat, notamment dans les situations de maltraitance* » (article L. 226-4 du CASF) comme une cause de saisine de l'autorité judiciaire. En 2020, le Snated a effectué 28 signalements directs au parquet (32 en 2018 et 18 en 2017). Les principaux cas de transmissions directs aux parquets sont, pour exemple, des situations d'enfant en danger ou en risque de l'être dont l'information recueillie ne permet pas de connaître le département de domiciliation de l'enfant. Elles sont ainsi transmises au parquet de Paris avec qui le Snated a mis en place cette procédure. Ces signalements peuvent enfin concerner des appels de « pervers » ou dits « polluants » entraînant un encombrement des lignes du 119.

Les travaux des équipes pour assurer la qualité de la réponse aux usagers

Les cadres de coordination sont garants du suivi des équipes, de l'activité mais également de la qualité de réponses aux usagers.

Ils pilotent des groupes de travail, souvent pérennes, composés d'écouterants et pour certains d'agents du pré-accueil. C'est un travail d'équipe au service d'une écoute et d'une aide professionnelle aux appelants qui contactent le 119.

Le groupe Tutorat

Le groupe Tutorat, chargé de la prise en charge de l'accompagnement des futurs nouveaux écoutants piloté par un cadre de coordination, est composé de 5 membres tutrices en poste d'écoutant.

Le groupe a poursuivi sa réflexion sur les pratiques professionnelles en lien avec l'entretien téléphonique, cœur de métier du Snated ; il a fait évoluer sa méthodologie de formation dans l'objectif d'un format pédagogique plus performant et mieux adapté aux besoins des écoutants et du service (qualité de la réponse au public appelant).

En 2020, cette démarche s'est concrétisée par :

- L'enrichissement de trois modules de formation : l'entretien téléphonique, le logiciel métier de gestion des appels Lisa, les connaissances juridiques tant dans leur contenu que leur durée, offrant ainsi un enrichissement en termes de connaissances supplémentaires, et une plus grande disponibilité aux questions des futurs écoutants en cours de formation.
- Le renforcement de la part accordée au « recueil de la parole de l'enfant », enjeu majeur de la mission du 119, en introduisant dans le module Entretien téléphonique, une initiation au protocole du Nichd (National Institute of Child Health and Human Development), ayant pour objectif de « *diminuer la suggestibilité des intervieweurs et adapter leurs questions en fonction des capacités de l'enfants et d'aider celui-ci à fournir un récit plus riche et plus détaillé tout en étant exact* ».
- Introduction d'une troisième partie au module juridique proposée dans le cadre de l'accompagnement post-formation, trois à quatre mois après la prise de poste de l'écoutant (objectif : sur la base d'exemples concrets d'appels, étude de questions juridiques récurrentes avec des juges des enfants ou des juges aux affaires familiales puis élaboration de réponses pertinentes).

Cette année particulière de crise sanitaire a quelque peu perturbé la dynamique de recrutement et de formation, sans toutefois la suspendre. Le Snated a ainsi pu recruter et former deux nouveaux écoutants. Cela a pu se faire grâce à la mobilisation des écoutants permettant d'assurer la « double écoute passive » prévue dans le parcours de formation et, bien entendu, grâce aux tutrices qui, parallèlement à leur temps de travail d'écoute contractuel, se sont mobilisées pour accompagner et former les futurs écoutants, transmettant ainsi leur savoir-faire.

Pour l'année 2021, le Snated a prévu de recruter avant la fin du premier semestre, près de 8 futurs écoutants, concrétisant ainsi sa volonté d'étoffer l'effectif du plateau d'écoute 119 et d'améliorer par là même l'accessibilité du 119 pour le public appelant.

Le groupe envisage enfin de concrétiser son projet d'une « charte du tuteur » dont l'objectif annoncé est la formalisation d'un ensemble de règles et recommandations, un « guide référentiel » propre à définir les postures adaptées et efficaces du tuteur. Ce travail s'accompagnera logiquement d'une démarche d'auto-évaluation du groupe.

Cet objectif pouvant être atteint grâce à :

- un état des lieux exhaustif des pratiques et des expériences de ses membres ;
- un meilleur repérage des difficultés rencontrées dans l'exercice du tutorat, du point de vue du tuteur et du tuteuré ;
- la formalisation de réponses et de solutions adaptées ;
- des outils d'évaluation pertinents.

Le groupe Lisa

Le logiciel Lisa (logiciel interactif de suivi des appels conçu en interne) comporte nombre d'items qui constituent des éléments de compréhension de chaque appel traité et destinés à caractériser la situation exacte des mineurs concernés, de leurs parents et de leur environnement socio-économique. Pour chaque appel, l'écouter doit cocher les informations qui correspondent aux éléments recueillis lors de l'entretien et les expliciter dans sa restitution écrite. Ces informations doivent constituer des outils pour la Crip, des indicateurs et parfois des points de vigilance. En outre, l'analyse de ces informations dans le cadre de l'étude statistique permet de mettre en exergue certaines problématiques spécifiques et de contextualiser les situations recueillies.

L'année 2020 a été consacrée à l'analyse de chacun des items concernant spécifiquement les mineurs et jeunes majeurs. Il s'agit de 45 items organisés en trois grandes rubriques : comportement du mineur (agressivité/agitation, fugue, etc.), scolarité (absentéisme, harcèlement scolaire, etc.), et contexte de vie (livré à lui-même, suivi administratif/judiciaire, etc.).

Le groupe Lisa (composé de 4 écoutantes et d'un cadre de coordination, en lien avec le service informatique) s'est attaché à faire évoluer ces rubriques en tenant compte des modifications dans le champ médico-social et législatives. Il s'agit que les informations recueillies soient adaptées à la réalité des situations entendues et aux besoins des professionnels. Ainsi, le groupe a vérifié la pertinence de chaque item, modifié les définitions qui n'étaient plus ou pas adaptées, (par exemple, les problématiques de dépendance et addiction), supprimé les items rendus non nécessaires et ajouté ceux qui faisaient défaut.

L'année 2021 verra se poursuivre ce même travail avec les items concernant les parents et l'environnement socio-économique.

Le groupe de travail relatif au pré-accueil

La fin 2020 a vu le lancement d'un groupe de travail sur les missions des agents du pré-accueil et les modalités précises de leur réalisation. Ce groupe (composé de deux agents du pré-accueil, de deux écoutantes, de l'assistante de coordination et d'un cadre de coordination) doit se réunir tous les mois jusqu'au milieu de l'année 2021. Ces rencontres revêtent deux objectifs. Il s'agit tout d'abord d'actualiser le guide explicitant les fonctions de l'agent de pré-accueil, appelé « guide du pré-accueil », afin qu'il devienne un référentiel professionnel et constitue un document adapté aux demandes et pratiques actuelles pour tous les agents de l'équipe.

Dans le cadre de ce travail, les missions des agents du pré-accueil sont ainsi clairement identifiées et explicitées. Dès lors, il s'agit également pour les membres du groupe de réfléchir aux possibilités d'enrichir ces fonctions, dans le souci d'améliorer toujours l'accueil des appelants et la prise en charge des appels. Les agents du pré-accueil constituent le premier maillon dans la chaîne du traitement des appels au Snated et le déploiement de leurs missions pourrait permettre, notamment d'envisager une diminution des invitations à rappeler.

Le groupe Carnet d'adresses

Enfin, un binôme constitué d'un cadre de coordination et d'une écoutante travaille toute l'année pour maintenir la qualité du carnet d'adresses implémenté dans le logiciel métier. Cette base de données comprend des centaines de coordonnées par département permettant aux écoutants d'assurer la mission d'orientation du service.

Coordonnées des services départementaux (aide sociale à l'enfance [ASE], protection maternelle et infantile [PMI]...), des services d'urgence, des lieux d'écoute, etc., sont ainsi régulièrement réactualisés. Une veille des nouveaux services territoriaux ou à vocation nationale est également effectuée.

Synthèse des appels en 2020

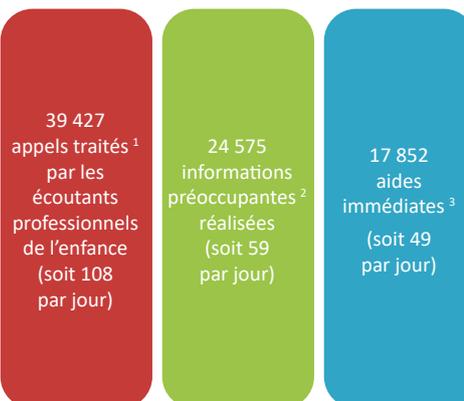
Les données d'activité relatives aux appels au 119 sont travaillées chaque année par un groupe de travail propre au Snated, avec l'appui du responsable informatique et de la statisticienne du Giped. L'étude statistique annuelle, et notamment celle de 2020, est disponible sur le site www.allo119.gouv.fr (rubrique Activités).

QUELQUES DONNÉES SUR LES APPELS AU 119

1 Appel donnant lieu à une information préoccupante (IP) transmise au département ou à une aide immédiate (AI) de la part de l'écoutant

2 Entretien téléphonique ayant fait l'objet de conseils, de soutien, d'orientations, de renseignements et/ou n'étant pas exploitable faute d'identifiants suffisants

3 Entretien téléphonique relatif à une situation d'enfant en danger ou en risque de danger dont le compte rendu est adressé à la cellule de recueil des informations préoccupantes (Crip) du ou des départements concernés. Le compte rendu de cet entretien est conservé au sein du service pendant trois ans. Le 119 est entièrement informatisé, la téléphonie étant reliée au logiciel Lisa (logiciel interactif de suivi des appels), l'appli 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.



L'évolution de l'accessibilité du 119

Depuis fin 2019, le Snated a entamé une politique de diversification des accès au service pour évoquer une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être.

Un formulaire en ligne était ainsi prévu dès 2019 pour permettre à ceux qui souhaitent évoquer une situation par écrit de le faire à tout moment. Un accès au service pour les personnes sourdes ou malentendantes était également en réflexion pour donner suite aux interpellations de certains internautes et à la faveur d'une politique institutionnelle de développement de l'accessibilité du service public.

En 2020, deux fonctionnalités ont ainsi été mises en fonction : un formulaire en ligne et un dispositif d'accessibilité en langue des signes française. Ces deux dispositifs se trouvent sur le site www.allo119.gouv.fr.

Fin 2020, un travail a également débuté pour la mise en fonction d'un tchat destiné aux moins de 21 ans, toujours accessible sur le site internet du 119. À cet égard, un coordonnateur a été recruté dès le mois de novembre afin d'avancer le projet, mais également de développer et d'améliorer l'outil formulaire.

Le formulaire de recueil en ligne

Ce formulaire était en réflexion depuis plusieurs mois et devait être en ligne fin 2020. La période du premier confinement a accéléré le processus afin de permettre aux personnes, et notamment aux plus jeunes, ne pouvant prendre leur téléphone dans un éventuel huis-clos familial, de contacter le service par écrit.

Ainsi, le 2 avril 2020, le Snated a annoncé la mise en fonction de son formulaire sur le site www.allo119.gouv.fr, et ce moins de deux semaines après le début du confinement qui, pour rappel, a duré du 18 mars au 10 mai 2020.

Cette mise en place anticipée a représenté un travail important des équipes du métier, de l'informatique et de la communication pendant ces premiers jours d'un confinement inédit.

Ce formulaire qui a fait l'objet d'un communiqué de presse, soutenu par le secrétariat d'État en charge de la protection de l'enfance et relayé par les médias et de nombreuses associations, a rapidement été utilisé par les internautes. Un circuit de gestion a rapidement été mis en place.

DEPUIS FIN 2019,
LE SNATED
DIVERSIFIE
LES CANAUX
D'INTERPELLATION
DU SERVICE

LE FORMULAIRE
DE RECUEIL EN LIGNE

Comment est géré le formulaire ?

Ce formulaire rempli en ligne arrive dans une boîte courriel sécurisée au sein du bureau de la coordination. L'assistante réceptionne le formulaire et coordonne les premières indications de classification. Les situations peuvent donner lieu à une information préoccupante (IP) qui sera adressée à la Crip du département concerné si tous les éléments d'identification de l'enfant y figurent et qu'un risque de danger est perceptible. Après validation et qualification définitive par un coordonnateur, une demande d'évaluation d'information préoccupante est envoyée. Dans le cas où le service a besoin de précisions sur la situation, un courriel est adressé à l'internaute afin d'apporter le complément d'informations nécessaire. Certaines situations sont traitées directement en apportant réponse au sollicitant.

Ce formulaire a été mis en place le 2 avril 2020 et été intégré au logiciel métier Lisa afin de permettre une gestion au plus près du protocole de la téléphonie ainsi qu'une vérification pour croiser les éventuelles situations déjà connues du service.

Au 31 décembre 2020, et après huit mois d'existence, le service dénombrait 7 170 formulaires reçus dont 41 % de situations qualifiées en IP, soit près de 3 000 informations préoccupantes transmises aux Crip à partir de cet écrit en ligne.

Ce formulaire, toujours en cours d'évolution après sa mise en ligne urgente, sera finalisé en 2021 afin de répondre au mieux aux besoins des internautes et, surtout, de proposer un formulaire différent pour les mineurs et les majeurs.

Précisions sur les 7 170 formulaires reçus en 2020

- 58 % de demandes d'aide d'un adulte
- 8 % de demandes d'aide d'un mineur
- 27 % tTransmission directement à la Crip car éléments suffisants

Situation/demande d'aide sans identifiants provenant d'un adulte <i>Réponse du service : demande de précisions sur les coordonnées</i>	4 198
Orientation vers d'autres structures (la demande n'est pas dans les missions du 119)	202
Situation/demande d'aide sans identifiant provenant d'un mineur <i>Réponse du service : demande de précisions sur les coordonnées</i>	573
Information transmise à la Crip directement car tous les éléments sont présents	1 940
L'internaute évoque sa difficulté à joindre le 119 <i>Réponse du service : invitation à rappeler le 119 joignable 24h sur 24 sinon demande de précisions par mail</i>	137
Question sur la confidentialité des appels <i>Réponse du service : rappel des textes Cada et Cnil</i>	20
Information sur une vidéo choquante trouvée sur internet <i>Réponse du service : orientation vers la plateforme de signalement PHAROS</i> https://www.internet-signalement.gouv.fr	76
Souhait d'appeler depuis l'étranger pour évoquer la situation d'un enfant sur le territoire français <i>Réponse du service : communication d'un numéro exceptionnel + 33 (0)1 53 06 38 94 (appel payant/traitement identique à tous les appels reçus au 119)</i>	24

La plateforme pour les personnes sourdes et malentendantes

Après la mise en place le 2 avril 2020 d'un formulaire en ligne permettant de déposer une situation par écrit, le Snated met en fonction le 2 octobre 2020 un dispositif d'accessibilité du service aux sourds et malentendants.

Le Snated a choisi de travailler avec la société ElioZ qui propose des solutions et services innovants dédiés aux personnes sourdes et malentendantes, mineures ou adultes. ElioZ travaille avec de nombreuses entreprises et des organismes tels que le Défenseur des Droits et l'association e-Enfance.

Comment fonctionne le dispositif ?

Depuis le 2 octobre, les internautes peuvent découvrir sur le site www.allo119.gouv.fr un nouvel onglet « Sourds et malentendants » dans le menu principal du site, qui permet d'accéder à une nouvelle page du site dédiée à cette fonctionnalité. Sur cette page, une vidéo d'une minute, réalisée par le Snated et ElioZ, permet aux internautes d'obtenir des informations sur cette nouvelle fonctionnalité et sur le service. En cliquant sur le pictogramme créé par le Snated que l'on retrouve notamment sur l'affiche du 119 depuis la rentrée, et prochainement sur tous ses autres outils de communication, on accède directement à une page permettant la vidéoconférence.

ACCÈS AU 119 POUR LES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES



Comment se passe le contact entre le sollicitant sourd ou malentendant et le professionnel du 119 ?

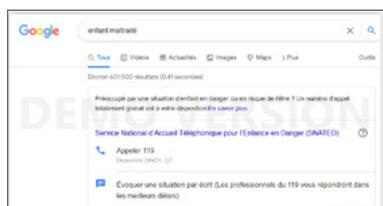
Cette fonctionnalité permet aux personnes sourdes et malentendantes de contacter le Snated grâce à un service de relais téléphonique qui leur est dédié en langue des signes française. Il faut pour cela disposer d'une connexion internet et d'une webcam.

Que ce soit depuis un smartphone, une tablette ou un ordinateur, le sollicitant aura un contact, pendant les heures d'ouverture, avec un interprète de la langue des signes. Ce professionnel contacte alors le 119 sur un numéro dédié afin de faire la traduction des échanges avec l'agent du pré-accueil, puis l'écouter professionnel de l'enfance si la situation concerne bien un enfant en danger ou en risque de l'être. L'opérateur interprète d'Elioz, formé et sensibilisé à la problématique et, par l'encadrement du Snated, au verbatim de la protection de l'enfance, traduit ainsi l'échange en temps réel.

Visibilisation des nouveaux canaux

Pour renforcer la visibilité de ces nouveaux canaux d'interpellation pour évoquer une situation, le Giped a également entrepris des actions pour une meilleure information des publics :

MESSAGE SUR LE MOTEUR DE RECHERCHE GOOGLE



- **Mise en place d'un message récurrent sur le moteur de recherches Google** : l'articulation entre le Snated et Google France a ainsi permis que, pour toute recherche ayant trait à l'enfance en danger, un texte apparaisse épinglé à la page des résultats : « *Préoccupé par une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être ? Un numéro d'appel totalement gratuit est à votre disposition* ». En cliquant sur le lien proposé l'internaute peut ainsi directement accéder au formulaire « *Besoin d'aide ?* »
- **Nouveau message d'accueil sur les lignes du 119** : dès la mise en fonction du formulaire le 2 avril 2020, la réactualisation du message d'accueil des lignes du 119 (écouté obligatoirement par tous les appelants avant d'avoir un agent du pré-accueil) permet d'informer de l'existence de ce nouveau mode d'interpellation du service.

- **Réactualisation de l'affiche du 119** : par ailleurs, le Snated a rapidement retravaillé son affiche « *obligatoire dans tous les lieux publics recevant des mineurs* » (article L. 226-8 du CASF) afin de préciser la possibilité d'interpeller le service par écrit.

Cette affiche a d'ailleurs été téléchargée près de 100 fois entre sa mise en ligne la mi-avril et le 10 mai 2020, fin du confinement. De nombreux établissements scolaires l'ont par ailleurs reçue par voie dématérialisée à la suite de leur sollicitation afin de l'intégrer aux espace numérique de travail (ENT/ENC) pendant la période de continuité pédagogique.

- **Suppression de traces de visite sur le site internet du 119** : dans le même ordre d'idées que la confidentialité des appels, le Snated a mis en place une fonctionnalité (tutoriel) permettant aux internautes de « *supprimer les traces de leur visite* » sur www.allo119.gouv.fr, que ce soit depuis un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone.

Ceci pour leur permettre, lorsqu'ils sont mineurs, de solliciter le service de chez eux pendant cette période délicate du confinement où les tensions pouvaient être exacerbées entre parents et enfants.

Travaux pour la mise en place d'un tchat en 2021

L'amélioration de la prévention et de la protection des mineurs en danger ou en risque de l'être par l'élargissement des canaux d'entrée est, comme nous l'avons vu, un enjeu majeur pour le Snated. C'est pourquoi le service s'engage pour 2021, dans la mise en place d'un tchat (messagerie instantanée).

Fin 2020, les grandes lignes du projet de tchat commencent à se dessiner : retroplanning, cahier des charges, mise en place d'un groupe de travail interne, élaboration de procédures spécifiques.

Pensé pour un public jeune (personnes de moins de 21 ans) le tchat répond aux mêmes missions que les appels : soutien, conseil, orientation et transmission des informations préoccupantes aux départements.





DES RENCONTRES ET DES ÉCHANGES AUTOUR DE LA MISE EN PLACE DU TCHAT DU 119



PENDANT LE PREMIER CONFINEMENT, UNE RÉORGANISATION EXCEPTIONNELLE A PERMIS UNE CONTINUITÉ DE SERVICE MAXIMALE

La fin d'année 2020 est principalement marquée par des réunions de travail afin de contractualiser auprès du prestataire le plus adapté. Pour cela, le groupe de travail piloté par le cadre de coordination, recruté en 2020 pour cette mission, travaille avec certains partenaires ayant déjà l'expérience du tchat. La rencontre avec des structures telles que tel e-Enfance, association de protection de l'enfance sur Internet, ou avec la gendarmerie et la police nationale (plateforme de lutte contre les violences sexuelles et sexistes) ont ainsi permis au Snated d'améliorer ses connaissances sur la mise en place, le fonctionnement, la formation des équipes autour du tchat.

Ce projet est un enjeu pour le Snated qui depuis plusieurs années axe sa politique de sensibilisation en direction des plus jeunes qui sont « seulement » 20 % à prendre le téléphone pour contacter les professionnels du 119.

C'est également un défi en termes de développement de son accessibilité.

Le Snated au premier plan des services d'urgence lors du premier 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 telle sorte que le Snated 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 réactivité de l'ensemble des équipes a permis d'assurer une continuité de service sans interruption et sans que le public n'aie 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 de manière significative 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 7 heures à 22 heures, a été organisé pour atteindre une capacité effective renforcée passant sur la période d'affluence d'appels de 2 à 3 agents (de 10 heures à 20 heures).

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.

La couverture du plateau d'écoute a été renforcée afin de permettre par une hausse d'heures d'écoute effective une capacité de traitement accrue.

En termes d'écoute effective

593 heures la semaine du 30 Mars au 5 avril

569 heures la semaine du 6 avril au 12 avril

718 heures la semaine du 13 avril au 19 avril

842 heures la semaine du 20 avril au 26 avril

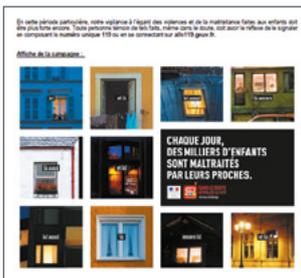
805 heures la semaine du 27 avril au 3 mai

789 heures la semaine du 4 mai au 10 mai

Le service a ainsi ouvert 1 466 heures supplémentaires soit l'équivalent de 9,65 équivalents temps plein pour la période du 16 mars au 10 mai 2020.

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.



* La campagne télévisée s'est déroulée du 30 mars au 6 avril 2020 avec une prolongation du 20 avril au 1^{er} mai. La campagne radio s'est étendue du 2 au 11 avril 2020.

Une hausse des sollicitations inédite

Dès le 30 mars 2020, des campagnes de communication appelant à contacter le 119 ont été mises en place.

Une campagne de communication du secrétariat d'État en charge de la protection de l'enfance

Cette campagne inédite* a été lancée en télévision, en radio et sur de nombreuses plateformes web. Un plan média a permis un nombre de passages remarquable par son ampleur (près de 3 300 passages télévisés) 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 ces dernières semaines suivent très clairement les différents lancements de la campagne.

Différents partenariats ont par ailleurs été mis en place par le secrétariat d'État début 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 de se rapprocher d'eux *via* leurs outils en cette période de confinement : Snapchat, Tiktok...

Cette communication nationale inédite a également permis au 119 de lancer des nouvelles fonctionnalités et de développer ses outils de communication au service du grand public : formulaire en ligne afin d'évoquer une situation individuelle, réactualisation de l'affiche du 119...

Des initiatives associatives au service du 119

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.

Campagne de célébrités

L'association de communicants France Pub s'est alliée au secrétariat d'État chargé de la protection de l'enfance pour une campagne vidéo de sensibilisation aux violences faites aux enfants. Sur la thématique « *un enfant ne peut rien face à la violence d'un adulte – sauf s'il a des adultes à côté de lui* », elle met en avant le 119. Épaulé par des célébrités comme les footballeurs Benjamin Pavard et Blaise Matuidi, l'humoriste Kev Adams ou encore la patineuse Nathalie Péchalat, le collectif alerte sur l'augmentation « *dramatique* » des violences en période de confinement. Le collectif met en avant le soutien apporté aux enfants victimes de violences familiales dans l'idée de faire comprendre aux enfants qu'ils ne sont pas seuls et peuvent compter sur d'autres adultes. « *Mais si je viens avec toi, on fait déjà un peu plus le poids... Et si je suis là moi aussi. Moi aussi. Moi aussi...* », clament en chœur les célébrités, « *alors ensemble on est plus forts que n'importe qui. C'est pourquoi tu dois appeler le 119.* »

Campagne d'Enfance et Partage

L'association partenaire du 119 a proposé un clip de prévention, en collaboration avec Mediawan, soutenu par le Snated (autorisation d'utilisation du logo). Il a été diffusé du 16 avril au 10 mai 2020 sur certaines chaînes de télévision de trois catégories :

- Les chaînes de divertissement : RTL9, AB1, Action, Action Max, Mangas, AB3.
- Les chaînes de documentaire : Science & Vie TV, Mon Science & Vie Junior, Toute l'histoire, Animaux, Chasse & Pêche, Ultra Nature, Crime District, ABXplore.
- Les chaînes de sport : Automoto, Trek, Golf Channel.

Campagne d'Enfance majuscule

Partenaire du Snated, l'association a également souhaité communiquer pendant cette période du premier confinement afin de sensibiliser et d'inviter les personnes en difficultés à contacter le 119. Une affiche et un clip ont ainsi été réalisés.



CAMPAGNE FRANCE PUB



CAMPAGNE ENFANCE ET PARTAGE ET CAMPAGNE ENFANCE MAJUSCULE





CAMPAGNE ENTENDONS LEURS CRIS

Entendons leurs cris

Enfin, un collectif #EntendonsLeursCris, à l'initiative de l'Unicef France, de l'association Nous toutes et de personnalités de la société civile a lancé une campagne sur les réseaux sociaux encourageant les plus jeunes à contacter le 119 pendant cette période.

Toutes ces actions de communication se sont tenues pendant cette période inédite du premier confinement et ont eu une forte incidence sur les appels et les visites du site internet du 119 notamment dans le cadre de la mise en ligne du formulaire de recueil des situations.

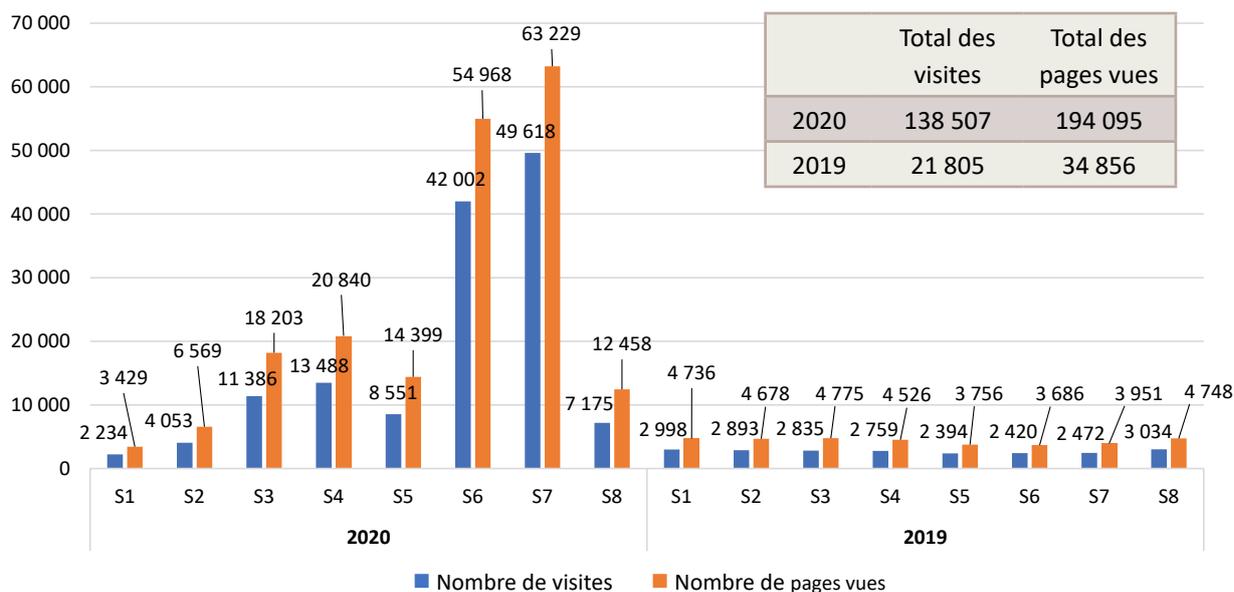
Synthèse des visites du site web pendant le premier confinement

Pendant la période de confinement (du 18 mars au 10 mai 2020), force est de constater une hausse très importante et inédite du nombre de visites mais également de pages vues du site.

Cela s'explique par une importante communication médiatique du Snated (plus de 40 interviews réalisées par le service pendant cette période) mais également, et surtout, par une campagne de diffusion de nombreux spots à l'initiative du ministère des Solidarités et de la Santé ainsi que des actions de sensibilisation de partenaires associatifs tels Enfance majuscule ou Enfance et Partage.

Pour mieux constater cette hausse, nous comparons ici le nombre de visites et le nombre de pages vues avec les semaines de la même période en 2019.

FRÉQUENTATION DU SITE PENDANT LE CONFINEMENT ET COMPARAISON AVEC L'ANNÉE PRÉCÉDENTE (PÉRIODE DE 54 JOURS, DU 18 MARS AU 10 MAI)



Les partenariats du Snated

En 2020, la situation de crise sanitaire n'a pas permis d'organiser des visites ou des déplacements comme le fait le Snated chaque année notamment auprès de ses interlocuteurs privilégiés des Crip.

Cependant, pour la gestion exceptionnelle des situations individuelles notamment pendant le premier confinement une articulation encore plus étroite qu'habituellement s'est rapidement mise en place avec les territoires. Ce travail a contribué à une réelle continuité de service du Snated et à une prise en charge de départements.

Les partenariats se sont poursuivis avec une volonté de renouveler certaines conventions mais également d'en consolider certaines pour améliorer la prévention. Cela a notamment été le cas avec le ministère des Sports.

Au cours de l'année 2020, et à la faveur de cette crise inédite, le Snated a également œuvré pour de nouveaux partenariats avec des structures qui ont été essentielles en termes de sensibilisation et d'aide des familles pendant le confinement. C'est le cas, par exemple, de l'ordre national des pharmaciens.

Les départements

En 2020, le Snated devait organiser son séminaire avec ses interlocuteurs privilégiés que sont les professionnels des Crip. Cette journée de travail pour développer les collaborations autour des pratiques professionnelles n'a pu se tenir.

Pour autant, en 2020 certaines visites de professionnels des Crip qui étaient programmées ont pu se tenir avant le confinement, pour une immersion et des échanges avec les équipes du 119.

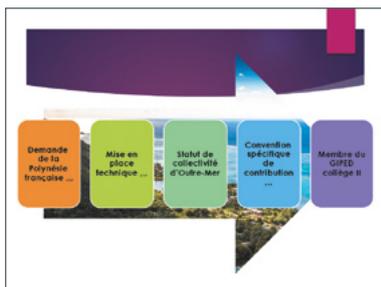
C'est ainsi que 19 professionnels venant de 4 Crip se sont ainsi rendus au Snated :

- 7 professionnels du département de l'Allier (03) ;
- 6 professionnels de la Cased d'Ille-et-Vilaine (35) ;
- 4 professionnels de la Crip de l'Ardèche (07) ;
- 2 professionnels de la Crip du Val-d'Oise (95).

Au programme de ces temps de travail, de rencontre et de partage : double écoute au pré-accueil et sur le plateau auprès des écoutants. Un temps privilégié avec le cadre de coordination référent permet un travail d'appropriation des procédures communes, de mieux se connaître, se comprendre, fluidifiant ainsi les liens entre le service et les partenaires.



LA CRIP 07 AU BUREAU DE LA COORDINATION DU SNATED



POUR L'ADHÉSION DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Quelques déplacements des cadres du Snated se sont également tenus. Une coordonnatrice s'est rendue au service de la Crip du département d'Indre-et-Loire (37) pour une réunion de travail.

Par ailleurs, en 2020, l'encadrement et les instances du Giped, notamment lors de l'assemblée générale annuelle en novembre, se sont mobilisées pour l'adhésion de la Polynésie française au GIP Enfance en danger et pour la mise en œuvre de l'accessibilité du 119 à sa population. Cela devrait être effectif en 2021.

Une articulation inédite pendant la période du confinement

Au début de la pandémie, le Snated s'est rapidement organisé afin de ne pas altérer la continuité de service du numéro d'urgence malgré la mise en place du télétravail, des outils afférents...

Tout a été anticipé afin d'assurer la sérénité des collaborateurs. Le télétravail a été mis en place dès le 18 mars 2020 afin de continuer la mission de service public dans les meilleures dispositions possibles et surtout de poursuivre ses missions de prévention, de protection et de transmission des informations préoccupantes à l'ensemble des départements et collectivités territoriales (Outre-mer) qui ont également dû se réorganiser dans l'urgence.

Dès le mois de mars, le Snated a contacté tous ses interlocuteurs des départements afin de connaître l'organisation de leur services (Crip, services sociaux, PMI, ASE) et leurs liens avec le parquet : 72 départements ont répondu dans de courts délais à cette demande de mieux s'articuler. Ce travail de partenariat permet aux équipes du Snated d'être au plus proche des organisations et de fluidifier les concertations et connaissance de capacités réciproques, offrant une continuité d'activité pour les enfants et les familles.

Avec le recul, passée cette période de crise sanitaire, force est de constater que cette articulation entre le Snated et les départements a été maintenue dans les meilleures conditions possibles.

Il peut être noté également que cette période de confinement a également permis une étroite collaboration entre le Snated et les services de première urgence, contactés plus de deux fois par jour, dans les cas de danger grave et immédiat.

Il est toutefois important de noter que certains départements ont pu rencontrer des difficultés à s'organiser et ont invité leur population à contacter le 119.

LE DÉPARTEMENT DE MAYOTTE RAPPELLE L'UTILITÉ DU 119



Les conventions de partenariat

Le CASF, dans son article L. 226-8, précise que « *l'affichage des coordonnées du service d'accueil téléphonique est obligatoire dans tous les établissements et services recevant de façon habituelle des mineurs* ».

Ainsi, conformément à la loi, le Snated a impulsé ces dernières années une politique de conventionnement les ministères concernés, des associations et différents organismes, afin de communiquer de manière pérenne sur le 119 et renforcer sa notoriété auprès des jeunes et des familles, mais également de développer de meilleures pratiques collaboratives entre institutions au profit des mineurs en danger. En 2020, le Snated a renouvelé certaines conventions et œuvré pour en créer d'autres dans le cadre d'une consolidation des missions du service.

Partenaire	Axes du partenariat	État de la convention
Ministère en charge des Sports	Sensibilisation au 119 Formation Participation à des travaux pour la réalisation d'outils de sensibilisation en direction des clubs, des adhérents, des professionnels	Convention renouvelée et signée officiellement le 21 février 2020
Ministère de l'Éducation nationale	Sensibilisation campagne de diffusion des affiches du 119 dans tous les établissements scolaires	Convention retravaillée et renforcée pour une signature en 2021
Ministère en charge de la Jeunesse Direction de la Jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative	Sensibilisation Diffusion des outils du 119 aux services et établissements gérés par la Djepva (accueils collectifs de mineurs...)	En cours de renouvellement pour une signature en 2021
Ministère de la justice Protection judiciaire de la jeunesse	Sensibilisation Diffusion des outils du 119 dans tous les établissements de la PJJ	Convention active
Association e-Enfance Net écoute	Sensibilisation aux deux numéros d'appel Formation des équipes Transfert des appels	En cours de renouvellement avec consolidation des axes pour une signature en 2021
Fédération des clubs de la Défense	Sensibilisation au 119 dans les clubs gérés par la FCD	Réactualisation et signature officielle le 23 octobre 2020
Ordre national des médecins	Actions de sensibilisation autour du 119 en direction des médecins Participation à des travaux de réflexion	En cours
Ordre national des pharmaciens	Actions de sensibilisation auprès des officines Mise à disposition de la documentation du 119 sur le site cespharm.fr	En cours

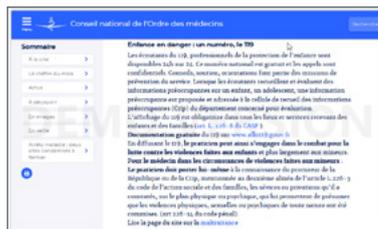
QUELQUES SIGNATURES ET ACTIONS DE PARTENARIAT



AVEC LE MINISTÈRE EN CHARGE DES SPORTS



AVEC LA FÉDÉRATION DES CLUBS DE LA DÉFENSE



AVEC LE CONSEIL NATIONAL DE L'ORDRE DES MÉDECINS

AVEC L'ORDRE NATIONAL DES PHARMACIENS



FIGHT FOR DIGNITY



Le 119 partie intégrante de campagnes de sensibilisation

Au-delà des partenariats dans le cadre de conventions, le Snated a contribué à certaines actions de communication initiées par des associations, notamment sportives. Par exemple :

- Participation à la réalisation d'une campagne de communication « Ensemble, combattons le silence » initiée par l'association Fight for Dignity (fightfordignity.net) pour un lancement début 2021.

- Autorisation d'insérer le logo du 119 sur les attestations de licence 2021 de la Fédération française de baseball et de softball (ffbs.fr) afin de sensibiliser ses pratiquants.

C'est une action innovante que le Snated salue et qui rentre parfaitement dans le cadre de la convention de partenariat entre le service et le ministère en charge des Sports.

Au-delà de la participation des actions de sensibilisation, le Snated est régulièrement sollicité par différentes structures afin de contribuer à la réalisation d'outils de communication et/ou autoriser l'insertion d'un de ses visuels officiels. Il faut en effet rappeler que toute utilisation d'un outil de communication du service est soumise à une demande d'autorisation. Il arrive que certaines campagnes aient lieu, avec intégration d'un visuel du 119, sans autorisation des instances du 119, ce qui a été le cas en 2020. Le Snated précise alors qu'il ne soutient pas ces actions dont les messages n'ont pas reçu validation de sa part.

- Campagne de sensibilisation de l'association Enfance majeure. À l'approche des fêtes de fin d'année 2020, Enfance Majeuscule a lancé une campagne digitale de sensibilisation aux violences intrafamiliales, invitant victimes et témoins à contacter le 119 en cas de doute sur une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être.
- Conseil départemental de l'Essonne (91).
- Préfecture de l'Indre pour la création d'un visuel spécial Covid-19.
- Gendarmerie nationale.



PARTENARIAT DU 119 AVEC LA FFBS

CAMPAGNE DE SENSIBILISATION D'ENFANCE MAJUSCULE



CAMPAGNE DE SENSIBILISATION DE L'ESSONNE



CAMPAGNE DE SENSIBILISATION DE LA GENDARMERIE NATIONALE



CAMPAGNE DE SENSIBILISATION DE L'INDRE

INTERVENTIONS AUPRÈS DES SCOUTS ET GUIDES DE FRANCE



INTERVENTIONS AUPRÈS DE LA CONVENTION NATIONALE DE PRÉVENTION DES VIOLENCES SEXUELLES DANS LE SPORT

FORMATION DES JADE



AUPRÈS DE L'ORDRE DES MÉDECINS ET DE L'INHESJ



Les interventions et formations auprès de partenaires

Comme chaque année, le snated a participé en 2020 à des actions initiées par ses partenaires. Le service s'organise pour pouvoir participer à toutes ces sollicitations, même en visioconférence. Par exemple :

- Le 30 janvier, le directeur du Snated est intervenu auprès des professionnels des Scouts et guides de France afin de présenter l'institution GIP Enfance en danger, le 119 et plus largement le dispositif de protection de l'enfance en France.
- En février, le Snated a répondu présent pour intervenir à la Convention nationale de prévention des violences sexuelles dans le sport. La direction ainsi pu présenter le Snated lors d'une des tables rondes.
- La formation de jeunes ambassadeurs du Défenseur des enfants (Jade).
Le Snated participe depuis plusieurs années à la formation des jeunes ambassadeurs du Défenseur des enfants (Jade). Le jeudi 10 décembre, c'est en visioconférence que l'encadrement a formé près de 80 Jades pour une meilleure connaissance du 119, de ses missions, de ses modes d'interpellation, de son fonctionnement... Ces Jades vont ainsi pouvoir partir toute l'année 2021 à la rencontre de dizaines de milliers d'enfants et adolescents (dans les écoles, les centres de loisirs, les hôpitaux...) afin de leur parler des droits de l'enfant et de les sensibiliser à l'existence du 119.
- En décembre, dans le cadre d'un travail de partenariat avec le conseil national de l'Ordre des médecins, le directeur du Snated est intervenu lors de l'une de ses commissions. Il a pu présenter le 119 aux membres de la commission du Comité national des violences intrafamiliales.
- Toujours en décembre, c'est à l'Institut national des hautes études de la sécurité et de la justice (INHESJ), un établissement public administratif chargé de la formation professionnelle des cadres des secteurs public et privé, dans les champs de la justice et de la sécurité, que le Snated est intervenu pour présenter ses missions et le recueil de la parole au 119.

La participation à la consultation nationale de Make.org

Make.org est une société privée, une plateforme d'engagement, dont la principale mission est d'engager les citoyens, les associations, les institutions, les entreprises et les médias dans la transformation positive de la société.

Dès la fin 2019, Make.org a informé les différents acteurs de la protection de son souhait de lancer une grande cause nationale enfance en 2020. Soutenu par le secrétariat d'État en charge de la protection de l'enfance, le GIP Enfance en danger au titre du Snated a rejoint les différents partenaires en signant une charte d'engagement le 29 septembre 2020.

D'une durée de 36 mois, cette grande cause compte trois étapes distinctes :

- Une concertation massive et nationale autour de la question : « Comment protéger les enfants contre toutes formes de violences ? »
- La co-construction d'actions de transformation par la collaboration de toutes les parties prenantes sur les consensus engageants.
- Le financement et mise en œuvre des actions de transformation pour obtenir un impact déterminant sur la société.

Le 23 septembre 2020, le Snated a ainsi participé au lancement officiel de la grande cause en présence d'Adrien Taquet, secrétaire d'État en charge de la protection de l'enfance.

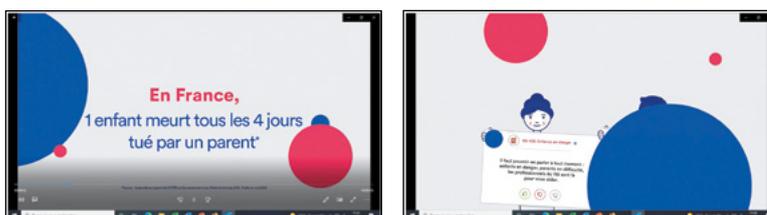
Le service s'est ainsi investi au dernier trimestre 2020, notamment mobilisant *via* ses réseaux sociaux et en informant ses équipes à la possibilité de faire des propositions sur le site dédié à la consultation nationale de Make.org. Le service a par ailleurs lui-même contribué à cette concertation en proposant une idée. Enfin, le Snated a participé à un spot de promotion de cette consultation.

La consultation citoyenne s'est terminée le 25 novembre 2020. On comptait 70 923 participants et 4 292 propositions. Les résultats devaient être rendus publics début 2021. Le Snated participera activement à la phase 2.



Plus d'information sur Make.org : <https://make.org/FR/browse/results/page/1>.

ADRIEN TAQUET
LORS DU LANCEMENT
DE LA GRANDE CAUSE



SPOT DE PROMOTION
DE LA CONSULTATION

La mission d'information du Snated

UN COMMUNIQUÉ DE PRESSE



EXEMPLE DES SOLLICITATIONS DES MÉDIAS SUR UNE SEMAINE

Nous l'avons vu précédemment, la crise sanitaire et le premier confinement ont suscité de nombreuses campagnes de communication pour sensibiliser les citoyens à avoir le « réflexe 119 » en cas de doute sur des situations de violences intrafamiliales. Cela a eu un réel impact sur les sollicitations de médias et sur la fréquentation du site internet www.allo119.gouv.fr.

Le 119 au cœur de la mobilisation des médias

Plus de 70 sollicitations de médias sont été reçues en 2020 dont la grande majorité pendant le premier confinement. Elles ont été très régulières et ont été gérées avec réactivité par l'équipe de l'encadrement (direction et responsable de la communication), mobilisée pour informer au mieux sur l'action du 119 pendant cette période exceptionnelle. À cet égard, le Giped a réalisé un communiqué presse dès le début du confinement afin d'assurer la population de la continuité de service du 119.

Date	Média demandeur
22 mars 2020	LCI
22 mars 2020	RMC
23 mars 2020	Ouest France
24 mars 2020	RTL
24 mars 2020	ASH
25 mars 2020	Groupe Ebra
25 mars 2020	La Maison des maternelles
25 mars 2020	Europe1
26 mars 2020	France 3 Picardie
26 mars 2020	France 24
27 mars 2020	France 2 – JT
30 mars 2020	Konbini News
30 mars 2020	Le Monde
30 mars 2020	Le Figaro
30 mars 2020	Le Parisien
31 mars 2020	Europe 1 – JT 13 h
31 mars 2020	BFM TV
31 mars 2020	Slate.fr

Enfin, la communication numérique de l'Élysée s'est également rapprochée du Snated afin de réaliser une vidéo sur le 119 pendant le confinement donnant lieu un nombre de vues très important.

Ce nombre de sollicitations inédit également a aussi été noté lorsque le service a publié une étude sur son activité du 18 mars au 10 mai 2020*.



LE 119 SUR LE SITE DEL'ÉLYSÉE



* Étude disponible sur le site du Snated : <https://www.allo119.gouv.fr/sites/default/files/upload/content/etude-confinement-119-parution20mai2020.pdf>.



QUELQUES RETOMBÉES DE PRESSE DE L'ANNÉE 2020 : AGENCE FRANCE PRESSE (AFP), LE FIGARO, MON QUOTIDIEN, ACTUALITÉS SOCIALES HEBDOMADAIRES (ASH), LA GAZETTE DES COMMUNES

ARTICLE DANS LA REVUE DES PARENTS



Nous pouvons également saluer la demande du magazine *Enfances & Psy* qui a consacré au Snated une place importante dans son numéro sur les enfants pendant la crise sanitaire. La direction générale a ainsi pu, avec le bénéfice du recul, exposer la place du 119 pendant le confinement inédit**.

Le magazine de la Fédération nationale des conseils de parents d'élèves (FCPE) a également, à la suite du confinement, souhaité mettre en valeur le travail des écoutes du 119. L'une des professionnels du service a ainsi pu témoigner dans *La revue des parents* de juin 2020.

** BLAIN Violaine. Le 119 au service des enfants en danger et des parents en difficulté pendant le confinement. *Enfances & Psy*, 2020, vol. 3, n° 87, p. 81-90. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-enfances-et-psy-2020-3-page-81.htm>.

Le site internet du 119

Nous l'avons vu précédemment, pendant le premier confinement, entre le 18 mars et le 10 mai 2020, le site www.allo119.gouv.fr a connu une fréquentation inédite. Les différentes actions de communication du Giped, des ministères concernés et de la majorité des partenaires du Snated ainsi que le relais exceptionnel des médias ont largement contribué à une croissance des visites.

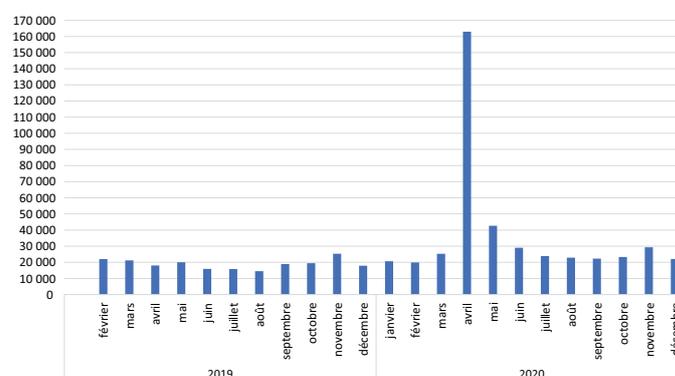
En 2020, on compte 283 438 visites du site et 444 471 pages vues avec un nombre remarquable de pages vues en avril 2020 (retombées du communiqué de presse du Snated, des articles presse, de la communication du ministère en charge de la protection de l'enfance...).

C'est une hausse très importante par rapport à l'année 2019* où l'on comptabilisait 129 207 visites et 209 242 pages vues.

NOMBRE DE PAGES VUES EN 2019 ET 2020

* Il nous est impossible d'indiquer les données du mois de janvier 2019 du fait d'une importante attaque informatique contre le site dans cette période, incident malgré tout rapidement résolu.

** Pendant la période de confinement et une partie de la crise sanitaire de 2020, les équipes étant en télétravail, le formulaire de demande de documentation a été désactivé car l'envoi postal d'outils de communication n'était possible.



Pages les plus vues en 2020	Contenu de la page	Pourcentage de la page vue par rapport à l'ensemble
La page d'accueil (allo119.gouv.fr)	Où se retrouvait dès le 2 avril 2020 l'encart pour accéder au formulaire de recueil des informations préoccupantes	41,4 %
La page du formulaire « recueil de situations »	Pour déposer une situation préoccupante	31,3 %
La page « vos questions »	Pour poser une question d'ordre général au Snated	5,6 %
La page d'accès aux outils de communication	Demande de documentation gratuite ** + téléchargements (affiche, plaquette, autocollants...)	5,2 %
La page « supprimer les traces de votre visite »	Mise en place dès le 2 avril 2020 pour permettre aux internautes de déposer une situation en total confidentialité	1,1 %

Le 119 sur les réseaux sociaux

En 2020, à la faveur la communication inédite sur le 119, il a été décidé de lui donner une présence sur les réseaux sociaux.

Il n'était cependant pas possible de créer une page sur des réseaux sociaux dits « publics » tels que Facebook car la possibilité de désactiver les commentaires n'est pas possible. Et, le Snated, comme les instances du GIP Enfance en danger, ne souhaitent pas recevoir des situations individuelles sur un espace public ouvert à tous.

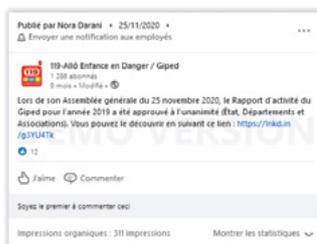
Pour cette raison, et pour mieux expliquer son activité et présenter sa dynamique aux professionnels, le Snated a opté pour la création d'une page sur le réseau social LinkedIn.

La page « 119-Allô enfance en danger/Giped » a ainsi été lancée le 20 novembre 2020 sur linkedin dans le cadre de la journée internationale des droits de l'enfant.

À travers cette page, le service présente son activité, ses actualités, ses partenariats, ses projets, les recrutements... Cette communication s'adresse plus particulièrement aux adultes, aux professionnels, aux partenaires, aux institutions, aux médias... Cette page n'est pas destinée à recueillir des éléments sur des situations individuelles d'enfant en danger ou en risque de l'être.

La page du 119 sur LinkedIn en 2020, en 41 jours de fonctionnement, c'est :

- 221 visiteurs et abonné uniques
- 854 vues sur 17 pages créées



QUELQUES POSTS DE L'ANNÉE 2020



De 2020 à 2021

Année anniversaire du Snated, 2020 a été pour le service et ses équipes une année inédite mais également essentielle : une hausse des appels, une meilleure visibilité du service due à une communication exceptionnelle sur le 119, des innovations très attendues, une réorganisation nécessaire, pendant et après le premier confinement, qui a été réussie malgré les difficultés rencontrées.

C'est aussi une année où le télétravail a pris de l'importance et a modifié des pratiques et des protocoles de travail en commun. Tout ceci a préfiguré une année 2021 particulière pour le Snated et un service public qui, après trente années d'accueil des usagers uniquement par téléphone, ne travaillera plus comme avant.

Après une année riche en communication portée à l'échelle nationale, à l'initiative du secrétariat d'État à la protection de l'enfance, le Snated a poursuivi en 2020 sa mission d'information avec plusieurs projets en lien notamment avec le trentième anniversaire de la mise en place effective du service et du premier appel pris en janvier 1990.

Pour continuer d'être au service du public et être au cœur des droits de tous les enfants, le service poursuivra le développement de ses projets d'accessibilité avec une dernière innovation prévue en 2021 : la mise en fonction d'un tchat destiné aux moins de 21 ans.

La consolidation des partenariats sera également un enjeu important en 2021 afin de toujours mieux sensibiliser à l'existence et l'activité du 119 dans l'ensemble de lieux fréquentés par le public jeune.

Enfin, afin de mieux répondre aux appelants et affirmer la notion de service public du 119 avec un service accessible désormais par téléphone et par voie numérique, il faudra sans doute renforcer les moyens humains pour accueillir l'ensemble des sollicitations avec la qualité de service que le Snated connaît depuis trente années.

Un défi exceptionnel mené par la motivation sans faille des équipes du Snated et une formation des agents du pré-accueil et des écoutants à développer pour gérer l'ensemble des canaux d'interpellation toujours aux services des enfants et des familles.

Observatoire national de la protection de l'enfance

L'Observatoire national de la protection de l'enfance (ONPE) a pour objectif de « mieux connaître la protection de l'enfance afin de mieux prévenir et de mieux prendre en charge ». À sa création en 2004, trois missions d'observation en protection de l'enfance – consolidées et élargies en 2007 et 2016 – lui ont été confiées, concernant :

- L'amélioration de la connaissance sur les questions de mise en danger et de protection de l'enfance par le recensement, la mise en cohérence, l'analyse et le développement de données chiffrées, d'études et de recherches.
- Le recensement, l'analyse et la diffusion des pratiques de prévention et d'intervention en protection de l'enfance, évaluées et jugées concluantes.
- Le soutien et la mise en réseau des acteurs de la protection de l'enfance.

Les activités de l'ONPE pour mener ces missions se concrétisent par des travaux de collecte et d'analyse de données à la fois quantitatives et qualitatives réalisés à partir de groupes de travail multipartites, desquels émanent des études et des rapports pouvant comporter des préconisations. La diffusion de ces travaux est assurée par des publications variées (notes, rapports, dossiers, lettre mensuelle...) et des journées d'étude et de séminaire.



UNE ÉQUIPE
MULTIDISCIPLINAIRE
POUR « MIEUX
CONNAÎTRE LA
PROTECTION DE
L'ENFANCE POUR
MIEUX PRÉVENIR
ET MIEUX PRENDRE
EN CHARGE »

UN CONSEIL SCIENTIFIQUE QUI DISPENSE EXPERTISE ET CONSEIL

Géré par le Giped, l'ONPE se compose d'une équipe multi-disciplinaire regroupant une directrice, des chargées de mission, des agent.e.s chargé.e.s d'études, et des agent.e.s employé.e.s à des tâches de secrétariat, d'administration, de documentation ou de communication. Le personnel a connu des mouvements au cours de l'année 2020, avec le départ d'une chargée de mission et d'une chargée d'étude, mais également l'arrivée de deux chargées de mission et deux chargées d'études. Le personnel de l'Observatoire comptait 16 personnes en activité fin 2020.

L'ONPE est doté d'un conseil scientifique jouant un rôle d'expertise et de conseil pour les recherches auxquelles il apporte son soutien. Le conseil scientifique se composait en 2020 de 20 membres (10 chercheur.e.s reconnu.e.s et 10 représentant.e.s d'organismes commanditaires de recherches en protection de l'enfance). Le conseil s'est réuni cinq fois au cours de l'année 2020.

Mouvements au conseil scientifique courant 2020

En mars 2020, les mandats de Guillaume Bronsard, vice-président du conseil scientifique, d'Édouard Durand et de Yolande Govindama ont pris fin. En tant que personnes qualifiées, le conseil d'administration du Giped a désigné pour les remplacer Jean-Marc Baleyte, Emmanuelle Bonneville et Eugénie Terrier. Karl Hanson a été élu à l'unanimité comme nouveau vice-président du conseil scientifique.

Composition du conseil scientifique de l'ONPE fin 2020

- Représentant.e.s à titre personnel : Hélène Join-Lambert (présidente du conseil scientifique), Karl Hanson (vice-président), Jean-Marc Baleyte, Amine Benjelloun, Emmanuelle Bonneville, Flore Capelier, Andreas Jud, Pierrine Robin, Eugénie Terrier, Elsa Zotian.
- Organismes commanditaires de recherches dans le champ de la protection de l'enfance : Association nationale des directeurs d'action sociale et de santé (Andass), Direction générale de la recherche et de l'innovation (DGRI), mission de recherche Droit et Justice, Institut national des hautes études de la sécurité et de la justice (Inhesj), Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), Observatoire national de l'action sociale décentralisée (Odas), Fondation de France, Institut national des études démographiques (Ined), Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees), Direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ).

Les rapports, notes et études

L'ONPE mène des études sur divers sujets afférents au champ de la protection de l'enfance, des travaux d'observation qui donnent lieu à diverses publications (rapports d'étude, dossiers thématiques, notes...) qui, en plus d'être librement accessibles sur le site de l'ONPE, font l'objet de présentations régulières auprès de différents acteurs de la protection de l'enfance. Afin de parfaire la mise en valeur et la diffusion du savoir acquis par la recherche et l'observation en protection de l'enfance, l'ONPE a recruté en 2020 une chargée d'études pour travailler spécifiquement cet axe fondamental qu'est le transfert de connaissances.

En plus d'enquêtes auprès des praticiens et praticiennes du secteur de la protection de l'enfance, l'ONPE effectue un travail permanent de collecte et de mise en cohérence de données chiffrées concernant l'enfance en danger (ou en risque de l'être) et sa protection. Cela s'effectue en partenariat avec les services déconcentrés de l'État et les services départementaux de protection de l'enfance, notamment dans le cadre du dispositif Olinpe. Cette mission s'organise aussi en relation avec d'autres organismes et institutions tels que les services du ministère de la Justice, la Drees, la Direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ), l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), le Service ministériel de la sécurité intérieure (SSMSI), la Sous-direction de la statistique et des études du ministère de la Justice (SDSE) et la Direction des affaires criminelles et des grâces (DACG).

Des publications régulières permettent de rendre compte de ce travail : notes d'actualités et rapports annuels, dont le rapport sur la situation des pupilles de l'État et le rapport au Gouvernement et au Parlement.



Les rapports annuels de 2020

En 2020, l'ONPE a publié son quatorzième rapport au Gouvernement et au Parlement, paru sous sa forme numérique au mois de mai 2020. Dans cette quatorzième mouture de son rapport annuel, l'ONPE fait le point sur les enjeux de la connaissance en protection de l'enfance : leur utilité, les conditions de leur production, de leur partage et de leur appropriation.

Le rapport sur la situation des pupilles de l'État est quant à lui paru en juin 2020. *La situation des pupilles de l'État : enquête au 31 décembre 2018* analyse la situation des enfants ayant le statut de pupille de l'État fin 2018, leurs caractéristiques et les évolutions les concernant, avant de faire état des mouvements de population et d'apporter des informations complémentaires sur les pupilles de l'État remis par leurs parents ou déclarés sans filiation, sur la tutelle des pupilles et sur les candidats à l'adoption dans chaque département. Enfin, le rapport se conclut par un focus sur le délaissement parental et les commissions d'examen de la situation et du statut des enfants confiés (Cessec).

La collecte des données pour le rapport 2021, qui portera sur les chiffres au 31 décembre 2019, a été effectuée au cours de l'année 2020.

Autres publications en 2020

Pour la troisième année, l'ONPE a publié en janvier 2020 une note présentant des chiffres clés en protection de l'enfance, données chiffrées portant sur l'année 2018. En plus des quatre indicateurs clés relatifs à la protection de l'enfance en France déjà utilisés dans les précédentes livraisons (le nombre de mineurs et jeunes majeurs suivis en protection de l'enfance, le nombre de mineurs ayant fait l'objet de la saisine d'un juge des enfants, le nombre de mineurs décédés de mort violente au sein de la famille, et le montant des dépenses en protection de l'enfance), la note de 2020 en a introduit quatre nouveaux : le nombre d'enfants bénéficiant du statut de pupille de l'État en France, le nombre d'enfants admis au statut de pupille de l'État à la suite d'une naissance sous le secret, le nombre d'adoptions d'enfant bénéficiant de ce statut, et le nombre d'agrément d'adoption en cours de validité. Ces indicateurs sont élaborés à partir de données transmises par la Drees, la DPJJ, le ministère de la Justice et le SSMSI, ainsi que de celles issues de l'enquête de l'ONPE sur les pupilles de l'État. Ils continueront d'être mis à jour et publiés tous les ans.

Publications sur la protection de l'enfance et la crise sanitaire

L'irruption début 2020 de la Covid-19 et la crise sanitaire mondiale a quelque peu bousculé le calendrier éditorial de l'ONPE. Au printemps, le premier confinement a nécessité de réorganiser le travail de l'ONPE : si certaines publications ont vu leur parution décalée en conséquence, cette période particulière a également donné jour à plusieurs notes concernant l'adaptation du secteur de la protection de l'enfance à ce nouveau contexte.

Le mois d'avril 2020 a vu sortir consécutivement un *Panorama international du traitement de la question de la protection de l'enfance dans le contexte du Covid-19*, une *Note juridique portant sur les dispositions légales intéressant le secteur de la protection de l'enfance spécifiques à la période d'état d'urgence sanitaire*, le *Mémento Covid-19 et protection de l'enfance* et des *Premières observations sur la gestion du confinement/crise sanitaire en protection de l'enfance*. Une nouvelle note juridique mettant à jour celle du mois d'avril est ensuite parue en juin 2020.

Un travail de retour sur l'expérience du confinement et de la crise sanitaire a été commencé au second semestre 2020 en vue d'une nouvelle publication sur le sujet (publiée début 2021).



La fin de l'année 2020 a également vu deux notes statistiques s'inscrivant dans la suite de publications précédentes :

- La note *Étude des parcours en protection de l'enfance jusqu'à l'âge de 5 ans des enfants nés en 2012 dans trois départements français*, parue en novembre 2020, montre comment les données collectées par le dispositif Olinpe permettent de réaliser une analyse longitudinale des parcours d'enfants en protection de l'enfance et fait suite à une première note sur les analyses longitudinales publiée en 2018.
- *La population des enfants suivis en protection de l'enfance au 31/12/2018 : les disparités départementales*, parue en décembre 2020, s'inscrit dans la continuité de plusieurs notes précédentes et présente une estimation, au niveau national, de la population des enfants suivis en protection de l'enfance à la date du 31 décembre 2018, et notamment des disparités départementales que l'on peut observer dans le suivi de mineurs et jeunes majeurs concernés par une intervention en protection de l'enfance. La note se termine par un focus sur la répartition par tranche d'âge des mineurs accueillis.



Publications extérieures des membres de l'ONPE

- GINDT-DUCROS Agnès. La politique publique de protection de l'enfance en France : actualité, enjeux et perspectives. In : BALENÇON Martine (dir.). *Pédiatrie médico-légale, mineurs en danger : du dépistage à l'expertise pour un parcours spécialisé protégé*. Issy-les-Moulineaux : Elsevier-Masson, 2020 (ch. 2, p. 9-14).
- OUI Anne. La place des familles en protection de l'enfance. In : DARNAUD Thierry (dir.), ESCOTS Serge (dir.). *L'intervention auprès des familles : réussir le défi de la coconstruction*. Lyon : Chroniques sociales (Comprendre la société), 2020 (ch. 1, p. 20-29).

Au-delà de 2020 (suivi et préparation)

L'élaboration des publications de l'ONPE demande le plus souvent un travail qui s'effectue dans la durée. Une partie du travail de l'ONPE en 2020 a ainsi concerné la préparation de publications à paraître en 2021 :

- Une enquête par questionnaire a été réalisée auprès des observatoires départementaux de la protection de l'enfance en 2020 dans l'optique d'en faire un état des lieux actualisé devant être publié en 2021.
- Un dossier thématique en deux volumes sur la prostitution des mineurs était également en préparation, avec la publication du premier volet prévue début 2021. En plus du temps de recherche nécessaire à l'étude du sujet, des membres de l'ONPE ont participé au groupe de travail interministériel sur la lutte contre les nouvelles formes de prostitution des mineurs.
- Fin 2020 trois fiches méthodologiques sur le retour sur événement dramatique (dans le prolongement du livret paru en octobre 2019) étaient en préparation. Présentant les premiers points de repère sur la question (fiche 1), les moments et acteurs clés d'un retour sur événement dramatique (fiche 2) et présentant sa mise en œuvre (fiche 3), ces trois fiches ont vu leur publication en janvier 2021.
- Dans les derniers mois de l'année, enfin, un travail a commencé en vue de la création d'un nouveau bimestriel intitulé *ONPE Synthèses*, dont la publication a commencé au premier semestre 2021.

L'ONPE continue en outre d'être sollicité régulièrement concernant des thématiques déjà abordées dans ses travaux. En 2020, cela a notamment concerné :

- En février, participation à une journée d'étude sur l'accueil familial organisée par l'Union fédérative nationale des associations de familles d'accueil et assistants maternels (Ufnafaam).
- Tout au long de l'année, participation aux réunions du groupe de travail sur le statut des assistants familiaux mis en place par le ministère chargé des Affaires sociales.
- En septembre, préparation et animation d'une séance des rencontres technique du Club ASE sur la réponse aux besoins fondamentaux des tout-petits.
- En septembre également, audition à l'Assemblée nationale sur « *les problématiques de sécurité associées à la présence de mineurs non accompagnés (MNA) sur le territoire* », dont on peut trouver la restitution sur le site de l'ONPE.

Autres interventions

L'ONPE a un champ d'expertise en protection de l'enfance plus large que celui des seules thématiques traitées dans ses publications. Régulièrement, des membres de l'Observatoire sont sollicités sur des questions qui n'ont pas encore fait l'objet principal d'une publication mais sur lesquelles un éclairage peut être donné. En 2020, cela a notamment concerné les problématiques de violences sexuelles (au-delà des seuls aspect relatifs à la prostitution des mineurs) :

- En mars, préparation et suivi d'une séance des rencontres technique du Club ASE sur l'accompagnement et la prise en charge des mineurs victimes et auteurs de violences sexuelles.
- En mai, audition par l'Assemblée nationale dans le cadre de la mission d'évaluation de la loi du 3 août 2018 renforçant la lutte contre les violences sexuelles et sexistes. On peut trouver une restitution de cette audition sur le site de l'ONPE.



L'ONPE APPORTE
SON SOUTIEN AUX
CHERCHEURS ET
CHERCHEUSES
EN PROTECTION
DE L'ENFANCE À
TRAVERS L'ACTIVITÉ
DE SON CONSEIL
SCIENTIFIQUE ET
DE SES MEMBRES

Le soutien à la recherche

L'ONPE apporte chaque année son soutien aux chercheurs et chercheuses en protection de l'enfance de différentes manières, à travers l'activité de son conseil scientifique et des membres de son équipe : organisation d'une journée d'étude, participation à de telles journées ou à des comités scientifiques, lancement et suivi d'appels à projets, remise bisannuelle d'un prix de thèse.

Appels à projets

Les appels à projets lancés annuellement par l'ONPE sont de deux types : un appel thématique et un appel ouvert. Le conseil scientifique examine les dossiers déposés en réponse aux appels et sélectionne parmi eux les projets qui feront l'objet d'un financement et d'un suivi de la part de l'Observatoire. Au terme de l'examen des projets, ont été retenus en 2020 :

- Pour l'appel ouvert :
 - une recherche coordonnée par Bénédicte Lavaud-Legendre (CNRS Aquitaine) intitulée « Parcours de vie et nouvelles formes de proxénétisme sur mineures » (soutien de 20 654 euros) ;
 - une recherche coordonnées par Bernard Golse (association Olga Spitzer) intitulée « Étude qualitative de l'expérience subjective de la maternité chez des adolescentes en Île-de-France » (soutien de 28 000 euros) ;
 - une recherche coordonnée par Raphaelae Miljkovitch (université Paris 8 Vincennes-Saint-Denis) intitulée « Intervention relationnelle auprès des familles vulnérables » (soutien de 28 000 euros).
- Pour l'appel thématique, qui portait pour 2020 sur les violences institutionnelles et la protection de l'enfance, le projet « Identifier la pluralité du phénomène de violence institutionnelle en protection de l'enfance : penser innovations ordinaires et réinventions institutionnelles » coordonné par Amélie Turlais (Askoria Rennes) a été retenu (soutien de 37 000 euros).

Le conseil scientifique a en outre retenu le thème « La question des liens en protection de l'enfance » pour l'appel à projets thématique de l'année 2021.

Prix de thèse

Tous les deux ans, en partenariat avec la Fondation de France, l'ONPE remet un prix de thèse récompensant une recherche doctorale en langue française portant sur la protection de l'enfance et ouverte à toutes les disciplines (sciences humaines et sociales, droit, psychologie, médecine, etc.). La récompense s'accompagne d'une dotation de 10 000 euros (dont 5 000 d'aide à la publication).

En 2019, le conseil scientifique de l'ONPE avait décidé de récompenser la thèse de droit soutenue en 2018 à Sorbonne Université par Guillaume Périssol sous le titre « Le droit chemin : jeunes délinquants en France et aux États-Unis au milieu du XX^e siècle ».

Trois autres travaux avaient été désignés comme finalistes :

- « L'enfant en détention en France et en Angleterre, contribution à l'élaboration d'un cadre juridique pour les enfants accompagnant leur mère en prison », thèse de droit soutenue en 2018 à l'université Paris 1 Panthéon-Sorbonne par Ariane Amado.
- « L'accrochage scolaire des jeunes confiés à une famille d'accueil : une réussite scolaire atypique au regard des parcours de vie », thèse de sciences de l'éducation soutenue en 2017 à l'université de Nice par Alice Anton-Philippon.
- « L'accès – ou le non-accès – à la protection des mineur.e.s isolé.e.s en situation de migration : l'évaluation de la minorité et de l'isolement, ou la mise à l'épreuve de la crédibilité narrative, comportementale et physique », thèse de sociologie soutenue en 2018 à l'université Paris X Nanterre par Noémie Paté.

En raison du contexte sanitaire, la journée consacrée à la présentation des travaux distingués par le conseil scientifique s'est déroulée le 28 septembre 2020 selon une formule hybride associant présentiel et visioconférence, un partenariat avec le réseau Idéal Connaissance permettant de suivre l'événement en direct par écran interposé.

LE PRIX DE THÈSE
EST OUVERT À
TOUTES LES
DISCIPLINES ET
RÉCOMPENSE
UNE RECHERCHE
DOCTORALE SUR
LA PROTECTION
DE L'ENFANCE

L'ONPE
EST PRÉSENT
AUX COMITÉS
SCIENTIFIQUES
D'ORGANISMES
ACTEURS DE
LA PROTECTION
DE L'ENFANCE
ET PARTICIPE À
DES COMITÉS DE
PILOTAGE D'ÉTUDES

Journées d'études et webinaires

Chaque année l'ONPE organise une journée nommée « Articulier recherche et pratiques » afin de présenter des travaux de recherche validés par le conseil scientifique et de les discuter du point de vue des pratiques. Pour l'année 2019, la journée initialement prévue en décembre 2019 à Paris, avait dû être reportée à une date ultérieure du fait d'un mouvement social réduisant drastiquement les transports. Fixée en mars 2020, la nouvelle date coïncidait avec le début du premier confinement et a dû connaître un nouveau report. Les incertitudes du contexte sanitaire ont conduit à transformer le colloque, qui devait initialement se dérouler en présentiel sur une seule journée, en trois webinaires de plus courte durée, à des dates ultérieures. Du fait de la disponibilité des intervenants, ces webinaires ont eu lieu en tout début d'année 2021.

Participation à des comités

L'ONPE est présent de façon permanente aux comités scientifiques d'organismes acteurs de la protection de l'enfance ou participe au comité de pilotage de certaines de leurs études. En 2020, l'Observatoire était notamment présent aux comités de pilotage de la recherche de la Drees sur les assistants familiaux et d'une recherche parti-cipative sur les jeunes aidants portée par Handéo, APF France Handicap, l'association Jade (Jeunes aidants ensemble) et l'Association française des aidants.

Observation et lien territorial

Le travail permanent d'observation des pratiques et de collecte et mise en cohérence de données chiffrées qu'effectue l'ONPE lui permet d'actualiser et d'affiner sa connaissance du secteur de la protection de l'enfance en France pour ensuite prodiguer son expertise au travers d'interventions et publications. Différents outils et moyens lui permettent d'effectuer cette observation en lien avec les praticiens et les acteurs territoriaux.

Le dispositif Olinpe

Le dispositif d'observation longitudinale, individuelle et nationale en protection de l'enfance (Olinpe) permet à l'ONPE de recevoir les données collectées par les départements, qui peuvent ensuite être synthétisées sous forme de tableaux de bord chiffrés de la protection de l'enfance lorsque les données sont de qualité statistique suffisante.

Pour faciliter et améliorer la transmission des informations, l'ONPE entretient des échanges réguliers avec divers acteurs de la protection de l'enfance : le réseau des ODPE et les conseils départementaux, mais aussi les ministères, notamment la DGCS, autour des décrets relatifs à la transmission des données, ainsi que les éditeurs des logiciels utilisés pour la collecte des données (Solis, Iodas, Sirius et Implicit).

- En 2020, au mois de février la DGCS, à sa demande et dans le but d'avoir une vision plus précise et concrète du travail de traitement des fichiers dans le cadre d'Olinpe, est venu rencontrer l'ONPE.
- L'ONPE a également rencontré la Drees, pour une réunion annuelle autour de leurs travaux respectifs et de la question du partage des données.
- Des échanges ont également eu lieu vers la fin d'année avec la Drees et l'Igas dans le cadre de la réforme de la protection de l'enfance en préparation.
- Une réunion téléphonique a eu lieu en mars 2020 avec l'éditeur de logiciels Sirius afin de faire un point d'étape sur la mise à jour du logiciel à la suite du décret du 28 décembre 2016.
- Des échanges téléphoniques sur le dispositif Olinpe ont eu lieu dans l'année entre l'ONPE et plusieurs départements. L'ONPE est en effet disponible pour toute question relative au dispositif.
- Des membres de l'ONPE ont participé en octobre 2020 à une réunion organisée par le Creai Bretagne pour mettre en place un groupe de travail associant les ODPE des départements bretons dans la perspective d'une consolidation des données relevant de la protection de l'enfance.

Un travail est en cours en vue d'améliorer l'automatisation du traitement des données pour réduire au maximum les délais de traitement par l'ONPE et être en capacité d'indiquer à un département, le plus rapidement possible après transmission, les éventuelles incohérences et questions relatives à son fichier de données. Dans cette optique un audit a été effectué avec une société informatique au premier semestre 2020.

L'ONPE diffuse par ailleurs des outils d'accompagnement comme le guide Olinpe afin de répondre au mieux aux besoins des utilisateurs (départements et éditeurs). En septembre 2020, a également commencé un travail avec une agence audiovisuelle en vue de la création d'une capsule vidéo de présentation d'Olinpe – il s'est poursuivi et a abouti en 2021.

Le comité de pilotage et le comité technique

Pour soutenir le dispositif Olinpe, compte tenu de la complexité du champ d'observation et de la grande diversité d'organisation des départements, l'Observatoire a mis en place dès 2011 un dispositif national de suivi, au travers notamment de deux instances : le comité de pilotage et le comité technique.

- Le comité de pilotage vise à penser globalement le dispositif de connaissance chiffrée en protection de l'enfance et réunit des personnes concernées par la production de données chiffrées : représentants de départements, des ministères concernés, dont la Drees, de la Justice et d'associations. En 2020, le comité de pilotage s'est réuni en novembre.
- Le comité technique a un rôle plus opérationnel, travaillant à partir des expériences départementales pour identifier les difficultés de mise en œuvre du dispositif de transmission des données sur les territoires. Depuis 2017, le comité technique se réunit en groupes de travail autour de thématiques spécifiques. Les départements membres du comité technique sont sélectionnés sur la base du volontariat en fonction de l'intérêt porté à la thématique de travail et de la disponibilité de leurs données. Un membre de la Drees est par ailleurs associé aux réunions.

Un groupe de travail sur les analyses longitudinales existe depuis 2017. Il a permis l'élaboration d'indicateurs longitudinaux issus des données des trois départements des Côtes-d'Armor, du Finistère et du Vaucluse. Restitué une première fois en 2018, ce travail a été actualisé dans une note parue en novembre 2020.

Le groupe de travail a été élargi en 2019 pour aborder la question de la constitution d'une base nationale de données. Un premier travail a été amorcé en 2020 autour de la fusion et de l'exploitation des bases de 6 départements. Les résultats seront restitués dans une future publication.

En 2020, le comité technique s'est réuni une fois au mois de juillet, les groupes de travail poursuivant leur activité tout au long de l'année.

Le réseau des ODPE

Le renforcement des relations entre l'Observatoire national et les observatoires départementaux est l'un des grands objectifs de l'institution, l'animation de ce réseau faisant partie des missions de l'ONPE.

Le site de l'ONPE est un outil d'animation du réseau des ODPE : divers supports de présentation ou d'aide sont mis à disposition des observatoires départementaux dans leur espace réservé : annuaire des ODPE, outil d'aide à la saisie, livret d'échanges, guide Olinpe, référentiels et autres documents sources.

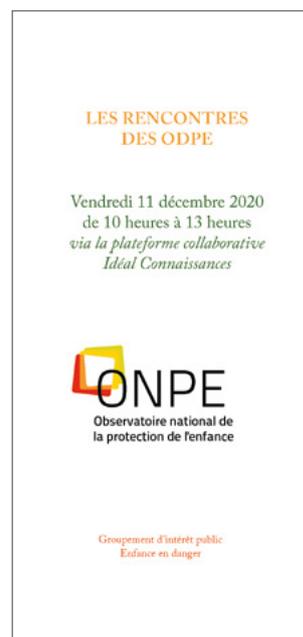
Chaque année, est organisé un séminaire technique qui constitue un temps fort des relations entre l'ONPE et les ODPE. En 2020, celui-ci devait se tenir fin mars mais le premier confinement a contraint à l'annulation de cette date. Le séminaire a été remplacé par une matinée intitulée « Les rencontres des ODPE » en visioconférence au mois de décembre.

En outre, l'Observatoire reçoit régulièrement dans ses locaux des membres des ODPE, notamment pour participer à des groupes de travail. Avec le contexte sanitaire, plusieurs de ces réunions ont dû se tenir par téléphone ou visioconférence plutôt qu'en présentiel.

Fiches de dispositif et schémas départementaux

Dans le cadre de la mission de recensement, d'analyse et de diffusion des pratiques de prévention, de dépistage, et de prise en charge médico-sociale et judiciaire des mineurs en danger, à partir de visites et d'entretiens, l'ONPE réalise régulièrement des fiches de présentation de dispositifs de protection de l'enfance, ensuite publiées sur son site (rubrique Dispositifs et pratiques). Ces fiches font l'objet de mises à jour régulières. En 2020, du fait de la crise sanitaire, une seule visite de dispositif a pu être effectuée, en début d'année. Comme la rédaction d'une fiche de dispositif s'appuyant sur une visite effectuée en 2019 a également pu être finalisée, ce sont deux fiches qui ont été publiées en 2020.

L'ONPE réalise également au long de l'année un recensement et un classement informatique de la documentation issue des conseils départementaux. Cela concerne en particulier les schémas départementaux de la protection de l'enfance, sur l'actualisation desquels une veille est effectuée.

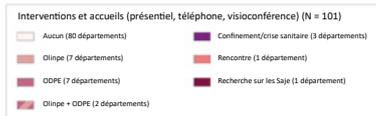
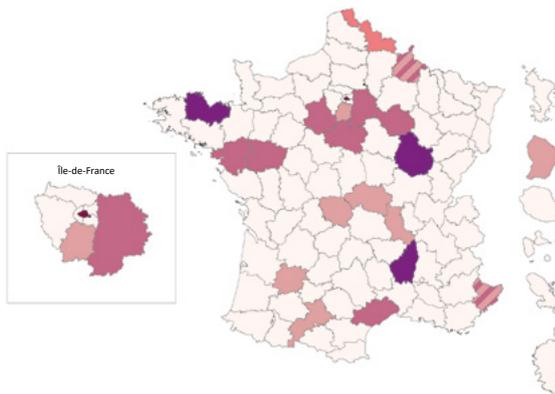


**RENFORCER
SES RELATIONS
AVEC LES ODPE
EST L'UN DES
GRANDS OBJECTIFS
DE L'ONPE**

INTERVENTIONS ET ACCUEILS

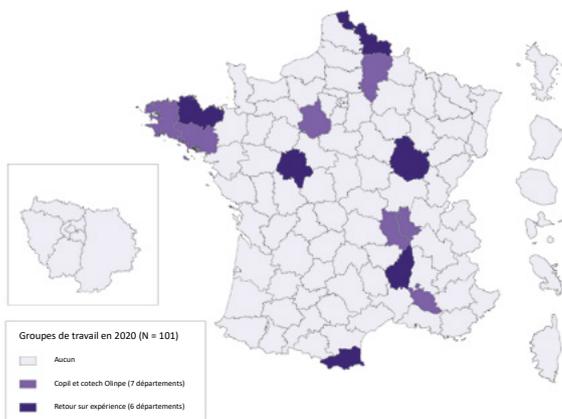
En 2020, avec le confinement et la crise sanitaire, il a été difficile aux membres de l'ONPE de rendre visite à des représentants des départements ou de les accueillir dans ses locaux de l'Observatoire.

Il a néanmoins été possible de maintenir le lien tout au long de l'année par le biais de réunions téléphoniques et de visioconférences.



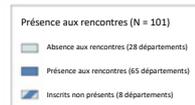
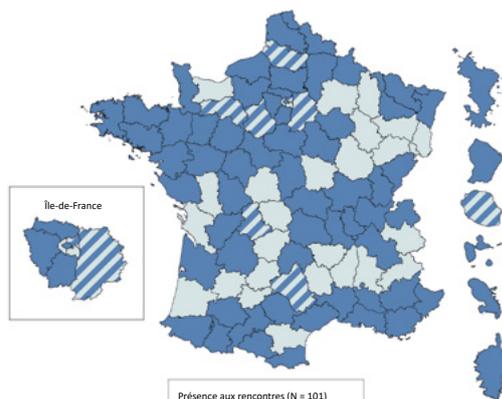
GROUPES DE TRAVAIL AVEC LES DÉPARTEMENTS

En 2020, l'ONPE a organisé des réunions avec des départements dans le cadre du comité de pilotage et du comité technique du dispositif Olinpe, ou de groupes de travail (7 départements), notamment celui sur le retour sur expérience du confinement et de la crise sanitaire (6 départements).



PARTICIPATION AUX RENCONTRES DES ODPE

Les agents de 65 conseils départementaux ou collectivités territoriales ont assisté aux rencontres des ODPE organisés par l'ONPE en décembre 2020.



Expertise auprès des acteurs

Que ce soit au niveau national, régional ou départemental, l'ONPE joue un rôle d'expertise auprès de pouvoirs publics et des acteurs associatifs de la protection de l'enfance. En 2020 comme chaque année, l'Observatoire s'est efforcé de jouer ce rôle, malgré le contexte de crise sanitaire.

Auprès des services de l'État ou d'institutions publiques nationales

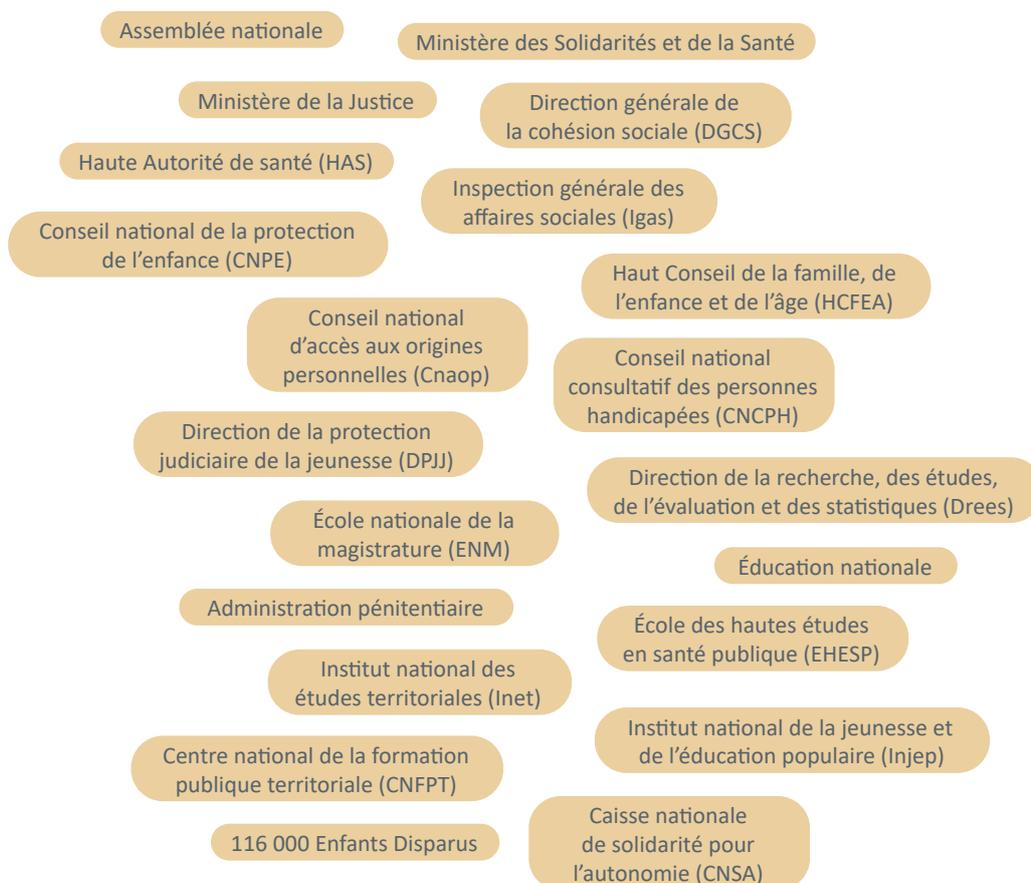
Au niveau national l'ONPE prodigue son expertise auprès des ministères, des directions et autres administrations et services au niveau national. En plus des collaborations scientifiques déjà mentionnées (voir « Participation à des comités »), cette action a inclus des auditions à l'Assemblée nationale (mission d'évaluation de la loi de 3 août 2018 renforçant la lutte contre les violences sexuelles et sexistes et mission d'information sur « *les problématiques de sécurité associées à la présence de MNA sur le territoire* ») et une série de consultation par la Haute-Autorité de santé (HAS) sur l'évaluation, ainsi que des participation à des comités de pilotage institutionnels et à des commissions, à des colloques ou séminaires, ou encore à des groupes de travail en vue d'établir des recommandations.

L'ONPE participe ainsi aux commissions Adaptation des interventions au besoin de l'enfant et Adoption et suppléance parentale longue du CNPE, au Comité de concertation pour la qualité et évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux de la HAS.

La dispensation d'expertise peut aussi prendre la forme d'interventions de formation ou d'accueil de stagiaires : par exemple, la participation à une journée de formation à l'ENM en novembre ou la participation à un groupe de travail sur la création d'un kit pédagogique sur le traitement judiciaire des maltraitances intrafamiliales envers les enfants, ou encore l'accueil à l'ONPE de deux auditrices de justice en février et mars 2020.

UN RÔLE
D'EXPERTISE
AUPRÈS DES
POUVOIRS PUBLICS
ET DES ACTEURS
ASSOCIATIFS DE LA
PROTECTION DE
L'ENFANCE

En 2020 l'ONPE est intervenu auprès de, et a travaillé avec, les organes suivants :



Auprès des départements et régions

À un autre échelon territorial, en plus des activités en lien avec le dispositif Olinpe et le réseau des ODPE, déjà présentés plus haut, l'ONPE travaille auprès des conseils départementaux et de leurs services, comme les cellules de recueil, de traitement et d'évaluation de l'information préoccupante (Crip), ainsi que d'organismes régionaux comme les centres régionaux d'études, d'actions et d'information en faveur des personnes en situation de vulnérabilité des régions d'Auvergne-Rhône-Alpes (Creai ARA) et de Bretagne (Creai Bretagne). En Janvier 2020, notamment, l'ONPE a organisé une journée de travail sur les outils cliniques du référentiel Esoppe avec des médecins et des intervenants du Creai ARA.

L'ONPE a également renforcé sa présence aux côtés des territoires ultramarins en 2020 en participant au comité de pilotage du réseau Outre-Mer Enfance Jeunesse Famille, qui commençait notamment à préparer au dernier trimestre les visioconférences des Rencontre territoriales de la protection de l'enfance outre-mer (e-RTPE) qui se sont déroulées début 2021.

Au service des associations, fondations et autres organismes

Plus largement, l'ONPE est présent auprès de nombreux autres acteurs de la protection de l'enfance – associations et réseaux associatifs, fondations et autres organismes. Cette action peut prendre la forme d'un partage de connaissances à travers l'animation d'ateliers ou des interventions pour présenter les travaux de l'Observatoire lors de journées d'études, de soutien à la recherche (notamment en participant à des comités scientifiques), de participations à des comités de pilotage (par exemple celui du Club ASE du réseau Idéal Connaissances), et d'autres sortes de partenariat (par exemple avec la Fondation de France pour le prix de thèse de l'ONPE).

En 2020, cela a concerné les associations et organismes suivants :

Convention nationale des associations de protection de l'enfant (Cnape)

La voix de l'enfant

Fédération nationale des associations départementales d'entraide des personnes accueillies en protection de l'enfance (Fnadepape)

Association française d'information et de recherche sur l'enfance maltraitée (Afirem)

Union nationale interfédérale des organismes privés sanitaires et sociaux (Uniopss)

Club ASE (Idéal Connaissances)

Union fédérative nationale des associations de familles d'accueil et assistants maternels (Ufnafaam)

Association française des magistrats de la jeunesse (AFMJ)

Centre de victimologie des mineurs (CVM)

Observatoire national de l'action sociale décentralisée (Odas)

Fédération nationale d'éducation et de promotion de la santé (Fnes)

Handéo

APF France Handicap

Association Jade

Association française des aidants

Amicale du Nid

Agir contre la prostitution des enfants (APCE)

Apprentis d'Auteuil

Fondation de France

Relations internationales

Dans le cadre de relations internationales avec les chercheurs et praticiens du secteur de la protection de l'enfance, des contacts et des échanges ont eu lieu en 2020 notamment à travers la participation de l'ONPE au Réseau social européen (ESN – European Social Network) et à d'autres projets européens. I

Programmes européens



LE PROGRAMME COST ET LE PROJET EURO-CAN



- L'ONPE s'est notamment engagé au premier semestre 2020 dans le programme Cost de coopération en sciences et technologies (*Cooperation in science and technology*) en participant aux échanges préalables à son démarrage officiel. Financé par la Direction générale de la recherche de la Commission européenne à travers son programme Horizon 2020, Cost vise à créer des réseaux collaboratifs et ouverts appelés « actions Cost » (*Cost Actions*), rassemblant sur une durée de quatre ans des « communautés de connaissance » de toute l'Europe. Le projet « Multi-Sectoral Responses to Child Abuse and Neglect in Europe : Incidence and Trends (Euro-CAN) » (« Réponses multisectorielles aux négligences et maltraitances d'enfants en Europe : incidences et tendances ») auquel participe l'ONPE a pour but de mettre en relation chercheurs et décideurs politiques autour de la collecte des données en protection de l'enfance : sans être un projet de recherche en soi, il devrait en initier de nouveaux et en intégrer d'autres déjà en cours. L'ONPE a participé le 5 et le 6 octobre 2020 à la première réunion du comité directeur (*management committee*) du projet, qui marquait son commencement officiel.
- L'ONPE a également poursuivi sa participation au projet CAN-MDS (*Coordinated Response to Child Abuse and Neglect via a Minimum Data Set*, « réponse coordonnée aux violences et négligences envers les enfants via un ensemble de données minimum ») bénéficiant du soutien financier du programme Droits, égalité et citoyenneté de l'Union européenne pour son deuxième volet (2014-2020).

Échanges internationaux

En 2020, en raison de la crise sanitaire, aucun membre de l'ONPE n'a pu se déplacer à l'étranger. Cependant des réunions ont pu se tenir en visioconférence :

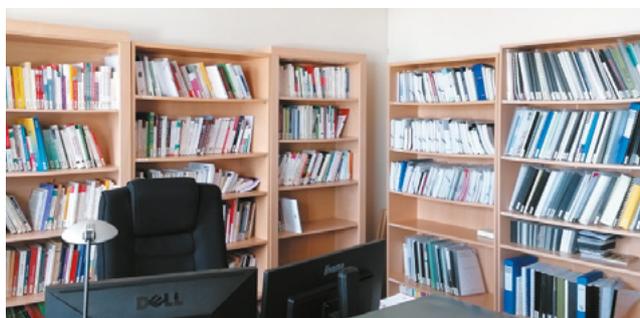
- En avril, l'ONPE a participé à une réunion organisée par l'Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire sur le thème de « la protection des enfants pendant la pandémie de Covid-19 ».
- En avril, l'ONPE a participé à une réunion organisée par le réseau ESN sur la Covid-19 et les services sociaux (« Covid-19 and social services : Challenges and future planning Confirmation »).
- En mai, l'ONPE a participé à une réunion organisée par ESN sur la Covid-19 et la protection de l'enfance (« Covid-19 and Child Protection – Meeting challenges and future planning through the Child Guarantee »).
- En novembre, des membres de l'ONPE ont participé à un colloque international organisé à Tanger sur « les indicateurs de qualité de l'accompagnement de l'enfant en protection de l'enfance ».

Documentation et communication

En plus des publications de notes, dossiers et rapports, et des interventions de ses membres directement auprès des acteurs de la protection de l'enfance, précédemment décrites, l'ONPE prolonge sa mission d'information au moyen d'un centre de documentation, d'un site internet, et de communiqués et lettres périodiques.

Centre de documentation

Le travail de collecte et de diffusion documentaire des années précédentes a été poursuivi en 2020. Cela comprend la diffusion régulière de dossiers compilant des coupures de presse (spécialisée ou non) concernant la protection de l'enfance, ainsi que l'entretien d'un fonds documentaire de livres et périodiques : en 2020, acquisition a été faite de 57 ouvrages, tandis que près d'une vingtaine d'abonnements ont été reconduits.

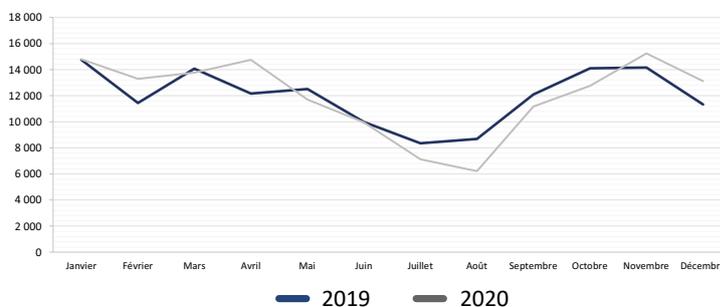


LA SALLE DE DOCUMENTATION

Site internet de l'ONPE

En 2020, le site web de l'ONPE (www.onpe.gouv.fr) a reçu 143 891 visites contre 143 654 en 2019. Cette stabilité ne se reflète pas le nombre de pages consultées, puisque leur consultation diminue de 5 % avec 351 545 pages vues contre 371 048, un an plus tôt.

ÉVOLUTION MENSUELLE
DES VISITES (SESSIONS)

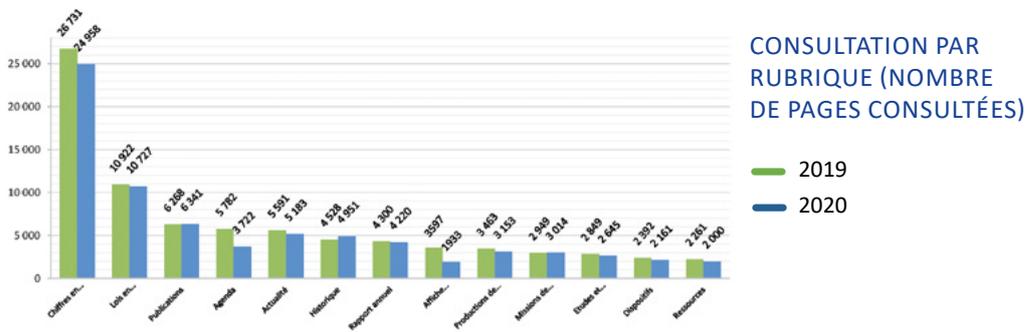


ÉVOLUTION MENSUELLE
DES VISITES (PAGES VUES)



L'analyse des pages les plus consultées révèle des évolutions contrastées, en lien ou non avec le contexte sanitaire. Ainsi, la page d'accueil, qui est la plus consultée, progresse de 4 % (71 886 pages consultées) tandis que celle relative aux chiffres en protection de l'enfance reste également très consultée, malgré une diminution de 7 % (24 958 pages consultées). La page relative à l'agenda a connu la diminution la plus forte (- 36 %), compte tenu de la crise sanitaire empêchant la tenue de nombreux évènements.

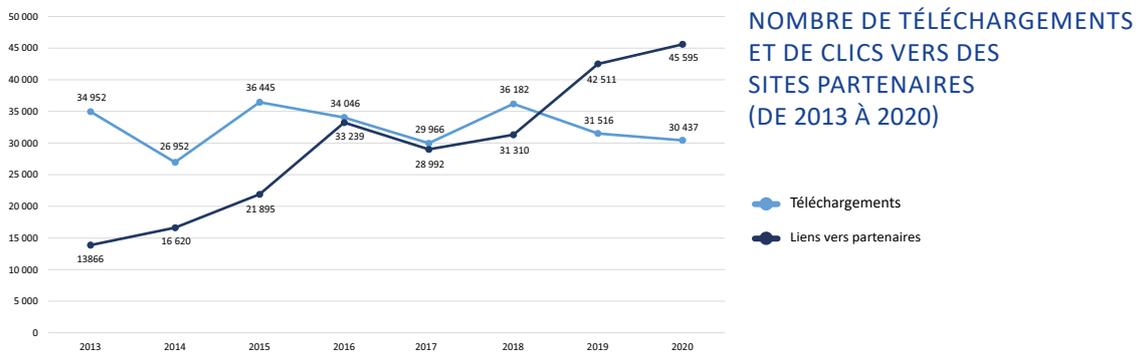
Il faut également souligner la bonne tenue du nombre de pages consultées concernant les publications (+ 1 %), malgré le décalage de parution engendré par les effets de la crise sanitaire.



Concernant le nombre de documents téléchargés depuis le site de l'ONPE, on dénombre 30 437 téléchargements pour l'année 2020, soit une baisse de 3 % par rapport à 2019, dans un contexte sanitaire qui a bousculé assez fortement le travail, décalant un certain nombre de publications dans le temps.

Le nombre de clics vers les sites partenaires, quant à lui, en 2020 s'élève à 45 595, soit une augmentation de 7 % par rapport à 2019.

Concernant l'espace réservé aux ODPE, le nombre de connexions est en diminution (593 contre 806 en 2019).



En outre environ 200 contacts effectués par le biais du formulaire en ligne sur le site de l'ONPE ont reçu une réponse personnalisée au cours de l'année 2020.

Cinq communiqués pour retracer 2020

- **Communiqué n° 2020-01 du 3 février 2020** : parution de la note *Chiffres clés en protection de l'enfance portant sur l'année 2018* (janvier 2020).
- **Communiqué n° 2020-02 du 12 mai 2020** : parution du *Quatorzième rapport au Gouvernement et au Parlement* (mai 2020).
- **Communiqué n° 2020-03 du 29 juin 2020** : parution du rapport *La situation des pupilles de l'État : enquête au 31 décembre 2018* (juin 2020).
- **Communiqué n° 2020-04 du 17 novembre 2020** : parution de la note *Étude des parcours en protection de l'enfance jusqu'à l'âge de 5 ans des enfants nés en 2012 dans trois départements français* (novembre 2020).
- **Communiqué n° 2020-05 du 17 décembre 2020** : parution de la note *La population des enfants suivis en protection de l'enfance au 31/12/2018 : les disparités départementales* (décembre 2020).

Autres communications

En plus des pages de son site, l'ONPE communique régulièrement par le biais de sa lettre mensuelle (9 numéros en 2020, du fait d'une interruption pour raisons techniques lors du premier confinement, avec une diffusion auprès de plus de 2 000 personnes abonnées) et de communiqués de presse (5 communiqués entre janvier et décembre 2020). Des contacts réguliers sont, de plus, entretenus avec la presse écrite et les médias audiovisuels au fil de l'année (notamment en 2020 avec notamment en 2020 des entretiens avec des journalistes du *Monde*, de *Terra Femina*, de la *Gazette des communes* et des *Actualités sociales hebdomadaires (ASH)*.

Informatique, administration et finances

Le service informatique du GIP Enfance en danger

L'activité du service informatique a bien évidemment été fortement impactée en 2020 du fait de la pandémie.

Dans un premier temps il s'est agi d'assurer la continuité de service dans un contexte de confinement. Il a fallu pour cela mettre en place les procédures nécessaires pour recevoir et traiter les appels depuis des sites distants, et ce quasiment en temps réel. Aucune interruption de service n'a été constatée.

Une première opération a consisté à effectuer le routage des appels du 119 vers une plateforme tierce mise à disposition par notre prestataire en charge du pré-accueil et conjointement assurer pour les agents un accès à distance aux applicatifs métiers, Pedro et Lisa (logiciels ressources humaines et métier du 119), ceci tout en sécurisant les connexions au fil de l'eau au travers de notre pare-feu.

Parallèlement, nous procédions aux développements nécessaires pour intégrer ces nouveaux modes de fonctionnement dans les interfaces de gestion, indispensables pour l'organisation du travail en TAD.

Il a fallu ensuite un gros travail de logistique et de paramétrage pour équiper l'ensemble des agents d'ordinateurs portables, mis à disposition par la Voix de l'enfant, de téléphones portables professionnels et accessoires afférents, de casque micro, de souris et déployer les réseaux privés virtuels sur ces équipements.

Simultanément, il nous a été demandé par le ministère de mettre en place un formulaire en ligne de manière que des internautes puissent faire état d'une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être en passant par le site web du 119. Ce formulaire a été conçu pour que la gestion des informations soit intégrée à l'applicatif métier Lisa au moyen de services web.

Lors du retour partiel à la normale pendant l'été, il est devenu nécessaire de faire cohabiter les deux modes de fonctionnement, télétravail et présentiel, et d'effectuer de nouveaux développements pour automatiser certaines tâches encore trop chronophages. Il devenait aussi impératif de compléter les informations de la téléphonie qui n'avaient de fait plus été renseignées en base de données (durée d'attente, durée d'appel, etc..) du fait de l'externalisation d'une étape dans la prise en charge de l'appel.

La fin du support de Windows Server 2008, fixée au 14 janvier 2020 nous avait conduit à programmer une mise à jour de nos contrôleurs de domaine principal et secondaire vers Windows Server 2019. Du fait de la situation, cette opération a dû être différée de quelques mois et finalisée en septembre 2020.

La sécurisation des accès à distance nous a amenés à actualiser nos règles du pare-feu. Cette réorganisation était de toute manière programmée afin d'accroître la lisibilité des règles existantes et de supprimer celles qui n'avaient plus lieu d'être du fait des évolutions du service informatique intervenues ces deux dernières années.

Une refonte du système de téléphonie a été proposée afin de répondre aux besoins de travail à distance et d'un éventuel confinement intégral. Ceci afin de ne plus passer par une plateforme tierce dont l'utilisation, au demeurant très onéreuse, ne permet pas une intégration satisfaisante avec nos outils métiers.

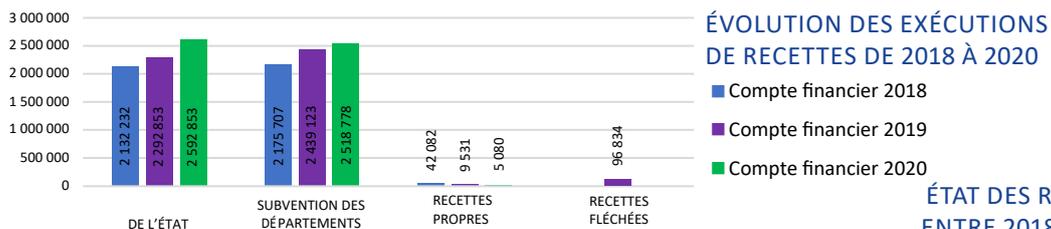
Cette refonte s'accompagnant de modifications importantes au niveau de la gestion des appels : suppression des postes téléphoniques fixes, utilisation des canaux internet pour véhiculer la voix... Il a été jugé préférable de programmer cette opération pour ne débiter qu'au début de 2021.

En effet la perspective d'un travail conjoint lors du passage de témoin en 2021 autour de la fonction de responsable informatique pour cause de départ à la retraite nous a semblé être un gage de réussite pour un projet de cette ampleur.

Parallèlement à l'ensemble de ces tâches, un audit de l'ensemble de notre système informatique a été réalisé par un prestataire. Sa mission était, entre autres, d'identifier les points de faiblesse du service informatique et d'initier le processus d'externalisation souhaité par la direction.

Compte financier 2020

Exécution budgétaire en recettes de 2018 à 2020



ÉTAT DES RECETTES ENTRE 2018 ET 2020

	2018			2019			2020		
	2 ^e budget rectificatif	Compte financier	Taux de réalisation	1 ^{er} budget rectificatif	Compte financier	Taux de réalisation	5 ^e budget rectificatif	Compte financier	Taux de réalisation
Subvention de l'État	2 132 232	2 132 232	100 %	2 292 853	2 292 853	100 %	2 592 853	2 592 853	100 %
Subvention des départements	2 153 065	2 175 707	101 %	2 292 853	2 439 123	106 %	2 592 853	2 518 778	97 %
Autres financements publics							4 666		0 %
Recettes propres	52 540	42 082	80 %	35 000	9 531	27 %	39 460	5 080	13 %
Recette fléchées				96 834	96 834	100 %	24 209		0 %
Total	4 337 837	4 350 021	100 %	4 717 540	4 838 341	103 %	5 254 041	5 116 711	97 %

Les recettes s'élèvent à 5 116 711 €, dont 99,86 % proviennent de la DGCS (État) et des départements. Elles restent conformes à la prévision du cinquième budget rectificatif 2020.

En 2020, les recettes ont augmenté de 600 000 € par rapport à 2019.

Après le premier budget rectificatif et la mesure 4 du plan de lutte contre les violences faites aux enfants, lancée le 20 novembre 2019, le Giped reçoit 200 000 € de plus par contributeur.

À la fin de l'année 2020, le Giped a sollicité par le biais du cinquième budget rectificatif une aide complémentaire afin d'absorber les dépenses liées à la Covid-19 de 100 000 € par contributeur.

Au 31 décembre 2020, il reste 139 681,14 €, soit 5,39 % des contributions des départements à encaisser, le décret de la contribution complémentaire étant paru le 4 janvier 2021.

Avant la parution du décret de janvier 2021, les comptes des contributions non soldés représentaient 1,66 % contre 4,48 % en 2019.

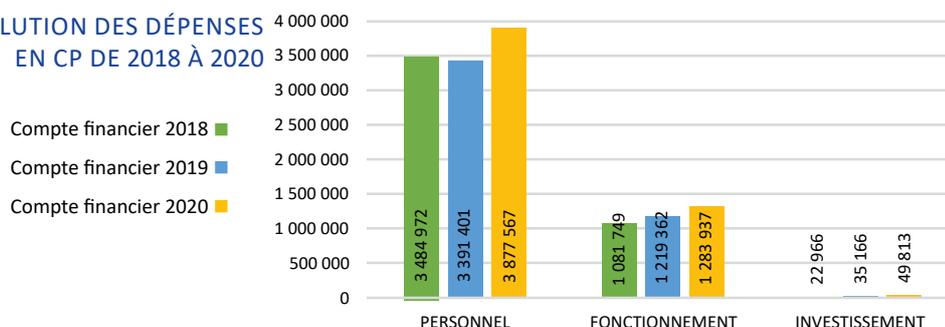
En 2020, nous n'avons perçu aucune somme pour le projet CAN-MDS 2.

ÉTAT DES DÉPENSES
EN AE ET CP ENTRE
LE CINQUIÈME BUDGET
RECTIFICATIF 2020 ET LE
COMPTE FINANCIER 2020

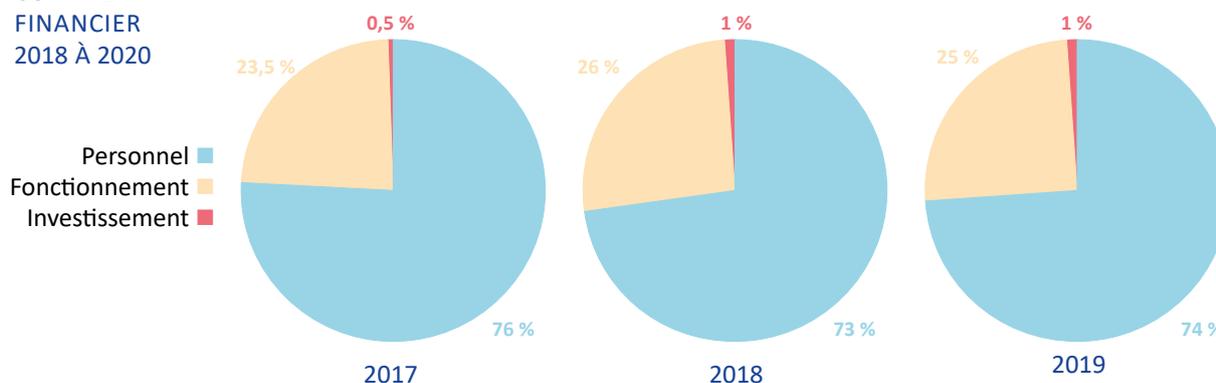
Exécution budgétaire en dépenses de 2018 à 2020

	Autorisations d'engagement (AE)			Crédits de paiement (CP)		
	4 ^e budget rectificatif 2020	Compte financier 2020	Taux de réalisation	5 ^e budget rectificatif 2020	Compte financier 2020	Taux de réalisation
Personnel	4 205 328	3 868 655	92 %	4 205 328	3 877 567	92 %
Fonctionnement	1 114 689	960 369	86 %	1 568 619	1 283 937	82 %
Investissement	56 989	56 138	99 %	56 989	49 813	87 %
Total	5 377 006	4 885 162	91 %	5 830 936	5 211 317	89 %

ÉVOLUTION DES DÉPENSES
EN CP DE 2018 À 2020



COMPTE
FINANCIER
2018 À 2020



Les exécutions budgétaires en dépenses s'élèvent à 5 211 317 €, soit un taux d'exécution de 89 %. La sous-consommation est de - 619 619 € dont - 327 761 € en personnel, - 284 682 € en fonctionnement et - 7 176 € en investissement.

Fonctionnement : 25 % des dépenses en crédits de paiement

En 2020, les dépenses de fonctionnement connaissent une légère augmentation de 5 %, soit 64 475 €. Elles s'élèvent à 1 283 937 € en crédits de paiement (- 284 682 € au cinquième budget rectificatif 2020). Le taux d'exécution est de 82 %.

Dans le cadre de la construction du budget initial 2020, les dépenses ont été pensées au plus juste. L'enveloppe a été fixée à 1 175 144 € de crédits de paiement, révisée avec le cinquième budget rectificatif à 1 568 619 € pour un taux d'exécution de 82 %. Cette augmentation est due aux frais engendrés par le confinement dû à la Covid-19.

Cette sous-consommation est due au fait qu'au deuxième confinement les besoins n'ont pas été aussi forts qu'au premier, mais tout avait été budgété comme pour le premier.

En effet, le logiciel Akio n'a pas généré de consommation téléphonique car l'équipe du pré-accueil a pu travailler depuis nos bureaux.

Les conventions entre l'ONPE et la recherche ont également accusé un certain retard dans la remise des rapports et ont généré des retards dans les crédits de paiement.

Les crédits de paiement de la mise en place du système de téléphonie sont reportés sur 2021.

Les frais engagés pour le confinement lié à la Covid-19 sont les suivants :

Logiciel Akio	43 160,51 €
Matériel de bureau, matériel d'entretien	26 651,04 €
Consommation téléphonique	21 486,05 €
Agents d'entretien (interim)	19 798,95 €
Total	111 096,55 €

Cela représente un total de 111 096,55 € et correspond à 9 % du budget de fonctionnement.

D'autres postes de dépenses ont particulièrement diminué à cause des restrictions gouvernementales, comme les frais de missions réceptions, pour un montant de 33 607,95 €.

Investissements : 1 % des dépenses en crédits de paiement

En 2020, les investissements s'élèvent à 49 813 €, soit une exécution de 87 % par rapport au cinquième budget rectificatif 2020 et une augmentation des crédits de paiement de 41,25 % par rapport au compte financier 2019.

Les investissements ont également été impactés par l'effet Covid-19 pour un montant de 19 861,86 € soit 39,87 % du budget.

Personnel – masse salariale : 74 % des dépenses en crédits de paiement

En 2020, la masse salariale s'élève à 3 877 567 € ou 2 818 517 € sans les charges sociales, pour 53,68 ETPT (contre 52,90 ETPT en 2019 et 51,10 ETPT en 2018) ou 56,83 ETP (contre 56 ETP en 2019 et 54,80 ETP en 2018). Le coût moyen d'un agent en 2020 est de 70 914,68 € (+ 10,61 % au compte financier 2019), le personnel est stable (moyenne de 11 ans et 11 mois).

Cette enveloppe a été sous consommée à hauteur de 327 761 €, soit -7,79 %, en raison de différés de recrutement.

Cette sous-consommation est liée au confinement dû à la Covid-19 qui a engendré des retards dans les recrutements malgré une révision de la masse salariale dans le cinquième budget rectificatif 2020.

Les postes concernés sont les suivants :

Deux chargées d'études olinpe (du 1^{er} août au 31 décembre 2020)	30 321 €
Responsable informatique (du 1^{er} septembre au 30 novembre 2020)	20 491 €
Contrat Cifre (du 1^{er} novembre au 31 décembre 2020)	6 367 €
Trois écoutants (pour le mois de décembre 2020)	4 401 €
Deux écoutantes en congé maternité	12 723 €
Un arrêt de travail sans maintien de salaire	48 918 €
Deux accidents de travail sans maintien de salaire	17 047 €

Cela donne une sous-consommation de :

Équipe de renfort du 119	17 132 €
Avis des sommes à payer de la CNRACL d'un détaché	30 507 €
Remboursement CPAM	29 197 €
Heures complémentaires Covid-19	70 439 €
Chèques déjeuner	5 213 €
Réduction de cotisations salariales sur les heures complémentaires	21 414 €
Provision sur les congés payés	13 590 €

Le budget personnel a été impacté de 264 028,03 € du fait de la Covid-19 soit 5,07 %.

Équipe du renfort	69 737,26 €
Heures complémentaires à partir du premier confinement	168 377,13 €
Heures complémentaires budgétées	- 31 686,36 €
Primes du décret de mai 2020	57 600,00 €
Total	264 028,03 €

* Équivalent temps plein (ETP) et équivalent temps plein travaillé (ETPT)

Le personnel en ETPT et en ETP*

	Compte financier 2019	Cinquième budget rectificatif 2020	Compte financier 2020
ETP	56,0	57,8	56,8
ETPT	52,9	54,7	53,7

L'année 2020 a vu 17 sorties (soit 2,83 ETPT et 3,33 ETP) et 18 entrées (soit 3,07 ETPT et 4,17 ETP).

Pour la plupart, les entrées et les sorties concernent des écoutants. Cela est dû à leurs départs et remplacements, mais également aux avenants augmentant ou diminuant leurs quotités de travail.

Les autres mouvements concernent les postes suivants :

Libellé du poste	Début de contrat	Fin de contrat	Observations
Coordinatrice	23/11/2020	-	Détachement trois ans, création du poste
	13/07/2020	14/08/2020	
Assistance du Snated	04/09/2020	08/09/2020	En remplacement des congés 2020
	28/12/2020	31/12/2020	
Chargée d'études et de projet	16/02/2021	-	Poste vacant depuis le 20/12/2019
Chargée d'études courtage de connaissances	01/06/2020	-	Création du poste
Chargée d'études	-	31/12/2020	Départ en rupture conventionnelle
Responsable systèmes d'information	01/12/2020	-	En remplacement du prochain départ à la retraite du responsable en poste

Au 31 décembre 2020, les effectifs se décomposent de la façon suivante :

RÉPARTITION EN ETPT ET ETP PAR DIRECTION

	Direction générale	ONPE	Snated	Total
ETPT	10,89	12,99	29,80	53,68
ETP	11,05	13,98	31,80	56,83

Analyse des équilibres généraux et soutenabilité budgétaire

ÉVOLUTION DE LA SITUATION PATRIMONIALE

	Compte financier 2018	Compte financier 2019	5 ^e budget rectificatif 2020	Compte financier 2020
Solde budgétaire	- 239 667	192 412	- 576 895	- 94 606
Résultat patrimonial	- 124 353	45 723	- 587 496	- 106 599
Capacité/insuffisance d'autofinancement	- 67 519	86 174	- 519 906	- 10 547
Variation du fonds de roulement	- 89 211	51 008	- 576 895	- 70 033
Niveau du fonds de roulement	2 065 142	2 116 150	1 539 255	2 046 117
Niveau de trésorerie	1 901 419	2 146 231	1 569 336	2 097 411

Les charges à payer au 31 décembre 2020 s'élèvent à 247 550,84 €.

Les charges constatées d'avance sur 2020 s'élèvent à 19 702,34 €.

Le solde budgétaire, issu de la comptabilité budgétaire au compte financier 2020, représente un déficit budgétaire de 94 606 €, contre un déficit de 576 895 € au cinquième budget rectificatif 2020 et contre un excédent de 192 412 € (voir tableau 2) au compte financier 2019.

Le résultat patrimonial est de - 106 599 €, ce qui génère une insuffisance d'autofinancement de 10 547 €. À celle-ci, s'ajoute le montant des investissements de 59 486 €, ce qui nécessitera un prélèvement sur le fonds de roulement pour 24 310 €.

Le niveau final de la trésorerie s'élève à 2 097 411 € en fin d'année, elle est en hausse de 528 075 € par rapport à la prévision du cinquième budget rectificatif 2019 (équivalent à 9,06 % des dépenses prévues au cinquième budget rectificatif 2020)

Il a été constaté une différence entre le tableau 7 (trésorerie) et les tableaux 2 (autorisations d'engagement) et 3 (destination origine) :

- Les recettes pour un montant de 30 111 €, ce qui correspond à 27 622 € sur les recettes venant des départements et à 2 488 € sur les recettes propres.
- Les dépenses pour un montant de 15 509 €, l'écart correspond à des cotisations sociales (MGEN et Ircantec) et des factures de 2020 réglées début janvier 2021 mais inscrites en crédits de paiement 2020

Le niveau final du fonds de roulement permet de couvrir les besoins du Giped durant 144 jours (contre 98 jours au cinquième budget rectificatif 2020 et 99 jours au budget initial 2020).

Le niveau final des restes à payer fin 2020 est de 932 980 €. Cela est dû aux nouvelles conventions signées et inscrites en fin d'année 2020.

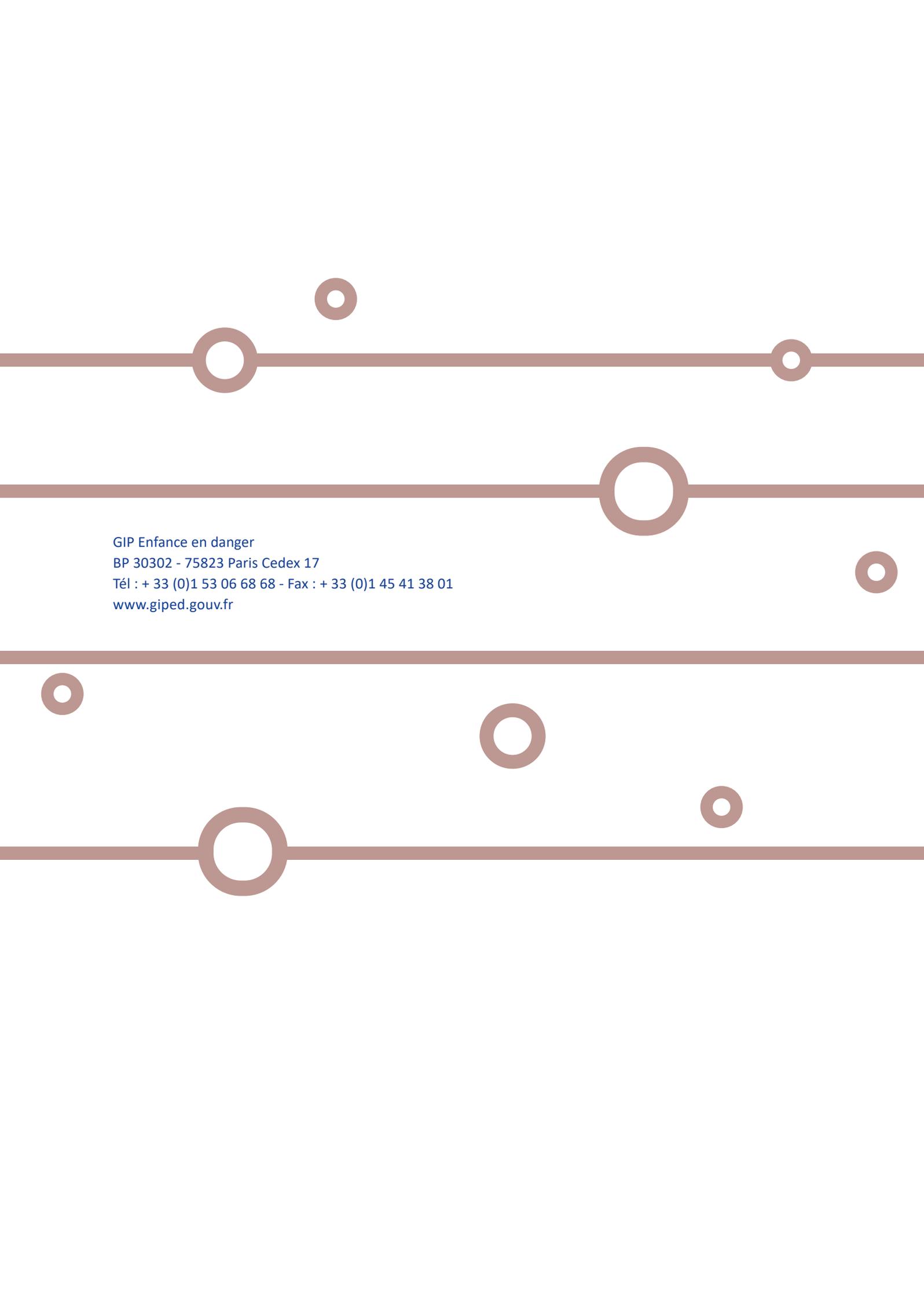
Le Giped a pu soutenir ses différentes missions et respecter un équilibre financier préservant son fonds de roulement pour l'année 2020 alors même qu'un déficit était prévu au budget initial 2020 afin de financer le dispositif Olinpe à hauteur de 390 973 € sur trois ans.

Les contributions de l'État et des départements ont été augmentées en 2020 de 600 000 € :

- 200 000 € par contributeur, soit au total 400 000 €, pour le financement de la mesure 4 du plan de lutte contre les violences faites aux enfants, lancée le 20 novembre 2019 ;
- 100 000 € par contributeur, soit au total 200 000 €, afin d'absorber une partie des dépenses liées à la Covid-19.

L'année 2020 a été une année très particulière avec le début du confinement. Le Giped remercie l'État et les départements de leur soutien aux dépenses liées à la Covid-19. En effet, les 200 000 € de contributions complémentaires ont participé à hauteur de 51 % aux dépenses Covid-19 du Giped, soit pour la somme de 394 987 € dont la répartition est la suivante :

- Personnel : 264 028 €
 - Fonctionnement : 111 097 €
 - Investissement : 19 862 €
-



GIP Enfance en danger
BP 30302 - 75823 Paris Cedex 17
Tél : + 33 (0)1 53 06 68 68 - Fax : + 33 (0)1 45 41 38 01
www.giped.gouv.fr