



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

Étude annuelle relative aux appels du SNATED en 2016

La
documentation
Française

<i>Avant-propos</i>	<i>3</i>
<i>Synthèse chiffrée des appels en 2016</i>	<i>4</i>
<i>Organisation du service</i>	<i>5</i>
<i>Nomenclature et circuit des appels</i>	<i>6</i>
1. Données de la téléphonie : types d'appels et analyse des flux	8
1.1 Appels entrants et présentés	9
1.1.1 Appelants et rappels	10
1.1.2 Circuit des appels pré-traités	11
1.1.3 Appels dissuadés	14
1.2 Répartition des flux d'appels par période	15
1.3 Temps d'attente	19
2. Les appels traités	20
2.1 Évolution des appels traités depuis 2012	22
2.2 Analyse annuelle des appels traités	23
2.3 Délai de prise en charge	25
2.4 Description des appels traités	25
2.5 Analyse départementale des appels traités	29
3. Caractéristiques de la population concernée par les appels	37
3.1 Description des appelants	38
3.1.1 Lien avec l'enfant et confidentialité des appels	39
3.1.2 Caractéristiques des appelants	41
3.2 Les enfants en danger ou en risque de l'être	42
3.2.1 Caractéristiques des enfants en danger	43
3.2.2 L'environnement familial de l'enfant	46
3.3 Les auteurs présumés à l'origine des dangers	47
3.3.1 Lien des auteurs présumés avec l'enfant	47
3.3.2 Caractéristiques des auteurs présumés	49

4. Caractéristiques des dangers	51
4.1 Types de dangers et catégories d'appels	52
4.2 Types de dangers et caractéristiques des enfants	54
4.3 Types de dangers et caractéristiques des auteurs présumés	57
4.3.1 Types de dangers et lien des auteurs présumés avec l'enfant	57
4.3.2 Types de dangers, âge et sexe des auteurs présumés	58
5. Informations recueillies sur les situations	62
5.1 Informations liées au contexte des enfants évoqués	63
5.2 Informations concernant les parents et l'environnement socio-économique	67
6. Orientations et suites d'un appel	69
6.1 Orientations des appels traités	70
6.2 Retours d'informations préoccupantes	71
6.2.1 Taux de retour départemental	72
6.2.2 Contenu des retours	76
Liste des figures	81

Avant-propos

Inscrite dans le CASF à l'article L226-6, l'étude statistique du SNATED formalise l'activité du service chaque année. Cette étude comprend l'analyse du circuit et la finalité des appels, l'évolution des flux des appels traités, un chapitre sur la population concernée (appelants, enfants, auteurs présumés), les dangers évoqués et les retours d'informations préoccupantes qui renseignent sur les suites données à la transmission par les départements.

Le comité technique du SNATED contribue par son avis et ses expertises à la compréhension des différents aspects de ces analyses.

Les données du SNATED sont recueillies par les écoutants, professionnels de la protection de l'enfance, sur la base d'éléments déclaratifs. Elles permettent de croiser des variables concernant des problématiques que les acteurs de la protection de l'enfance peuvent intégrer dans leur réflexion et dans l'élaboration des politiques publiques. Cette année, l'étude sera suivie d'un focus sur les appels concernant les mineurs âgés de 0 à 6 ans et ce afin de contribuer aux travaux de recherches engagés par l'ONPE sur l'année 2017 et 2018 sur le même thème.

Dans la continuité des années précédentes, 32 766 appels traités (90 par jour) sont dénombrés en 2016. On constate au sein de ces appels traités, une augmentation des informations préoccupantes, qui correspondent ainsi à près d'un appel traité sur deux (47,1%).

L'optimisation des outils téléphoniques et des avancées en matière de différenciation des enfants concernés par une situation ont rendu possible, depuis 2015, le dénombrement des enfants distincts. Ainsi, cette année, 47 339 enfants sont concernés par un appel traité parmi lesquels 32 155 enfants sont concernés par une situation de danger.

Cette année encore, le 119 confirme son rôle de repérage et de prévention : près de 6 familles sur 10 n'étaient pas connues des départements pour des faits de maltraitance.

Synthèse chiffrée des appels en 2016



Organisation du service

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

Ci-dessous les effectifs du pré-accueil par tranche horaire, excepté les vacances scolaires où les effectifs sont réduits à un agent.

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

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

Ci-dessous les effectifs du plateau d'écoute par tranche horaire. Pendant les vacances scolaires, les effectifs sont identiques à ceux du samedi au dimanche.

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

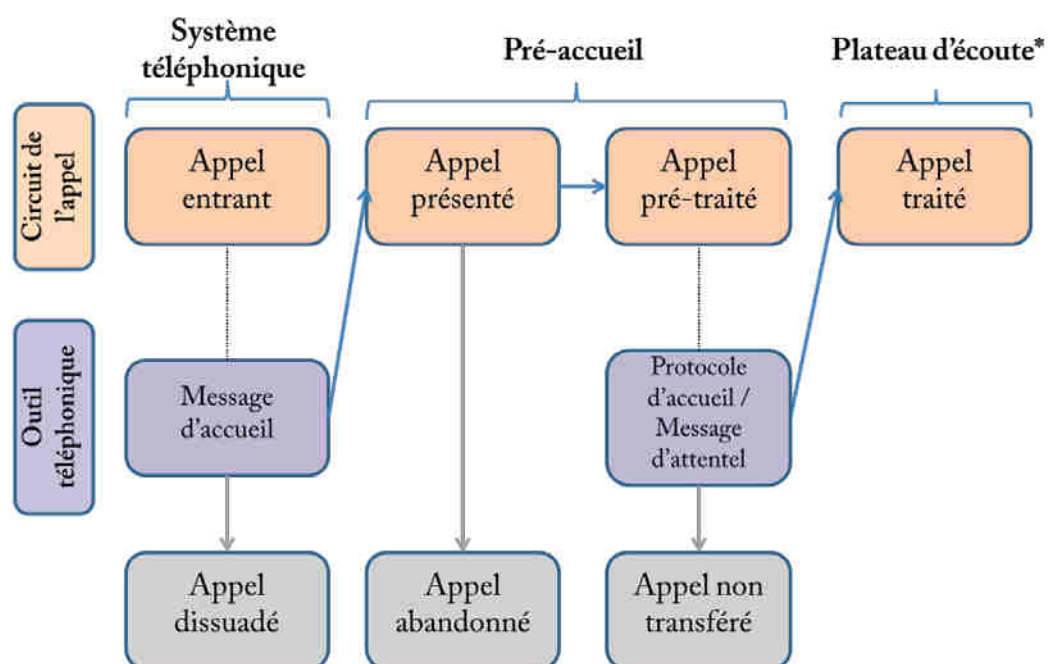
Nomenclature et circuit des appels

Afin d'uniformiser les définitions au niveau de la téléphonie sociale, la nomenclature de certains types d'appels a été modifiée en 2014. Le circuit des appels est présenté à la [figure I.1](#).

Nomenclature	Définition
Appel entrant	Appel entrant dans le système téléphonique du SNATED via le message d'accueil
Appel dissuadé	Appel raccroché par l'appelant pendant le message d'accueil ou appel pour lequel l'appelant est incité à interrompre son appel qui ne concerne pas les missions du service (blacklistage, appels italiens)
Appel présenté	Appel qui arrive dans le service, qu'un poste soit disponible ou pas
Appel abandonné	Appel raccroché par l'appelant avant d'avoir pu être pris en charge par le pré-accueil ou le plateau d'écoute
Appel pré-traité	Appel qui est décroché par les agents du pré-accueil (entre 8h et 23h) ou directement par les écoutants du plateau (entre 23h et 8h)
Appel traité	Appel qui donne lieu à une information préoccupante (IP) transmise au département ou à une aide immédiate (AI) de la part de l'écoutant

- *Aide immédiate (AI)* : entretien téléphonique qui a fait l'objet de conseils, de soutien, d'orientations, de renseignements et/ou qui révèle un danger ou un risque de danger sans élément identifiant. Le compte rendu de cet entretien est conservé au sein du service pour une durée de trois ans.
- *Information préoccupante (IP)* : entretien téléphonique relatif à une situation d'enfant en danger ou en risque de danger dont le compte rendu est adressé à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) du ou des départements concernés.
- *L.I.S.A* : Logiciel Interactif de Suivi des Appels. Applicatif métier du SNATED.

Figure I.1 Système téléphonique et circuit des appels



**La nuit, certains appels sont directement pré-traités par les écoutants mais ne donnent pas lieu à traitement car ce sont des appels inappropriés, des réorientations ou des invitations à rappeler.*

1. Données de la téléphonie : types d'appels et analyse des flux

Une diminution des flux d'appels due à un meilleur repérage des appels à contenu

La mise en place d'un nouveau système de téléphonie a été initiée en octobre 2012 pour répondre aux besoins d'extension (prise en compte des besoins départementaux, de la future mise en œuvre du numéro européen 116 111), de réduction des coûts de maintenance tout en améliorant la sécurité et la pérennité du dispositif. Des améliorations de ce système de téléphonie sont développées chaque année afin de réguler les flux d'appels et d'optimiser le fonctionnement du service.

Le constat récurrent d'un nombre important d'appels brefs interrompus par l'appelant au bout de quelques secondes du fait d'une erreur téléphonique ou de la volonté de mener encore une réflexion avant de joindre le service a conduit à la mise en œuvre, de manière expérimentale, d'un nouveau dispositif le 1^{er} avril 2015. La première partie d'un message d'accueil est systématiquement diffusée avant que l'appel n'arrive dans la file d'attente des professionnels du service permettant que ces appels ne viennent interférer sur la disponibilité des agents du pré-accueil ou des écoutants qui décrocheraient dans les premières secondes (cf. figure I.1). Ce message d'accueil¹, qui précise la mission première du service, dure 23 secondes.

L'analyse de l'activité téléphonique du service permet de décrire le circuit des appels à travers leur répartition entre le pré-accueil et le plateau d'écoute ainsi que la fréquence des flux d'appels.

1.1 Appels entrants et présentés

Une nette amélioration du taux de décrochage

Le taux de décrochage, qui correspond au rapport du nombre d'appels pré-traités sur le nombre d'appels présentés, s'élève à 87,9%. En 2016, **près de 9 appels présentés sur 10 ont été pré-traités par le pré-accueil ou les écoutants**, montrant le niveau le plus élevé depuis 2014. Cette hausse se combine naturellement avec une baisse des appels abandonnés (28 877 appels).

En 2016, 469 966 appels sont parvenus dans le système téléphonique du 119 marquant une baisse de 13,8 % (-75 399) des appels entrants en un an.

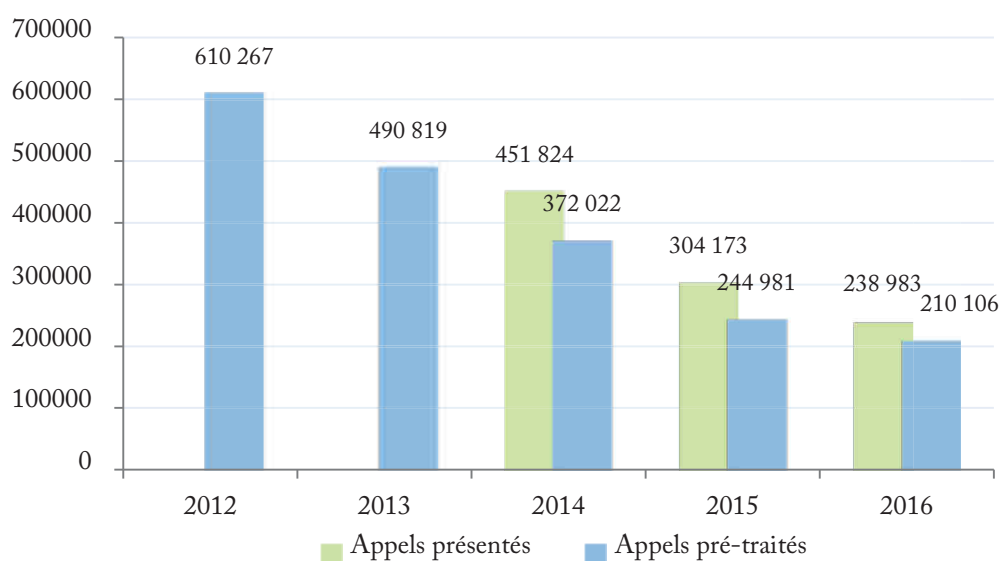
¹ « Vous êtes bien en communication avec le 119, service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger. Ce service gratuit accueille les appels de tout enfant ou de toute autre personne préoccupée par un enfant, un adolescent en danger ou en risque de l'être. Ne quittez pas l'un de nos agents d'accueil va prendre votre appel dans quelques instants, nous vous remercions de votre compréhension. »

Le nombre d'appels dissuadés (non destinés au service ou raccrochés pendant le message d'accueil) s'élevant à 230 983, cela porte à **238 983 le nombre d'appels présentés au service et réellement en mesure d'être pré-traités.**

Les appels présentés sont en baisse de 21,4 % par rapport à 2015 et ont été divisés par deux en 2 ans.

Le nombre d'appels pré-traités (210 106) a également diminué, dans une moindre mesure en 2016 (- 34 875 appels, soit -14,2 %) (cf. figure I.2).

Figure I.2 Évolution du nombre d'appels présentés et pré-traités – 2012-2016



Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels annuels présentés (n=238 983 en 2016)

Lecture : en 2016, 210 106 appels ont été pré-traités.

1.1.1 Appelants et réappels

Un meilleur accès au service

Le 119 étant un numéro d'urgence, l'opérateur transmet tous les numéros d'appel. Un appelant peut contacter le service à partir de différents numéros et un même numéro peut être utilisé par plusieurs appelants. Ici, un numéro de téléphone est associé à un appelant.

229 352 numéros (appelants) différents sont dénombrés pour 469 966 appels entrants sur l'année 2016. 115 230 appelants ont vu au moins un de leur(s) appel(s) présentés et les appels pré-traités concernent 104 149 appelants (cf. figure I.3).

En 2016, le nombre d'appelants a diminué dans la même proportion que le nombre d'appels pré-traités.

Figure I.3 Types d'appels et nombre d'appelants

	Appels	Appelants
<i>Appels entrants</i>	469 966	229 352
<i>Appels présentés</i>	238 983	115 230
<i>Appels pré-traités</i>	210 106	104 149

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels annuels entrants (n=469 966 en 2016)

Lecture : en 2016, 115 230 appelants ont vu leur appel présenté pour un total de 238 983 appels présentés.

Concernant les appels présentés, 121 appelants ont cherché à joindre le service plus de 50 fois représentant 17 904 appels : sur ces 121 appelants, 47 ont appelé plus de 100 fois et 6 appelants ont appelé plus de 500 fois. 2 appelants ont même contacté le service entre 1 000 et 1 140 fois². Pour certains, une procédure judiciaire est en cours pour entrave au bon fonctionnement du service public.

1.1.2 Circuit des appels pré-traités

L'organisation-type du service est comme suit :

Figure I.4 Configuration-type du service

Jour	8h – 23h
• Pré-accueil : 1 ou 2 agents • Plateau d'écoute : entre 2 et 6 écoutants selon les horaires	
Nuit	23h- 8h
• 2 configurations possibles : • Plateau d'écoute : 2 écoutants • 1 agent du pré-accueil et 1 écoutant	

De 8h à 23h, l'appel est nécessairement présenté aux agents du pré-accueil. De 23h à 8h, l'appel est présenté sur le plateau d'écoute avec l'éventualité que les 2 écoutants soient déjà en cours de traitement d'un appel (cf. figure I.4).

²Pour l'ensemble des appels entrants, 310 appelants ont appelé plus de 50 fois, une personne a appelé 1 427 fois.

La configuration du service au moment où l'appel est passé et le contenu de ce dernier déterminent le circuit des 210 106 appels pré-traités (cf. figure I.5).

93,1 % des appels sont pré-traités par un agent du pré-accueil et 6,9 % des appels sont directement pré-traités par un écoutant en dehors des horaires de présence du pré-accueil.

Lorsque les appels sont pré-traités par le pré-accueil, 15,1% sont transférés aux écoutants et 84,9% ne sont pas transférés sur le plateau d'écoute : il se peut que leur contenu soit inapproprié³ (53,5%), que le pré-accueil propose une invitation à rappeler en cas de saturation du plateau d'écoute⁴ (29%) ou que le contenu de l'appel nécessite une réorientation vers un autre service, lorsque la demande ne correspond pas aux missions du 119 (2,5%) (cf. figure I.5a).

Lorsque les écoutants décrochent directement les appels, 22,7% de ces appels donnent lieu à une AI ou une IP⁵. La proportion des appels inappropriés dans les appels pré-traités par les écoutants (74,1%) est supérieure à celle constatée dans les appels pré-traités par le pré-accueil. En revanche, les proportions de réorientations (1,5%) et d'invitations à rappeler (1,7%) sont inférieures (cf. figure I.5a).

La forte baisse des appels dont le contenu est inapproprié se confirme en 2016, preuve de l'efficacité des mesures mises en place pour réguler/contrôler les flux d'appels.

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

⁴ Tous les écoutants présents sont en cours de traitement d'un appel et plusieurs appelants sont déjà en attente.

⁵ L'accroissement du nombre d'appels traités hors pré-accueil est directement lié au nombre de nuits effectuées par le pré-accueil qui se situe à 64 en 2016 contre 133 en 2015.

Figure I.5a Répartition des appels pré-traités par le pré-accueil

Appels pré-traités	Finalité	Effectif	Fréquence dans les appels pré-traités par le pré-accueil
<i>Total appels pré-traités par le pré-accueil</i>		195 702	
<i>Pré-accueil</i>	<i>Non transférés aux écoutants dont</i>	166 212	84,9%
	<i>Appels inappropriés</i>	104 681	53,5%
	<i>Invitations à rappeler</i>	56 684	29%
	<i>Réorientations</i>	4 847	2,5%
	<i>Transférés aux écoutants pour être traités</i>	29 490	15,1%

Figure I.5b Répartition des appels pré-traités par les écoutants

Appels pré-traités	Finalité	Effectif	Fréquence dans les appels pré-traités par les écoutants
<i>Total appels pré-traités par les écoutants</i>		14 404	
<i>Plateau d'écoute</i>	<i>Appels inappropriés</i>	10 675	74,1%
	<i>Réorientations</i>	210	1,5%
	<i>Invitations à rappeler</i>	243 ⁶	1,7%
	<i>Appels traités</i>	3 276	22,7%

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels pré-traités (n=210 106)

Lecture : sur l'ensemble des appels pré-traités par le pré-accueil, 15,1% ont été transférés aux écoutants pour être traités.

Ø Invitations à rappeler

Lorsque tous les écoutants sont en cours de traitement d'un appel, les agents du pré-accueil invitent les appelants à renouveler leur appel ultérieurement pour joindre le service permettant ainsi de réguler les réappels et de garantir un meilleur accès au service.

En 2016, 30 353 appelants à l'origine de 56 944 appels ont été invités à rappeler. Cela représente plus d'un appel pré-traité sur quatre (27,1 %). Cette hausse est significative de l'activité du pré-accueil et des écoutants et traduit des périodes d'engorgement du système téléphonique durant la journée. L'augmentation des invitations à rappeler doit être mise en lien avec l'augmentation du nombre d'IP pour lesquelles les entretiens téléphoniques et les durées de traitement totales (entretien téléphonique +

⁶ Les 243 invitations à rappeler dénombrés la nuit le sont en cas de présence ponctuelle du pré-accueil sur cette plage horaire (64 nuits en 2016).

soutien technique par l'encadrement + rédaction du compte-rendu) sont plus longs que pour les AI (cf. Partie II).

En 2014, une formation destinée à la restitution des appels téléphoniques par les écoutants a eu lieu au sein du SNATED. En approfondissant les questionnements sur les restitutions, cela a d'une part augmenté la qualité des restitutions écrites et d'autre part, augmenté le temps de traitement. A titre d'exemple, en 2016, les durées moyennes de saisie des IP par écoutant varient de 22 minutes à 1 heure et 11 minutes (l'intervalle est de 11 minutes à 42 minutes pour les AI).

Un indicateur va dans ce sens, le nombre de mots contenus dans les comptes-rendus d'appels est passé de 260 en 2014 à 312 en 2016 pour les IP (de 142 à 158 mots pour les AI). Suite à cette formation, la transcription de l'entretien téléphonique est mieux étayée afin de favoriser la qualité de l'IP.

La présentation des numéros indique que **60 % des appelants invités à rappeler, ont effectivement renouvelé leur appel**⁷ permettant de faire aboutir près de 9 appels sur 10 en 2016.

1.1.3 Appels dissuadés

Des dispositifs permettant un meilleur ciblage des appels

Depuis 2015, 3 dispositifs téléphoniques ont été mis en place :

- le **message d'accueil**, proposé systématiquement, permet d'écarter les appels inappropriés ou destinés à un service italien⁸ mais également les situations où les appelants ont raccroché durant le message d'accueil de 23 secondes proposé à tous les appelants, avant même que l'appel ne soit présenté sur le poste d'un agent du pré-accueil.
- le **blacklistage des numéros** instauré en 2011 conjugué à la mise en place de la **présentation systématique** des numéros en 2013⁹ justifient en grande partie la diminution des flux d'appels. Les appelants « pervers » et « phonophiles ¹⁰ » dont le numéro est identifié, sont « blacklistés » durant huit heures. Pour rappel, le dispositif de blacklistage ne constitue pas une impossibilité de joindre le 119, mais a pour but de dissuader les appels inadaptés et garantir l'accès au service pour les appels relatifs aux mineurs en danger en orientant l'appelant vers un message d'attente spécifique (« Vous êtes bien en communication avec le 119, service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger, c'est un numéro d'urgence dont l'utilisation abusive est susceptible de poursuite pénale. »)

⁷ Cette proportion est nécessairement sous-estimée étant donné que l'appelant a pu renouveler son appel avec un numéro de téléphone différent. Ce réappel ne peut pas être identifié en tant que tel dans notre système téléphonique.

⁸ Le 119 est aussi un numéro d'opérateur téléphonique italien. Un message en italien invite les appelants désirant joindre cet opérateur à raccrocher.

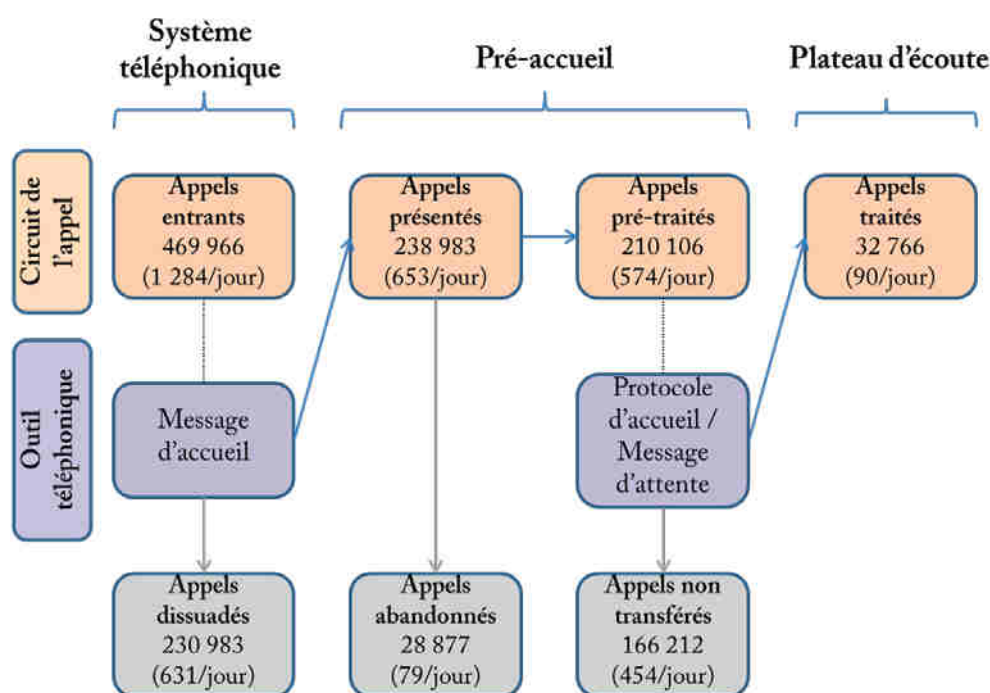
⁹ La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) a été consultée à ce sujet le 16 septembre 2013.

¹⁰ Appels récurrents d'adultes avec scénario identique ou différencié.

Le blacklistage est exclusivement activé pour les appels d'adultes.

Sur l'année 2016, 230 983 appels ont été dissuadés. Dans les cas les plus récurrents, le SNATED saisit l'autorité judiciaire, ces appels pervers /phonophiles entravant le bon fonctionnement du service.

Figure I.6 Circuit des appels



**11 128 appels sont directement pré-traités par les écoutants (la nuit) mais ne donnent pas lieu à traitement car ce sont des appels inappropriés, des réorientations ou des invitations à rappeler.*

1.2 Répartition des flux d'appels par période

Le flux d'appels entrants varie en fonction de la période de l'année, du jour de la semaine et du moment de la journée. La diffusion systématique d'un message d'accueil téléphonique précisant la mission première du service pour l'ensemble des appels avant qu'ils n'arrivent dans la file d'attente des professionnels du service a permis de diminuer fortement les appels présentés en augmentant la part des appels dissuadés. Ainsi, ces appels ne viennent pas interférer la disponibilité des agents du pré-accueil ou des écoutants qui décrochent dans les premières secondes (cf. figure I.1) et limitent fortement les appels abandonnés par les appelants dont le nombre a été divisé par deux entre 2015 et 2016.

En 2016, 238 983 appels sont présentés au service, ce qui correspond à une moyenne mensuelle de 19 915 appels présentés. Différentes périodes de l'année sont néanmoins observées (cf. figure I.7) :

- de janvier à juin : le nombre d'appels pré-traités est plus élevé (17 975 en moyenne mensuelle) que sur la période estivale juillet-août (15 887 appels par mois) et que sur le dernier trimestre de l'année (17 272 appels par mois).

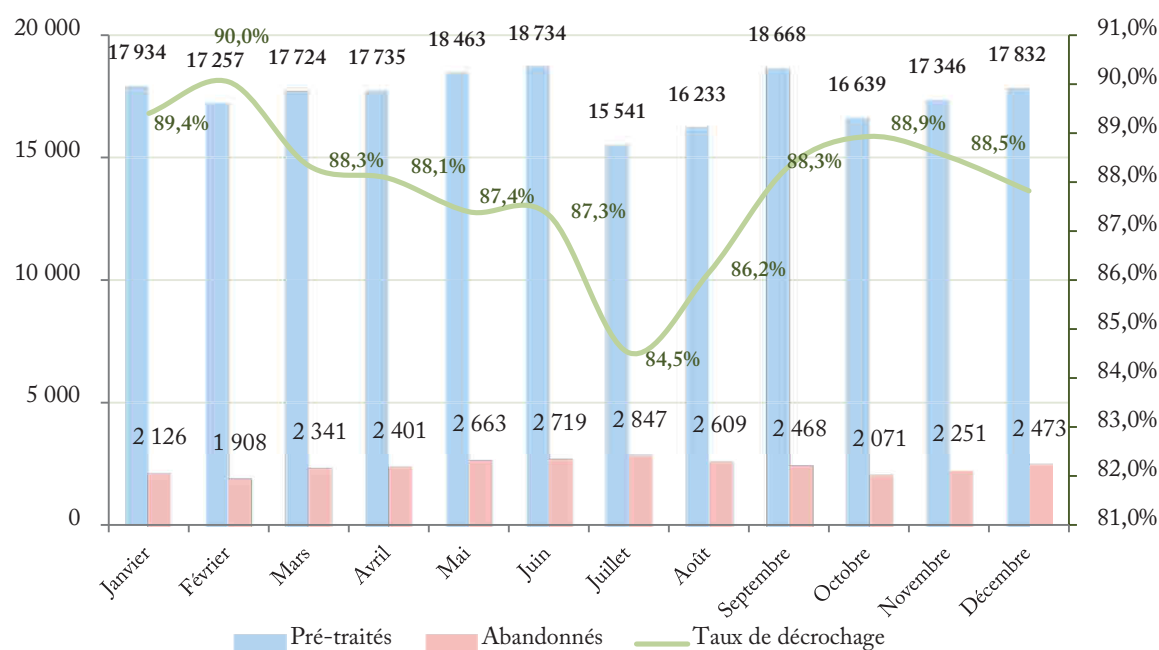
Le taux de décrochage, qui atteint 90% au mois de février, est dépendant des flux d'appels ainsi que de la configuration du service.

- Septembre : le mois est marqué par un niveau particulièrement élevé d'appels pré-traités (les années précédentes, le niveau était équivalent à celui constaté durant les mois de juillet d'août)

Cela peut s'expliquer par les effets de la campagne d'affichage du visuel du 119 dans tous les établissements scolaires de France métropolitaine et des départements ultramarins : soit plus de 130 000 affiches diffusées début septembre 2016.

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

Figure I.7 Nombre d'appels présentés par mois



Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels présentés au 119 (n = 238 983)

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

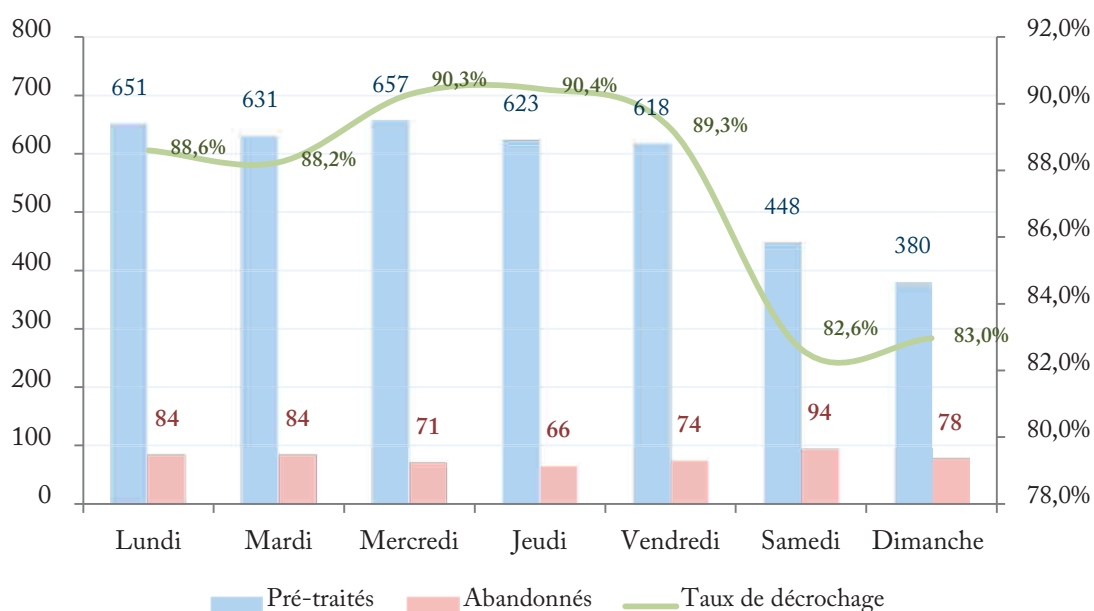
Lecture : 18 668 appels ont été pré-traités en septembre pour un taux de décrochage de 88,3%.

Une fréquence régulière d'appels en semaine, une baisse observée le week-end

Plusieurs observations différencient l'activité de la semaine de celle du week-end (cf. figure I.8) :

- **en semaine** : bien qu'en large baisse par rapport à 2015, une régularité est observée dans la fréquence des appels présentés (636 en moyenne par jour). Le taux de décrochage est compris entre 88,2 % le mardi et 90,4 % le jeudi.
- **le week-end** : une baisse significative du nombre d'appels présentés est notée (414 en moyenne par jour). Le comportement des appelants concernant les appels abandonnés reste identique le week-end, mais le nombre d'appels pré-traités diminue pour un taux de décrochage d'environ 83%.

Figure I.8 Nombre moyen d'appels présentés par jour



Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels présentés au 119 (n=238 983)

Lecture : le lundi, 651 appels sont pré-traités contre 84 qui sont abandonnés en moyenne, ce qui représente un taux de décrochage de 88,6 %.

Des créneaux privilégiés par les appelants

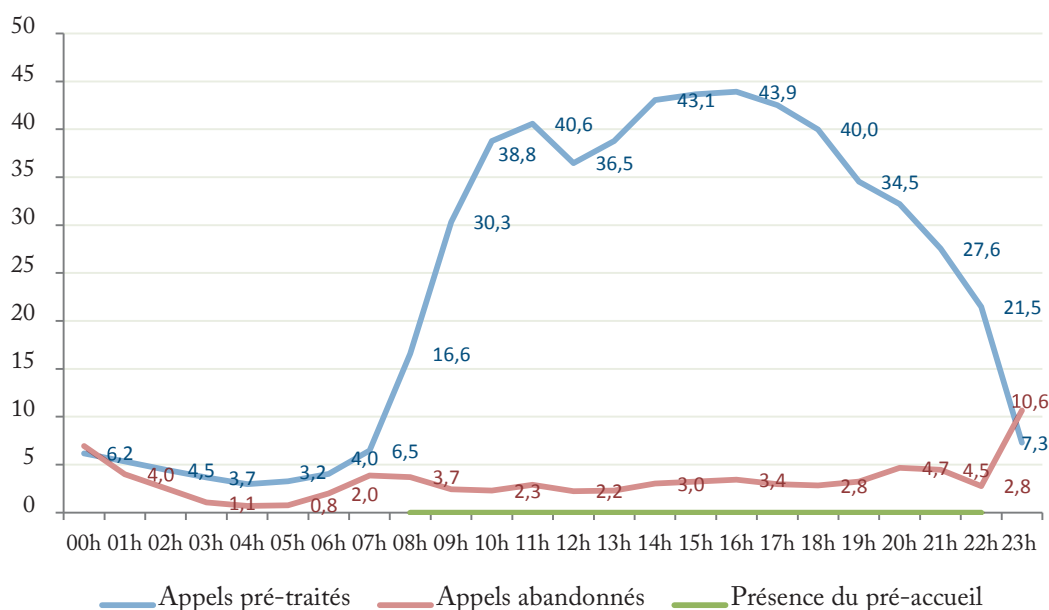
Sur les 24 heures d'une journée, le nombre d'appels pré-traités est toujours supérieur au nombre d'appels abandonnés, excepté à 23 heures, moment où les agents du pré-accueil cessent leur service (cf. figure I.9) :

- **de 11h à 19h** : le nombre d'appels présentés est le plus important de la journée (entre 39 et 47 appels présentés par heure), représentant en moyenne près des deux tiers des appels présentés de la journée. Le nombre d'appels pré-traités varie de 36 entre 12h et 13h à 44 entre 16h et 17h.

Ces créneaux sont ceux que semblent utiliser par les enfants pour joindre le service : 4 appels sur 10 émanant d'un mineur sont reçus entre 14h et 18h.

- **de 23h à 8h du matin** : le nombre d'appels présentés est plus faible que le reste de la journée (entre 4 et 18 appels présentés par heure). Les appels présentés parviennent directement sur le plateau d'écoute (2 écoutants), sauf en cas de présence d'un agent du pré-accueil.

Figure I.9 Nombre moyen d'appels présentés par heure



Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels présentés au 119 (n=238 983)

Note : l'axe des ordonnées de gauche correspond au nombre moyen d'appels abandonnés et pré-traités.

Lecture : chaque jour, entre 12h et 13h, il y a en moyenne 37 appels pré-traités contre 2 appels abandonnés.

1.3 Temps d'attente

Le système téléphonique oriente tout appel entrant vers un message d'accueil d'une durée d'environ 23 secondes précisant les missions du SNATED. L'amélioration de la prise d'appels observée depuis 2009 se poursuit en 2016 avec un temps d'attente moyen de 13 secondes pour les appels pré-traités par les agents du pré-accueil (cf. figure I.10). La baisse du nombre d'appels présentés au pré-accueil explique que les appels restent moins longtemps dans la file d'attente et sont donc décrochés plus rapidement.

Figure I.10 Durée d'attente moyenne des appelants

	Appels pré-traités
<i>Pré-accueil</i>	13,6 secondes
<i>Plateau d'écoute</i>	2 minutes 42
Durée moyenne d'attente	24 secondes

Source : données issues de LISA

Champ : appels présentés (n=238 983)

A retenir sur les flux d'appels en 2016

238 983 appels ont été présentés au pré-accueil ou sur le plateau d'écoute, pour 210 106 appels pré-traités : sur 10 appels présentés au service, 9 appels ont été pré-traités par un professionnel.

Le nombre d'appels abandonnés par les appelants après prise en charge par le pré-accueil a largement diminué.

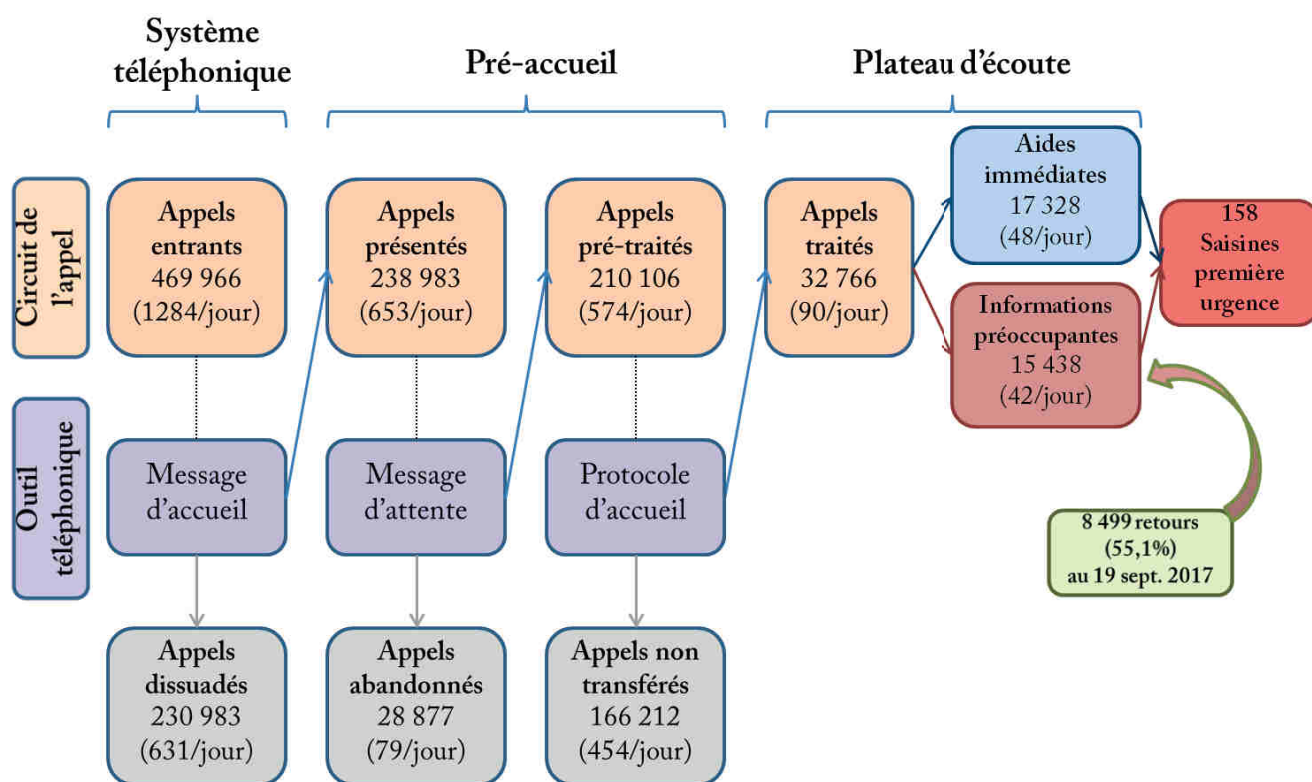
2. Les appels traités

En 2016, le SNATED a traité 32 766 appels (90 par jour). Il s'agit de 15 438 informations préoccupantes (IP) adressées à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) du ou des département(s) concerné(s) et de 17 328 aides immédiates (AI) lorsque le SNATED répond à sa mission de soutien, de conseil, d'orientation ou lorsque des éléments identifiants ou de danger manquent pour permettre la transmission au département (cf. figure II.1).

L'ensemble des appels traités représentent 15,6 % des appels pré-traités.

Dans les situations nécessitant une mise à l'abri immédiate du mineur, les services de première urgence (gendarmerie, police, SAMU, pompiers) sont saisis pour intervention : en 2016, ils l'ont été 158 fois contre 217 en 2015 et 173 en 2014.

Figure II.1 Circuit du traitement des appels et volumétrie



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

2.1 Évolution des appels traités depuis 2012

Une augmentation constante des IP depuis 2012

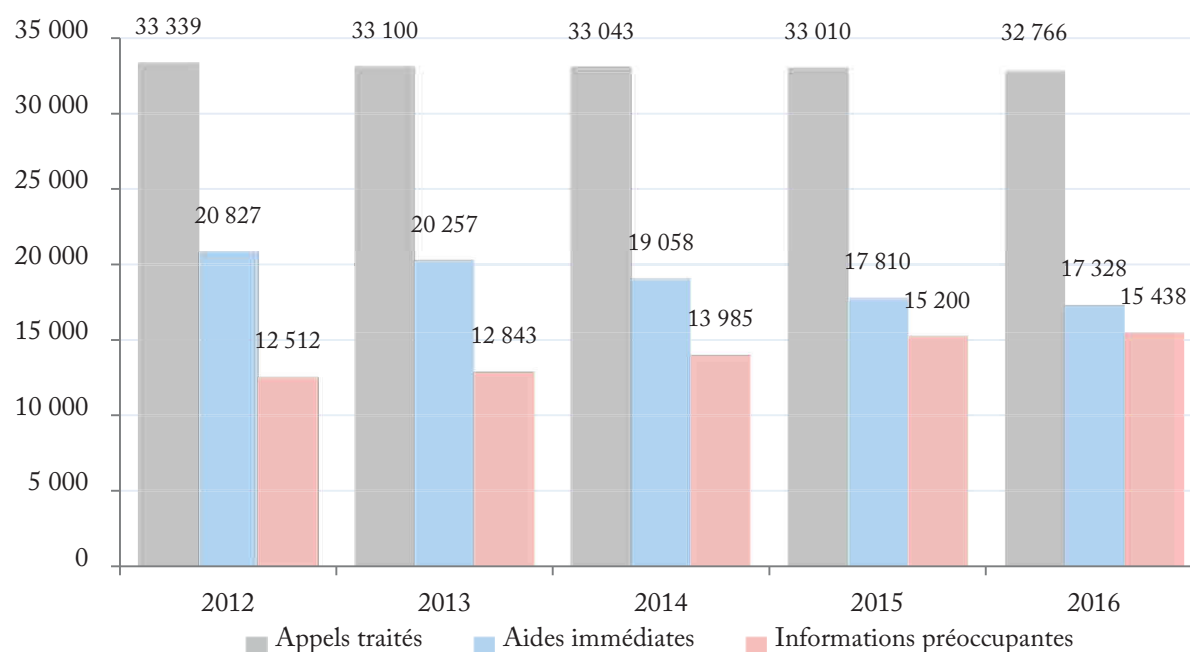
En 2016, le nombre d'appels traités est quasi constant par rapport à 2015 (-0,7%) et 2012 (-1,7%), le volume restant aux alentours des 33 000 appels. La tendance enregistrée depuis 2012 d'une baisse des AI conjuguée à une hausse des IP se poursuit en 2016. Entre 2015 et 2016, les AI ont diminué de 2,7% (- 482 AI) alors que le nombre d'IP a augmenté de 0,2% (+ 238 IP).

Depuis 2012, le nombre d'IP a augmenté de 23,3% (cf. figure II.2).

Le travail sur le recueil des informations a permis à des situations qui auraient donné lieu à des AI faute d'identifiants d'être traitées en IP. Ainsi, l'évaluation des situations est affinée grâce :

- à l'harmonisation des pratiques professionnelles incluant la prise en compte de la transmission des IP au titre de la prévention,
- au travail des écoutants auprès des appelants sur la nécessité de recueillir des informations identifiantes (adresse, nom, etc.) dans le but de transmettre la situation,
- à un meilleur repérage des missions du 119, voire de la protection de l'enfance, par les appelants.

Figure II.2 Évolution du nombre d'appels traités



Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=32 766)

Lecture : en 2016, sur les 32 766 appels traités, 15 438 sont des IP.

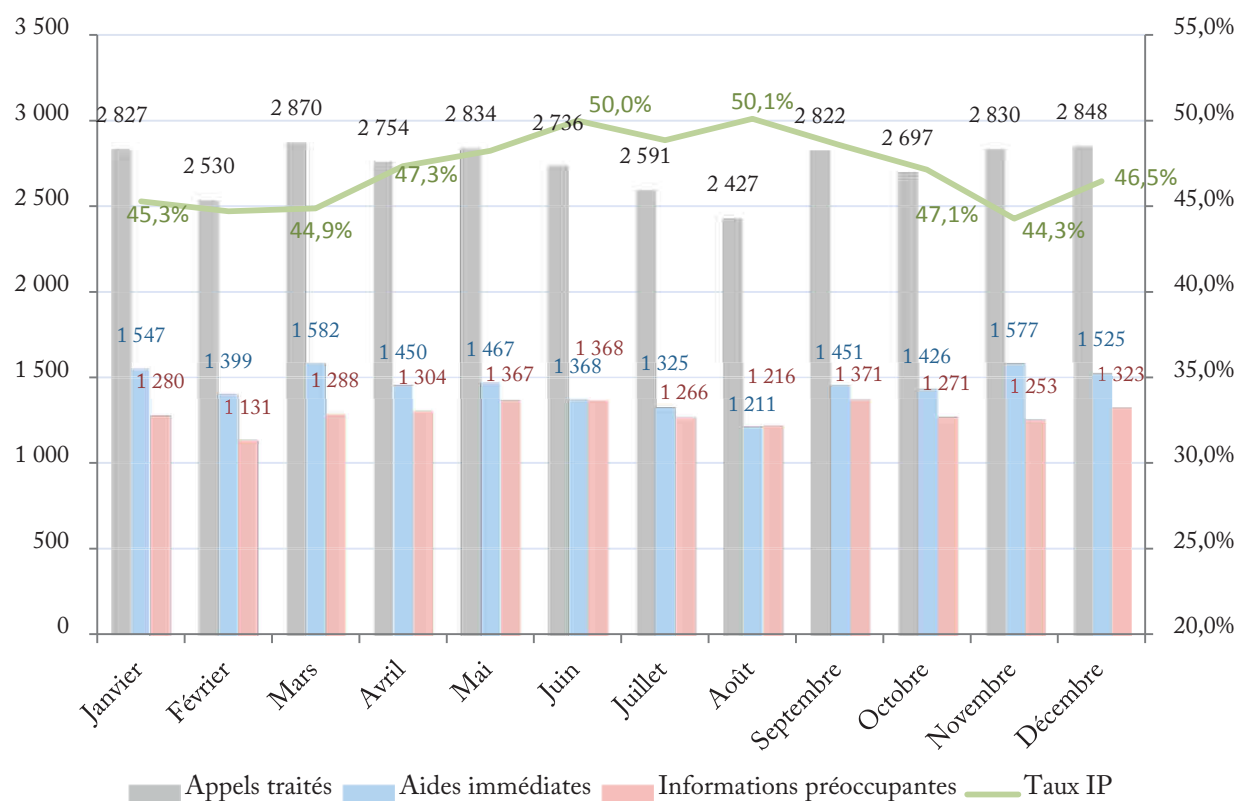
Le taux d'IP correspond au rapport du nombre d'informations préoccupantes au nombre d'appels pré-traités. En 2016, le taux d'IP moyen est de 47,1% marquant une hausse de plus de 10 points depuis 2012 : près d'un appel traité sur deux donne lieu à une IP.

2.2 Analyse annuelle des appels traités

Les appels traités marquent un léger repli durant le trimestre estival. Cette période de vacances scolaires est marquée par une diminution des effectifs du service (cf. figure II.3).

Comme chaque année, le taux d'IP est le plus élevé sur cette période (50,1% en août). Cela est notamment à mettre en lien avec le nombre plus élevé d'appels du voisinage dont la disponibilité accrue conduit à un meilleur repérage des situations.

Figure II.3 Répartition mensuelle des appels traités

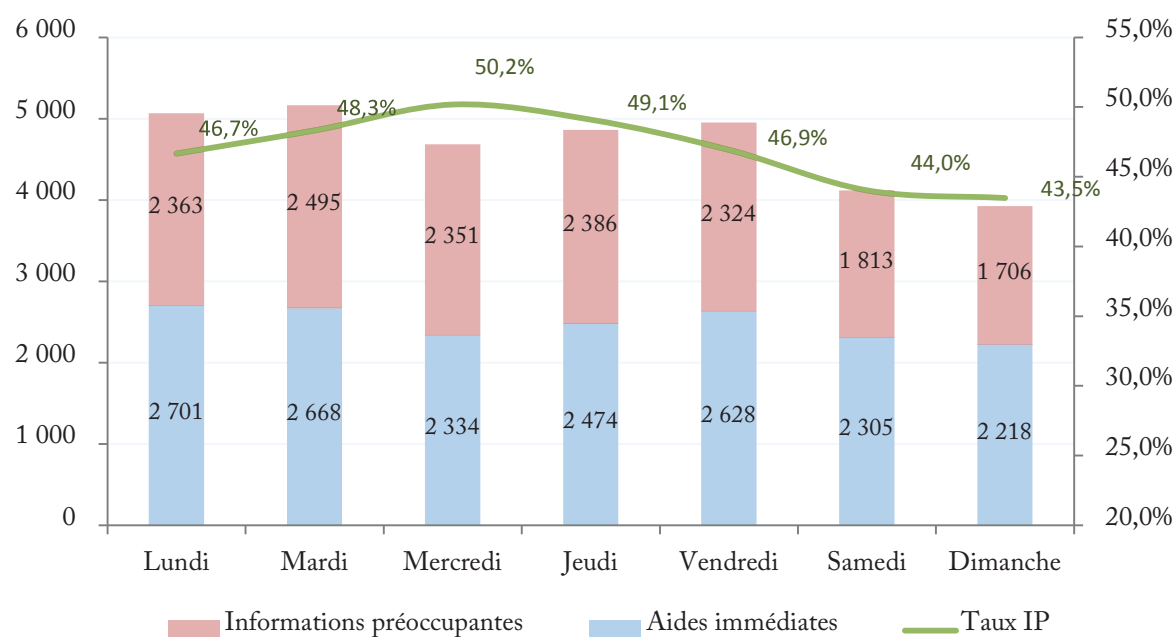


Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=32 766)

Lecture : en mars 2016, 1 288 IP ont été adressées au(x) département(s) concerné(s), ce qui représente 44,9 % des appels traités sur ce mois.

Figure II.4 Répartition journalière des appels traités



Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=32 766)

Lecture : 2 668 appels ont donné lieu à une AI le mardi.

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

Le taux d'IP est légèrement plus fort le mercredi (50,2%), jour où les appelants sont davantage les enfants.

2.3 Délai de prise en charge

Une amélioration du délai de prise en charge par un écoutant

Entre le moment où l'appel est pré-traité par le pré-accueil et transféré sur le plateau d'écoute, un délai de prise en charge, variable selon les flux d'appels et le nombre d'écoutants présents sur le plateau, est observé avant qu'un écoutant n'ait terminé le traitement de l'appel précédent et soit disponible. En 2016, le délai de prise en charge a diminué, particulièrement entre 8 heures et 17 heures. Il se situe en moyenne à **12 minutes 36** contre 13 minutes 12 en 2015 (cf. figure II.5).

Figure II.5 Délai moyen de prise en charge par un écoutant

Heure de l'appel	Délai
23h-7h59	3 minutes 19
8h-9h59	10 minutes 42
10h-16h59	13 minutes 32
17h-21h59	13 minutes 16
22h-22h59	8 minutes 46
Moyenne	12min36

Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels transférés du pré-accueil vers le plateau d'écoute (n=29 490)

Lecture : entre 17h et 22h, le délai moyen de prise en charge par un écoutant est de 13mn16.

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

Plus le nombre d'appels pré-traités est élevé, plus le délai de prise en charge s'accroît.

2.4 Description des appels traités

Les entretiens font l'objet d'un remplissage d'une fiche informatisée qui tient compte des éléments recueillis auprès de l'appelant, de l'analyse qui en est faite par l'écoutant qui peut parfois différer de l'appréciation de l'appelant. Ainsi, les appels traités ne faisant pas tous référence à des enfants en danger ou en risque de l'être, deux types de fiches existent afin de pouvoir classer les appels :

- *Les fiches en « format long », pour les appels concernant au moins un enfant, donnent lieu à une AI ou une IP (situation d'enfant en danger, problèmes éducatifs, etc.).*
- *Les fiches en « format court », pour les appels ne concernant pas d'enfant sont nécessairement des AI (demande d'informations, prise de contact sans éléments exploitables, témoignage, etc.).*

En 2016, 97,7 % des appels traités sont en format long (cf. figure II.6). La répartition de l'objet des appels diffère entre les AI et les IP. Les IP évoquent des « situations d'enfants en danger ou en risque de l'être¹¹ » à hauteur de 95,2 %. Les autres IP concernent des questions sur les suites d'une IP ou d'une AI précédemment traitée par le service¹².

Il est à noter que 53,5 % des AI concernent des situations d'enfants en danger qui n'ont pas été transmises au département : soit par manque d'identifiants (un réappel permet dans certains cas de fournir des éléments identifiants), soit parce que la situation a déjà fait l'objet d'une IP et aucun élément nouveau n'en justifie une nouvelle, soit parce que l'appelant sollicite l'avis d'un professionnel de la protection de l'enfance avant d'engager ou de poursuivre lui-même une démarche.

Cet indicateur fait l'objet d'un travail d'approfondissement et d'une expérimentation sur l'année 2016.

Figure II.6 Répartition des appels au format long selon l'objet de l'appel

Objet principal de l'appel	AI		IP	
	Effectif	%	Effectif	%
Situation d'enfant en danger ou en risque de l'être	8 850	53,5%	14 693	95,2%
Problèmes éducatifs	668	4%	1	-
Difficultés relationnelles	416	2,5%	1	-
Conflits conjugaux	650	3,9%	5	-
Questionnement psychologique	982	5,9%	-	-
Questionnement juridique	1 993	12%	1	-
Questions sur les suites d'une IP ou d'une AI	2 783	16,8%	736	4,8%
Scénario enfant	218	1,3%	1	-
Non renseigné	8	0,1%	-	-
Total	16 568	100%	15 438	100%

Source : données issues de LISA

Champ : appels au format long (n=31 806)

Lecture : 668 AI au format long avaient pour objet principal des problèmes éducatifs.

¹¹ Plusieurs problématiques peuvent être abordées au cours de l'entretien mais seul l'objet principal de l'appel est renseigné. Le reste des informations collectées est analysé ci-après.

¹² Les 9 IP ayant pour objet « problèmes éducatifs », « difficultés relationnelles », « conflits conjugaux », « questionnement juridique » et « scénario enfant » sont des situations particulières, pour lesquelles aucun danger pour le mineur n'a été relevé/évalué, mais le SNATED estime pertinent de relayer les éléments de la situation à la CRIP en vue d'un accompagnement/soutien spécifique.

Par ailleurs, les AI concernent des appels dont les caractéristiques sont plus diversifiées et qui renvoient à la mission de prévention, de conseil, de soutien et d'orientation dévolue au SNATED : les questionnements juridiques et les problèmes éducatifs (respectivement 12 % et 4 %) montrent une légère baisse alors que les questions sur les suites d'une IP ou d'une AI sont en hausse (16,8 %).

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

AI	Effectif	%
Prise de contact sans élément exploitable	196	25,8%
Demande d'informations	185	24,3%
Souffrance psychique d'un adulte	114	15%
Coordonnées d'un autre service	100	13,2%
Témoignage au sujet ou d'une ancienne victime	61	8%
Pervers	29	3,8%
Scénario	29	3,8%
Témoignage d'un adulte actuellement victime	25	3,3%
Demande de documentation sur le SNATED	7	0,9%
Demande d'un poste écoutant	6	0,8%
Phonophile	6	0,8%
Non renseigné	2	0,3%
Total	760	100%

Source : données issues de LISA

Champ : appels au format court (n=760)

Lecture : 24,3 % des appels au format court avaient pour objet principal une demande d'informations.

Le nombre d'appels au format court poursuit sa baisse en 2016. Les prises de contact ne permettant pas à l'écouter d'explorer la situation et les demandes d'informations sur le service représentent la moitié des appels courts (cf. figure II.7). 8 appels courts sur 100 correspondent à des « scénario »¹³, « pervers » et « phonophile »¹⁴.

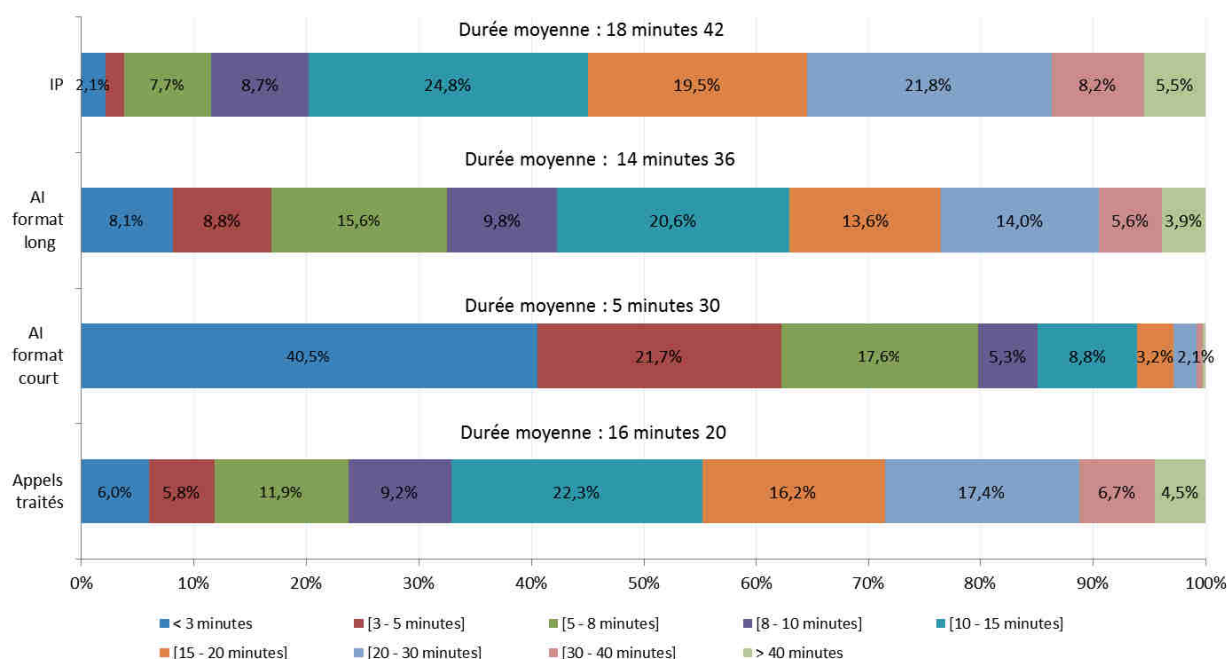
¹³ Appels dont la crédibilité est mise en doute.

¹⁴ Appels récurrents d'adultes avec scénario identique ou différencié.

Une augmentation de la durée des entretiens téléphoniques corrélée à une hausse des IP

En 2016, la durée moyenne de l'entretien téléphonique est de 16 minutes et 20 secondes. Les appels donnant lieu à une IP durent en moyenne 18 minutes 42 contre 14 minutes et 36 secondes pour les AI au format long et 5 minutes et 30 secondes pour les AI au format court.

Figure II.8 Durée de l'entretien téléphonique avec l'appelant



Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=32 766)

Lecture : 8,2 % des entretiens donnant lieu à une IP durent de 30 à 40 minutes.

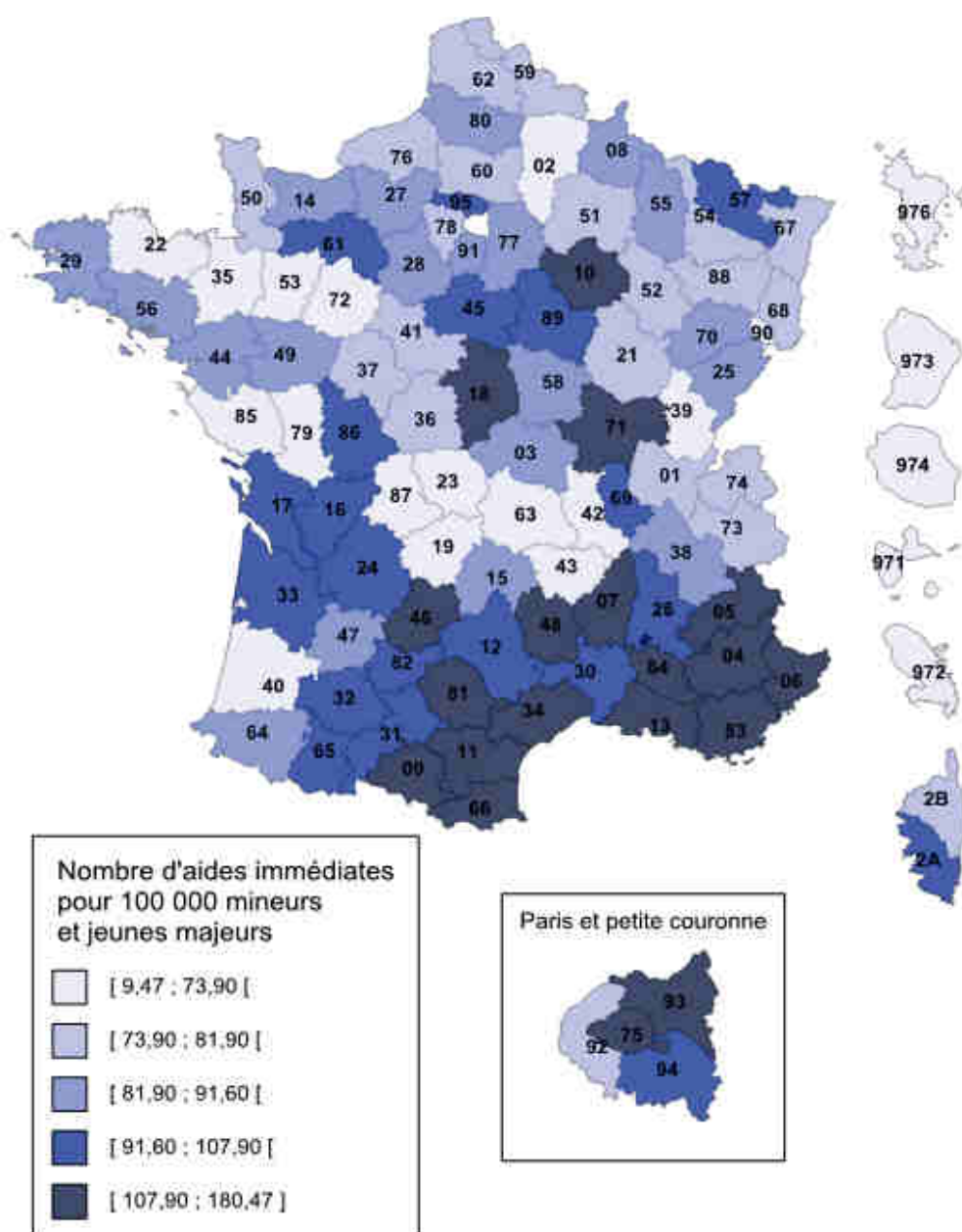
La répartition des durées des entretiens montre que 20 % d'entre eux donnant lieu à une IP présentent une durée inférieure à 10 minutes contre 40% pour les AI. Plus de la moitié des IP sont issues d'un entretien d'une durée supérieure à 15 minutes et plus d'une IP sur 10 d'un entretien de plus de 30 minutes (cf. figure II.8).

La durée élevée des entretiens menant à une AI au format long est liée à des situations d'enfants en danger ou en risque de l'être pour lesquelles le manque d'informations ne permet pas une IP. En effet, malgré le travail d'argumentation de l'écouter faisant valoir l'intérêt de l'enfant pour que l'appelant donne des éléments identifiants, il n'est parfois pas possible de recueillir les éléments nécessaires à une IP.

2.5 Analyse départementale des appels traités

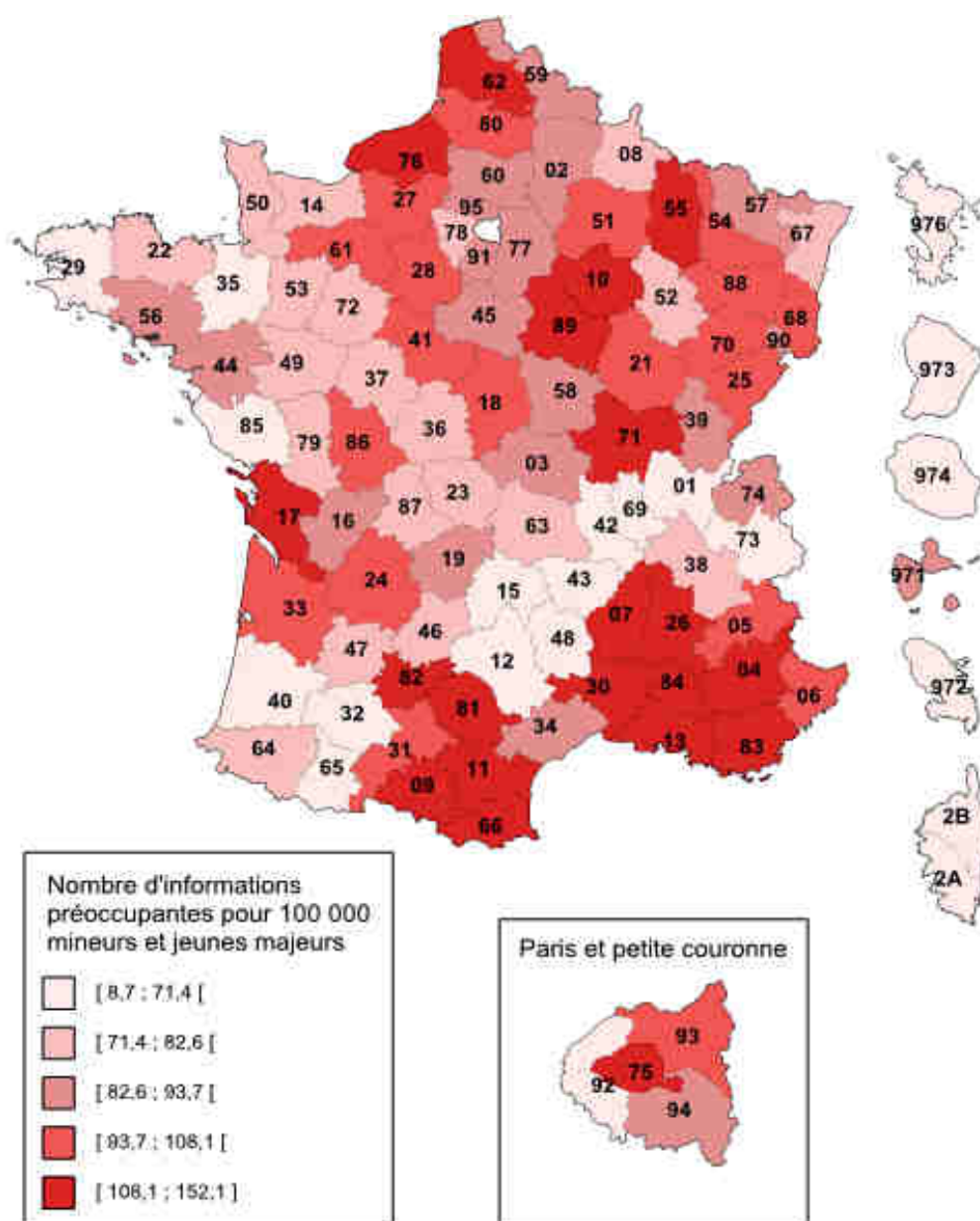
La figure II.11 recense les AI et les IP par département enregistrées au SNATED depuis 2012. Afin de pouvoir comparer le nombre d'AI et d'IP dans les départements, il est indispensable de prendre en compte la population de mineurs et de jeunes majeurs de chaque département. Les [cartes II.9 et II.10](#) traduisent les nombres d'AI et d'IP pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs de chaque département.

Figure II.9 Nombre d'AI pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs par département



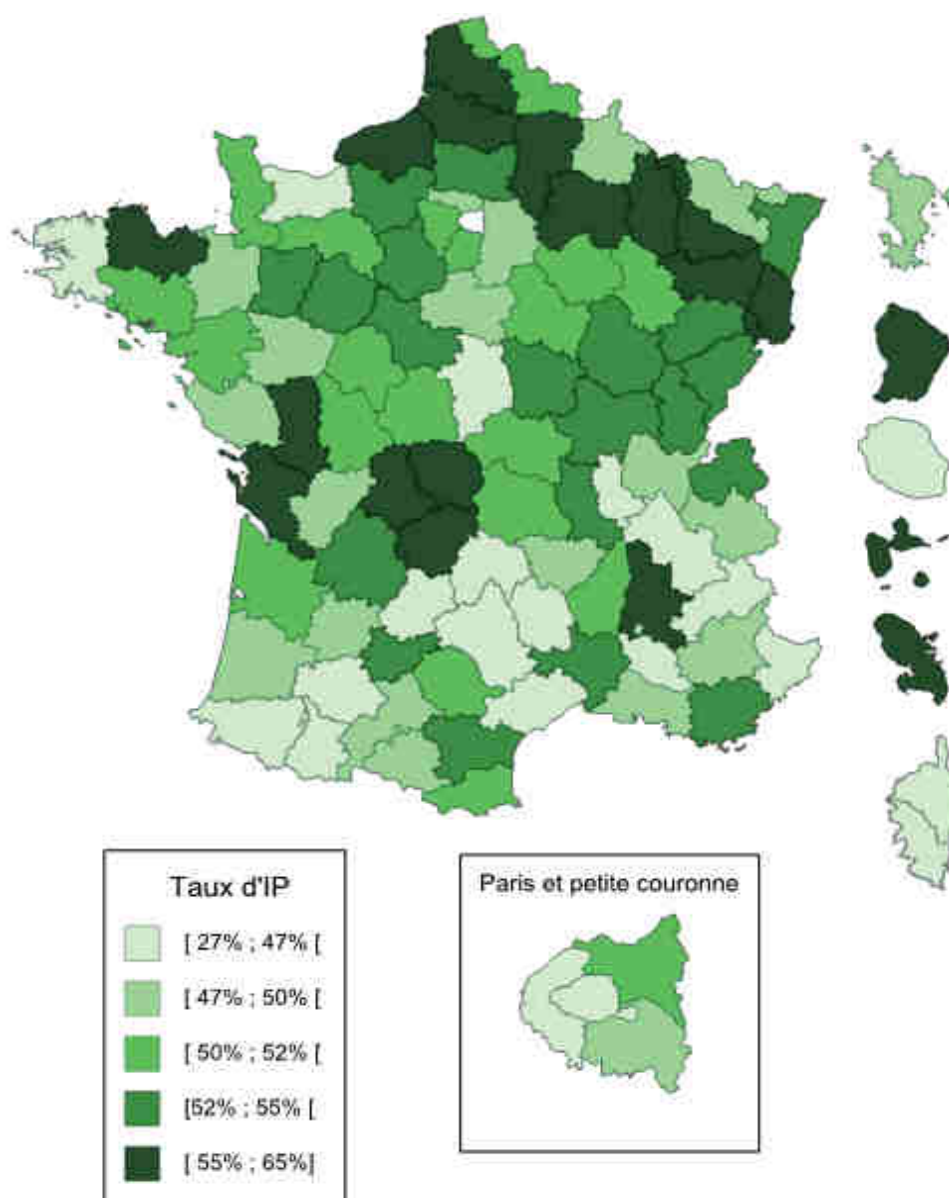
Source : Insee - estimations de population (résultats provisoires arrêtés fin 2015) - nombre de mineurs et jeunes majeurs par départements - estimation faite par l'ONPE

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



Source : Insee - estimations de population (résultats provisoires arrêtés fin 2014) - nombre de mineurs et jeunes majeurs par départements - estimation faite par l'ONED.

Figure II.11 Taux d'IP (part des IP dans les appels traités) par département



Cartes réalisées avec Cartes & Données - © Arctique

Figure II.12 Nombre d'aides immédiates et d'informations préoccupantes par département 2014-2016

	Aides immédiates			Informations préoccupantes				
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	Evolution 2014-2016	Taux IP
Ain	133	143	129	126	111	121	-4,0%	48,4%
Aisne	130	106	96	104	120	117	12,5%	54,9%
Allier	74	72	63	58	66	66	13,8%	51,2%
Alpes-de-Haute-Prov.	61	53	51	43	39	46	7,0%	47,4%
Hautes-Alpes	74	71	59	32	38	34	6,3%	36,6%
Alpes-Maritimes	277	311	290	212	270	250	17,9%	46,3%
Ardèche	100	84	110	90	73	116	28,9%	51,3%
Ardennes	76	67	59	60	64	54	-10,0%	47,8%
Ariège	48	52	49	48	48	45	-6,3%	47,9%
Aube	83	98	87	88	74	89	1,1%	50,6%
Aude	99	133	111	101	90	119	17,8%	51,7%
Aveyron	51	48	60	35	26	41	17,1%	40,6%
Bouches-du-Rhône	574	578	616	447	502	555	24,2%	47,4%
Calvados	147	140	153	125	149	130	4,0%	45,9%
Cantal	21	21	24	14	12	19	35,7%	44,2%
Charente	77	75	74	58	68	70	20,7%	48,6%
Charente-Maritime	182	149	134	162	140	169	4,3%	55,8%
Cher	80	89	87	65	90	66	1,5%	43,1%
Corrèze	36	38	31	42	70	46	9,5%	59,7%
Haute-Corse	22	23	28	20	15	24	20,0%	46,2%
Corse-du-Sud	16	28	32	11	17	18	63,6%	36,0%
Côte-d'Or	100	97	109	95	116	126	32,6%	53,6%
Côtes-d'Armor	134	118	94	103	127	113	9,7%	54,6%
Creuse	22	15	13	26	18	17	-34,6%	56,7%
Dordogne	101	76	81	85	73	94	10,6%	53,7%
Doubs	129	155	128	119	139	142	19,3%	52,6%
Drôme	137	133	126	124	119	171	37,9%	57,6%
Eure	154	154	149	189	174	173	-8,5%	53,7%
Eure-et-Loir	134	104	101	87	87	108	24,1%	51,7%
Finistère	191	211	181	112	150	147	31,3%	44,8%
Gard	184	178	192	158	168	207	31,0%	51,9%
Haute-Garonne	404	335	352	312	330	322	3,2%	47,8%
Gers	33	31	38	18	25	29	61,1%	43,3%
Gironde	367	336	369	277	323	371	33,9%	50,1%
Hérault	377	293	320	260	290	244	-6,2%	43,3%
Ille-et-Vilaine	197	213	208	158	173	185	17,1%	47,1%

	AI			IP				
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	Evolution 2014-2016	Taux IP
Indre	39	39	36	28	25	36	28,6%	50,0%
Indre-et-Loire	138	138	118	115	120	118	2,6%	50,0%
Isère	338	271	300	286	283	262	-8,4%	46,6%
Jura	76	42	47	51	46	53	3,9%	53,0%
Landes	77	67	63	49	62	57	16,3%	47,5%
Loir-et-Cher	80	71	65	70	86	78	11,4%	54,5%
Loire	136	124	114	93	122	123	32,3%	51,9%
Haute-Loire	35	27	30	19	25	28	47,4%	48,3%
Loire-Atlantique	400	322	318	290	334	319	10,0%	50,1%
Loiret	243	160	165	183	197	160	-12,6%	49,2%
Lot	28	39	42	27	30	27	0,0%	39,1%
Lot-et-Garonne	85	80	63	62	76	59	-4,8%	48,4%
Lozère	18	11	22	4	12	8	100,0%	26,7%
Maine-et-Loire	216	202	189	127	168	182	43,3%	49,1%
Manche	102	95	87	95	108	87	-8,4%	50,0%
Marne	129	119	118	103	127	156	51,5%	56,9%
Haute-Marne	38	25	31	36	33	32	-11,1%	50,8%
Mayenne	52	43	52	48	48	62	29,2%	54,4%
Meurthe-et-Moselle	210	215	148	204	242	196	-3,9%	57,0%
Meuse	46	42	39	57	51	53	-7,0%	57,6%
Morbihan	162	139	153	164	168	154	-6,1%	50,2%
Moselle	272	213	230	211	192	218	3,3%	48,7%
Nièvre	46	43	37	45	39	40	-11,1%	51,9%
Nord	637	643	598	657	691	632	-3,8%	51,4%
Oise	194	175	179	190	209	197	3,7%	52,4%
Orne	60	63	68	90	74	69	-23,3%	50,4%
Pas-de-Calais	354	353	316	471	499	517	9,8%	62,1%
Puy-de-Dôme	126	119	104	84	113	109	29,8%	51,2%
Pyrénées-Atlantiques	134	120	125	111	101	108	-2,7%	46,4%
Hautes-Pyrénées	43	39	46	43	38	34	-20,9%	42,5%
Pyrénées-Orientales	116	108	129	105	112	127	21,0%	49,6%
Bas-Rhin	228	187	210	212	238	226	6,6%	51,8%
Haut-Rhin	138	130	149	133	146	179	34,6%	54,6%
Rhône	521	517	364	382	475	71	-1%	16,3%
Lyon Métropole	-	82	123	-	266	306	-	71,3%
Haute-Saône	42	53	48	31	49	56	80,6%	53,8%
Saône-et-Loire	151	109	138	96	117	161	67,7%	53,8%

	AI			IP				
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	Évolution 2014-2016	Taux IP
Sarthe	152	144	101	151	143	121	-19,9%	54,5%
Savoie	124	119	80	64	88	76	18,8%	48,7%
Haute-Savoie	205	185	163	139	168	173	24,5%	51,5%
Paris	813	813	780	513	588	588	14,6%	43,0%
Seine-Maritime	325	327	268	357	322	363	1,7%	57,5%
Seine-et-Marne	388	358	368	274	320	339	23,7%	47,9%
Yvelines	404	373	307	271	307	307	13,3%	50,0%
Deux-Sèvres	72	71	49	55	86	74	34,5%	60,2%
Somme	132	124	127	140	160	153	9,3%	54,6%
Tarn	80	71	103	91	93	109	19,8%	51,4%
Tarn-et-Garonne	45	46	64	40	44	72	80,0%	52,9%
Var	321	246	273	295	262	326	10,5%	54,4%
Vaucluse	173	152	170	115	170	151	31,3%	47,0%
Vendée	127	109	103	97	100	93	-4,1%	47,4%
Vienne	89	73	103	72	77	104	44,4%	50,2%
Haute-Vienne	56	62	57	54	51	71	31,5%	55,5%
Vosges	62	59	68	85	97	93	9,4%	57,8%
Yonne	82	74	89	80	86	91	13,8%	50,6%
Territoire-de-Belfort	37	31	20	32	44	34	6,3%	63,0%
Essonne	393	360	334	286	289	340	18,9%	50,4%
Hauts-de-Seine	462	437	346	254	287	270	6,3%	43,8%
Seine-Saint-Denis	648	531	519	541	553	516	-4,6%	49,9%
Val-de-Marne	372	375	354	329	326	347	5,5%	49,5%
Val-d'Oise	381	317	337	318	304	318	0,0%	48,5%
Guadeloupe	74	89	78	64	81	97	51,6%	55,4%
Martinique	27	42	25	25	33	32	28,0%	56,1%
Guyane	62	63	40	67	87	73	9,0%	64,6%
Réunion	186	165	172	137	170	151	10,2%	46,7%
Mayotte	13	23	12	2	14	11	450,0%	47,8%
Polynésie Française	1	2	0	0	0	0	-	0
Saint-Barthélemy	0	0	0	-	0	0	-	0
Saint-Martin	3	2	2	-	0	0	-	0
International	55	70	65	0	0	1	-	1,5%
Non défini	1 959	1 926	1 883	0	0	0	-	0
Total	19 058	17 810	17 328	13 985	15 200	15 438	10,4%	47,1%

Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=32 766)

Aides immédiates :

6 départements concentrent à eux seuls 20% des AI

Depuis 2014, les AI ont diminué en moyenne de 9,1%.

Paris, les Bouches-du-Rhône, le Nord, la Seine-Saint-Denis, le Rhône et la Gironde sont les six départements qui concentrent le plus d'AI en 2016, une AI nationale sur 5 (cf. figure II.12). Néanmoins, ces départements représentent une forte population de mineurs et de jeunes majeurs qu'il convient de considérer.

Ainsi, rapporté à la population nationale des mineurs et des jeunes majeurs, le ratio moyen des AI est de 101,3 pour 100 000 et un quart des départements présentent un ratio égal ou supérieur à 100 pour 100 000. L'analyse départementale montre que ce ratio s'étend de 9,5 à Mayotte à 167,1 à Paris et à plus de 180 dans les Hautes-Alpes. La prise en compte de la population modifie la hiérarchie : les Hautes-Alpes, Paris, l'Ariège, l'Ardèche, les Alpes-de-Haute-Provence et la Lozère présentent les ratios les plus élevés (cf. figure II.9).

Informations préoccupantes :

5 départements concentrent près de 20% des IP

Comme les années précédentes, le Nord (632 IP), Paris (588), les Bouches-du-Rhône (555), le Pas-de-Calais, la Seine-Saint-Denis, enregistrent près d'une IP nationale sur cinq (cf. figure II.12).

Rapporté à la population nationale des mineurs et des jeunes majeurs, le ratio moyen des IP est de 90,2 pour 100 000 marquant une légère hausse en 2016. Ce ratio s'étend de 8,7 à Mayotte à plus de 152 en Ardèche. Près d'un tiers des départements présentent un ratio supérieur à 100 pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs. Pondérée par la population des départements, ce sont l'Ardèche, le Var, l'Aude, l'Ariège et la Drôme qui présentent les ratios les plus élevés (cf. figure II.10).

Dans un tiers des départements, les IP sont plus nombreuses que les AI.

Taux d'informations préoccupantes :

Sur la période 2014-2016, le nombre d'IP a augmenté de 10,4 % au niveau national.

En rapportant le nombre d'IP sur l'ensemble des appels traités dans chaque département, le taux d'IP est compris entre 26,7% en Lozère et 64,6% en Guyane pour une moyenne de 47,1%. Ce taux d'IP est supérieur ou égal à 50% dans 60 départements dans lesquels le nombre d'IP est alors supérieur au nombre d'AI (cf. figure II.11).

A retenir sur les appels traités en 2016

Les écoutants ont traité 32 766 appels en 2016 et près d'un appel traité sur deux est une IP.

Un entretien téléphonique dure en moyenne 16 minutes 20.

Cinq départements concentrent 20 % des IP nationales et six départements 20 % des AI nationales.

3. Caractéristiques de la population concernée par les appels

La situation d'un enfant peut faire l'objet de plusieurs appels : les années précédentes, en cas de réappel pour une même situation, le ou les enfants étaient comptabilisés autant de fois qu'il y avait de réappels. Depuis 2015, le chaînage des appels permet de différencier ces enfants et de raisonner en termes d'enfants « distincts ».

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

Exemple : un appel donne lieu à un entretien téléphonique avec un écoutant du service. L'appelant évoque 4 enfants. 1 seul de ces 4 enfants est concerné par une situation de danger. L'appel donne lieu à une AI car il manque le nom exact de l'enfant en danger.

- Dans cet appel, sont comptabilisés : 4 enfants évoqués, 1 enfant concerné par une situation de danger, 3 enfants pour lesquels aucun danger n'est évoqué.

Quelques jours plus tard, l'appelant appelle de nouveau le service pour préciser le nom de l'enfant en danger. L'appel donne lieu à une IP.

- Dans cet appel sont comptabilisés : 4 enfants évoqués, 1 enfant concerné par une situation de danger, 3 enfants pour lesquels aucun danger n'est évoqué.

➔ Sur l'ensemble de ces deux appels, sont comptabilisés : 1 AI, 1 IP, 8 enfants évoqués, 4 enfants distincts, 1 enfant concerné par une situation de danger, 3 enfants sans danger évoqué.

	<i>AI</i>	<i>IP</i>	<i>Appels traités</i>
<i>Appelants</i>	<i>17 765</i>	<i>16 639</i>	<i>34 134</i>
<i>Auteurs</i>	<i>19 246</i>	<i>22 314</i>	<i>41 561</i>
<i>Enfants</i>	<i>28 003</i>	<i>32 559</i>	<i>60 562</i>

Une meilleure identification de la qualité des appelants

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

3.1 Description des appelants

En 2016, 34 134 appelants sont à l'origine des 32 766 appels traités car parfois, pour un même appel, deux appelants interviennent lors de l'entretien. Dans ces appels, 60 562 enfants ont été évoqués.

47 339 enfants sont distincts, parmi lesquels 32 155 sont en danger. Différents types d'informations (âge, sexe, lien avec l'enfant, environnement familial) sont recueillies durant les entretiens téléphoniques et renvoient à trois catégories de personnes que sont les appelants, les enfants et les auteurs présumés.

3.1.1 Lien avec l'enfant et confidentialité des appels

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

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

- l'appelant est désigné : cela signifie qu'il a communiqué à l'écoutant sa qualité vis-à-vis de l'enfant ;
- l'appelant n'est pas désigné : cela signifie qu'il a refusé de communiquer à l'écoutant sa qualité et/ou son identité.

Les catégories d'appelants se déclinent ainsi :

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

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

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

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

Autre : autre personne non citée précédemment.

Non désigné : personne ne donnant pas son identité et/ou sa qualité.

Pour la majorité des appels, il n'y a qu'un seul appelant (34 134 appelants pour 32 766 appels traités). Il faut souligner que la baisse de la part des appelants non désignés continue en 2016 pour se situer à 10,4 % (cf. figure III.1), conséquence d'un renforcement de la politique institutionnelle visant à affiner le travail sur la **confidentialité** auprès des appelants et des professionnels des départements. Par ailleurs, cela peut également s'expliquer par un discours du SNATED cohérent depuis plusieurs années : le service ne communique pas sur la notion d'anonymat dans ces outils de sensibilisation mais indique, notamment dans ces interventions, qu'appeler le 119 est « un acte citoyen ».

En 2015, cette notion a été formalisée puisque le SNATED l'a intégrée dans son film pédagogique, mais en a également fait un message fort dans son spot tv diffusé à l'automne sur les chaînes nationales : « aider un enfant en danger, c'est notre responsabilité à tous ».

Les appelants sont parfois réticents à dévoiler le lien qui les unit à l'enfant craignant davantage les suites de leur démarche : représailles des auteurs présumés de danger, suites juridiques les impliquant, craintes de perte de contact avec l'enfant, etc. Dans 17,8 % des IP, ils sont non désignés. Cette proportion était de 22,3 % en 2012.

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

Qualité de l'appelant	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Mère	3 960	22,3%	1 742	10,6%	5 702	16,7%
Père	2 967	16,7%	1 861	11,4%	4 828	14,1%
Grands-parents	1 384	7,8%	815	5,0%	2 199	6,4%
Beaux-parents	384	2,2%	268	1,6%	652	1,9%
Membre de la fratrie	224	1,3%	260	1,6%	484	1,4%
Famille proche	8 919	50,2%	4 946	30,2%	13 865	40,6%
Mineur concerné	2 097	11,8%	1 548	9,5%	3 645	10,7%
Voisin	1 208	6,8%	2 414	14,7%	3 622	10,6%
Entourage	1 462	8,2%	1 271	7,8%	2 733	8,0%
Famille autre	917	5,2%	989	6,0%	1 906	5,6%
Professionnels	832	4,7%	756	4,6%	1 588	4,7%
Adulte concerné	333	1,9%	12	0,1%	345	1,0%
Jeune Majeur concerné	240	1,4%	116	0,7%	356	1,0%
Gendarmerie/Police	43	0,2%	22	0,1%	65	0,2%
Autre	1 101	6,2%	1 374	8,4%	2 475	7,3%
Non désigné	613	3,5%	2 921	17,8%	3 534	10,4%
Total	17 765	100,0%	16 369	100,0%	34 134	100%

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appelants (n=34 134)

Lecture : 14,7 % des IP sont des appels passés par le voisin de l'enfant en danger ou en risque de l'être.

Avec la précaution d'interprétation impliquée par cette proportion d'appelants « non désignés », et de manière fidèle aux années précédentes, au moins 4 appelants sur 10 sont des membres de la famille proche. Ce sont principalement les parents avec une proportion de mères légèrement supérieure à celle des pères, notamment dans le cas des AI. La part des appelants membres de la famille autres que les parents est relativement stable par rapport à 2015.

Depuis 2012, la part d'appels provenant de voisins augmente.

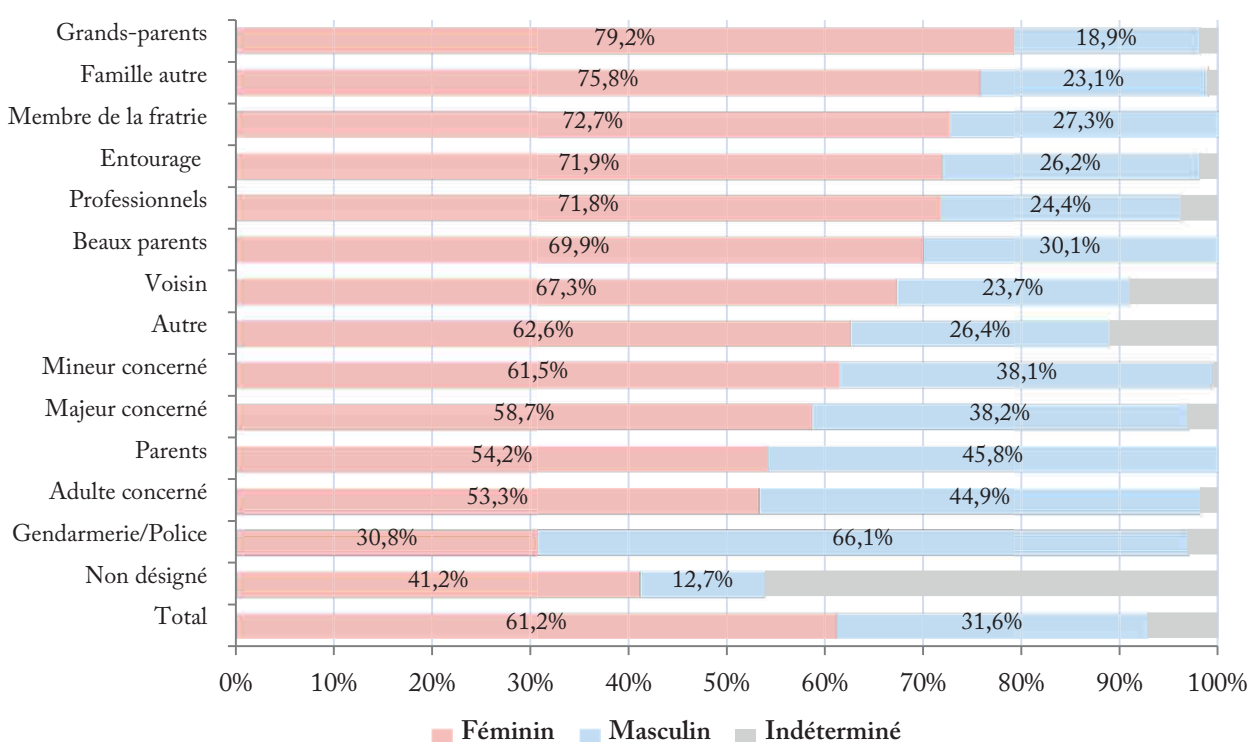
Un appel sur dix est passé par les jeunes concernés (mineurs et jeunes majeurs), ce qui équivaut à 4 001 appels. Bien qu'en légère baisse cette année, cette proportion est stable depuis 2012.

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

3.1.2 Caractéristiques des appelants

Les femmes sont majoritaires dans toutes les catégories d'appelants – excepté pour la gendarmerie/police. Elles représentent de 53,3 % pour les adultes concernés à 79,2 % pour les grands-parents pour une moyenne de 61,2 % (cf. figure III.2). Néanmoins, par rapport à 2015, leur part diminue lorsque les appelants sont les grands-parents, des membres de la fratrie et les jeunes majeurs concernés.

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



Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appelants (n=34 134)

Lecture : 54,2 % des parents appelant le service sont des femmes.

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

Vers une meilleure distinction des enfants lors d'appels successifs

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

Type d'appel	Nombre d'enfants distincts	
	Effectif	Fréquence
AI		
Nombre d'enfants	20 322	-
Danger évoqué	9 527	46,9%
IP		
Nombre d'enfants	27 017	-
Danger évoqué	22 628	83,8%
Appels traités		
Nombre d'enfants	47 339	-
Danger évoqué	32 155	67,9%

Source : données issues de LISA

Champ : enfants distincts signalés dans les appels traités (n=47 339)

Lecture : dans les situations donnant lieu à une IP, pour 83,8% des enfants un danger est évoqué.

47 339 enfants distincts sont évoqués dans les appels traités dont 32 155 sont concernés par une situation de danger (cf. figure III.3), principalement dans le cas des IP (22 628 enfants).

Les enfants faisant l'objet d'une IP et pour lesquels aucun élément de danger n'est précisé sont d'autres enfants présents au domicile.

3.2.1 Caractéristiques des enfants en danger

Une répartition égale selon le sexe, une moyenne d'âge de 8 ans

Lorsqu'un danger est évoqué, les informations relatives au sexe et à l'âge sont renseignées pour 9 enfants sur 10 (cf. figure III.4). Pour 3 %, ni l'âge, ni le sexe ne sont connus.

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

Âge connu Sexe connu			Total
	Non	Oui	
Non	970 3%	778 2,4%	1 748 5,4%
Oui	2 415 7,5%	27 992 87,1%	30 407 94,6%
Total	3 385 10,5%	28 770 89,5%	32 155 100%

Source : données issues de LISA

Champ : enfants distincts en danger ou en risque de l'être (n=32 155)

Lecture : le sexe et l'âge sont renseignés pour 27 992 enfants en danger ou en risque de l'être, soit 87,1%.

Prenant en compte la part des enfants pour lesquels le sexe n'est pas renseigné, la répartition des enfants en danger suit la tendance des années précédentes avec 47,8 % de filles et 46,8 % de garçons (cf. figure III.5).

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

Sexe	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Filles	4 635	48,7%	10 740	47,5%	15 375	47,8%
Garçons	4 193	44%	10 839	47,9%	15 032	46,8%
Non renseigné	699	7,3%	1 049	4,6%	1 748	5,4%
Total	9 527	100%	22 628	100%	32 155	100%

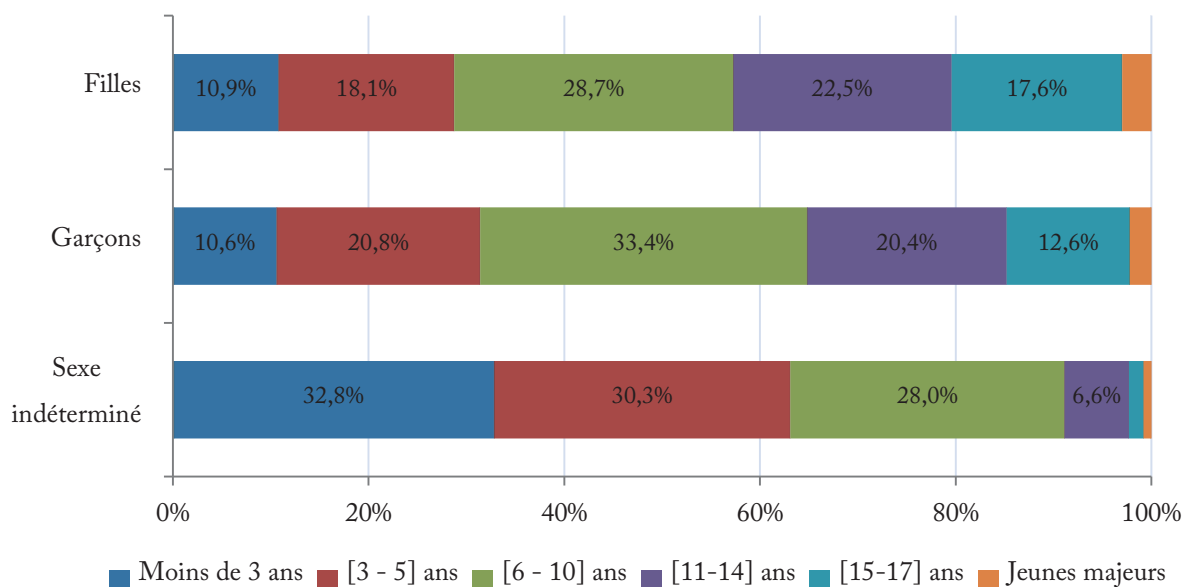
Source : données issues de LISA

Champ : enfants distincts en danger ou en risque de l'être (n=32 155)

Lecture : 47,5 % des IP concernent des filles.

Les enfants en danger sont âgés en moyenne de 8,5 ans. Cependant, les filles sont en moyenne plus âgées que les garçons (8,7 ans contre 7,9 ans) (cf. figure III.6). De même, 64,8 % des garçons ont moins de 11 ans contre 57,7% des filles.

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



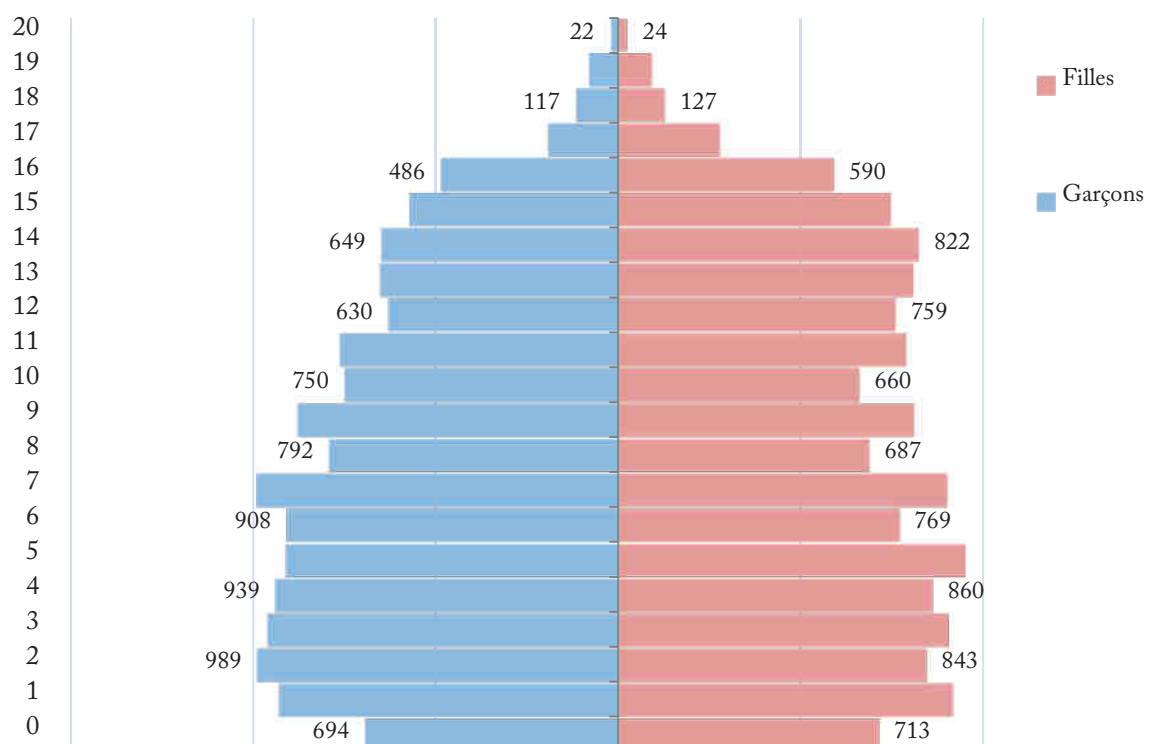
Source : données issues de LISA

Champ : enfants distincts en danger dont l'âge est connu.

Lecture : 10,9% des filles en danger ont moins de 3 ans.

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

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



Source : données issues de LISA

Champ : enfants distincts en danger dont le sexe et l'âge sont connus (n=27 992).

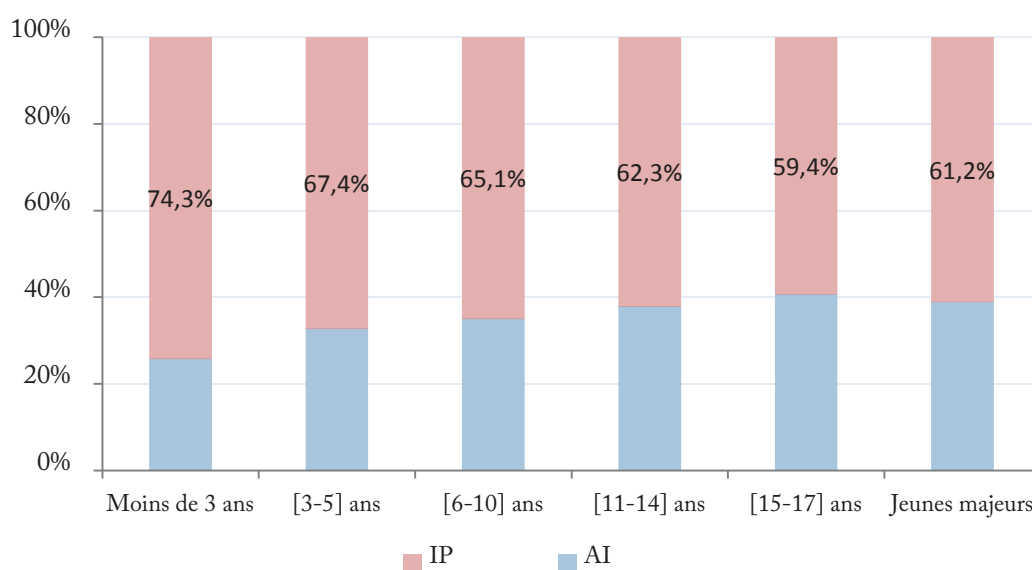
Lecture : 486 garçons en danger sont âgés de 16 ans contre 590 filles.

Lorsqu'un danger est évoqué, la situation donne lieu à une IP dans deux tiers des situations. Cependant, cette proportion est variable selon l'âge de l'enfant (cf. figure III.8). Plus l'enfant est jeune, plus les situations sont transmises aux CRIP : plus de 7 situations sur 10 pour les enfants de moins de 3 ans, 6 situations sur 10 pour les adolescents et les jeunes majeurs.

La part des situations transmises pour les enfants de moins d'un an est inférieure à celle des enfants âgés de 1 à 5 ans.

Il est à noter que les enfants de moins d'un an sont ceux pour lesquels le manque d'identifiants permettant une IP est le plus fréquent.

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



Source : données issues de LISA

Champ : enfants distincts en danger dont l'âge est connu (n=28 770)

Lecture : quand un enfant de 3 à 5 ans est déclaré en danger, la situation donne lieu à une IP dans 67,4 % des cas.

3.2.2 L'environnement familial de l'enfant

Une prédominance des enfants vivant dans une famille monoparentale

Un enfant sur deux pour lequel un danger est évoqué vit chez sa mère (47 %). Les enfants vivant chez leur père restent très minoritaires (8,6 % des cas) (cf. figure III.9). 34,7 % de ces enfants vivent chez leurs deux parents alors que la moyenne nationale est de 71 % (Insee¹⁵).

¹⁵ Source : Insee, enquête sur la Famille et les Logements 2011.

Figure III.9 Lieu de vie des enfants en danger

Personne chez qui vit l'enfant	Enfants distincts	
	Effectif	%
Ses deux parents	11 168	34,7%
Sa mère ¹⁶	15 108	47,0%
Son père ¹⁷	2 773	8,6%
En résidence alternée	1 200	3,7%
Hors foyer parental	1 208	3,8%
Non renseigné	698	2,2%
Total des enfants en danger	32 155	100%

Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n=32 155)

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

3.3 Les auteurs présumés à l'origine des dangers

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

3.3.1 Lien des auteurs présumés avec l'enfant

Des auteurs présumés très majoritairement issus du cercle familial

En 2016, 63 984 auteurs présumés sont dénombrés.

Les auteurs présumés appartiennent à la famille proche de l'enfant pour 94,4 % des enfants en danger (cf. figure III.10). Lorsque l'auteur présumé est un membre de la famille proche, il s'agit de la mère pour la moitié des enfants et du père pour un tiers d'entre eux (cf. figure III.11).

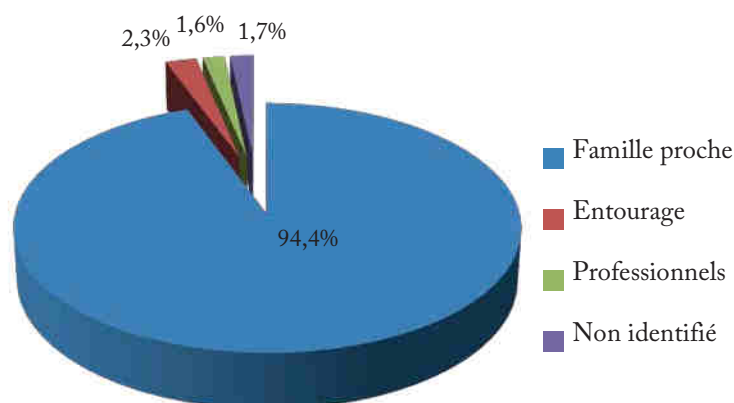
De manière fidèle aux années précédentes, pour un tiers des enfants, les deux parents sont auteurs présumés.

Dans ces situations, cela signifie qu'aucun des parents ne constituerait une ressource parentale sur laquelle l'enfant peut s'appuyer pour être protégé.

¹⁶ Cette catégorie comprend les enfants vivant avec leur mère seule, leur mère en nouvelle union et leur mère sans que la situation ne soit précisée.

¹⁷ Cette catégorie comprend les enfants vivant avec leur père seul, leur père en nouvelle union et leur père sans que la situation ne soit précisée.

Figure III.10 Auteurs présumés des dangers



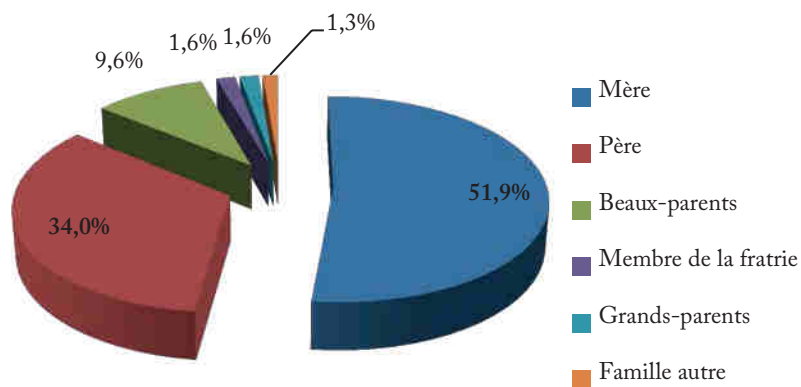
Source : données issues de LISA

Champ : auteurs présumés (n=63 984)

Lecture : 2,3 % des auteurs présumés appartiennent à l'entourage de l'enfant.

Il faut toutefois souligner, comme cela a été présenté à la [figure III.9](#), que la résidence habituelle des enfants est principalement chez la mère, ce qui nécessite d'interpréter ces résultats avec précaution.

Figure III.11 Auteurs présumés des dangers – Famille proche



Source : données issues de LISA / Champ : auteurs présumés membres de la famille proche (n=60 378)

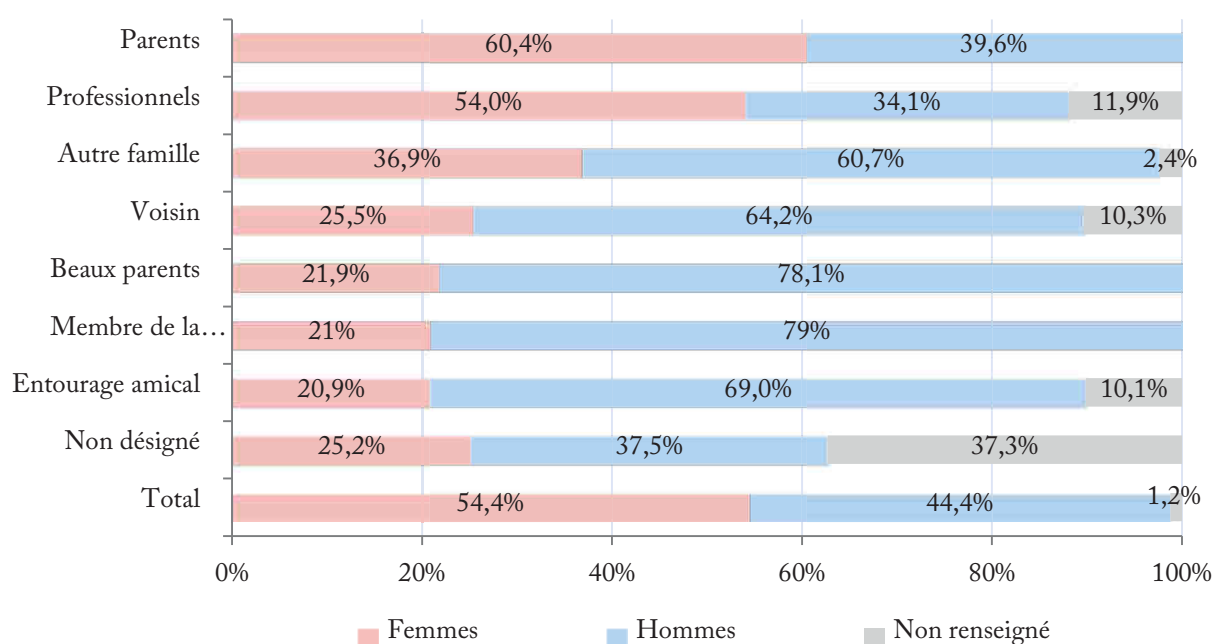
Lecture : Lorsque l'auteur présumé est un membre de la famille, c'est la mère dans 51,9% des cas.

3.3.2 Caractéristiques des auteurs présumés

La part des femmes dans les auteurs présumés (54,4 %) se stabilise en 2016 (cf. figure III.12). Cette supériorité s'explique en partie par la forte représentation des mères dans la catégorie d'auteur présumé regroupant les parents (60,4 %). S'agissant des professionnels, les métiers en lien avec l'enfance sont principalement exercés par des femmes expliquant ainsi le fort différentiel hommes/femmes.

Les hommes sont fortement majoritaires dans les cas où l'auteur présumé appartient à l'entourage amical (69%), est un membre de la fratrie (79%) ou un beau-parent (78,1%).

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



Source : données issues de LISA

Champ : auteur présumé par enfant (n=63 984)

Lecture : 78,1 % des beaux-parents ayant exercé un danger sur un (des) enfant(s) sont des hommes.

Plus de 9 auteurs présumés sur 10 sont des adultes, seulement 1,7 % des jeunes majeurs et 1,9 % des mineurs (principalement des adolescents) (cf. figure III.13).

Figure III.13 Âge des auteurs présumés

Âge des auteurs présumés	Effectif	%
Non renseigné	2 157	3,4%
Mineurs	1 212	1,9%
<i>dont enfants de 3 à 6 ans</i>	68	-
<i>dont enfants de 7 à 12 ans</i>	408	-
<i>dont enfants de 13 à 17 ans</i>	736	-
Jeunes majeurs (18-21 ans)	1 085	1,7%
Adultes	59 608	93%
Total	64 062	100%

Source : données issues de LISA

Champ : auteur présumé par enfant (n = 63 984)

Lecture : 1 212 auteurs présumés sont des mineurs, soit 1,9 % des auteurs présumés.

A retenir sur la population concernée par les appels traités en 2016

La moitié des appelants sont membres de la famille proche ou le mineur concerné lui-même et la majeure partie sont des femmes.

Sur 47 339 enfants concernés par les AI et les IP appels traités, 27 017 font l'objet d'une IP.

L'âge moyen des enfants pour lesquels un danger est évoqué est en diminution et le jeune âge de l'enfant concerné reste un des critères déterminants de transmission de la situation aux CRIP.

Jusqu'à 11 ans, les garçons sont davantage en danger que les filles. À partir de l'adolescence, la tendance s'inverse.

Plus d'un enfant sur deux vit chez l'un des deux parents – principalement la mère – et un tiers chez les deux parents. Pour plus de 30 % des enfants, les auteurs présumés sont les deux parents.

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

4. Caractéristiques des dangers

Forme de danger	Définition
Violences psychologiques envers l'enfant	Comportements qui causent des torts psychologiques, émotifs ou spirituels à l'enfant. La violence psychologique comprend l'abus psychologique, la négligence émotive, l'exposition à la violence familiale et les actes de cruauté mentale (exposition répétée d'un enfant à des situations dont l'impact émotionnel dépasse ses capacités d'intégration psychologique : humiliations verbales répétées, marginalisation, dévalorisation systématique, exigences excessives et disproportionnées par rapport à l'âge de l'enfant, consignes et injonctions éducatives contradictoires ou impossibles à respecter).
Violences physiques envers l'enfant	Gestes qui provoquent des sévices corporels ou un traumatisme qui peuvent avoir des conséquences sérieuses sur la santé, le développement ou la vie de l'enfant.
Négligences lourdes envers l'enfant	Négligences survenant lorsque l'omission de superviser l'enfant donne lieu à des blessures physiques ou à des violences sexuelles, entraîne la négligence physique ou médicale de l'enfant, porte atteinte au développement de l'enfant, l'empêche d'obtenir un traitement psychologique, résulte en l'abandon de l'enfant et à la négligence éducative.
Conditions d'éducation compromises sans négligences lourdes	Conditions de vie (cumul de difficultés quotidiennes, comportement de l'enfant, fragilité des parents, etc.) qui mettent la personne responsable de l'enfant en difficulté pour mener une conduite éducative.
Violences sexuelles/abus sexuels envers l'enfant	Comportements de nature sexuelle à l'encontre de l'enfant ou du jeune impliquant ou non un contact physique. Inspections corporelles inadéquates, atteintes à l'intimité, dévalorisation du corps, confidences érotiques, séduction ou emprise du corps de l'enfant comme objet de satisfaction sexuelle, toute forme de relation sexuelle avec ou sans pénétration.
Comportement du mineur mettant en danger sa sécurité ou sa moralité	Comportements de l'enfant qui le placent en situation de danger physique ou psychologique (consommation abusive de psychotrope, tendances suicidaires, automutilation, fugue, prostitution, comportement à risque).

4.1 Types de dangers et catégories d'appels

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

Un seul type de danger est dénombré pour deux tiers des enfants en danger et un enfant sur 10 est affecté par plus de deux types de dangers.

Depuis 2010, la répartition des types de dangers est relativement stable (cf. figure IV.1) avec une prépondérance des violences psychologiques (36,1%). Néanmoins, en 2016 la proportion des négligences lourdes (22,3%) est plus importante que celle des violences physiques (21%) et est davantage prononcée dans les IP.

Figure IV.1 Répartition des formes de dangers – Nombre d'enfants concernés

Type de dangers	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Violences psychologiques	7 050	36,6%	15 614	35,9%	22 664	36,1%
Négligences lourdes	3 047	15,8%	10 926	25,2%	13 973	22,3%
Violences physiques	4 421	22,9%	8 734	20,1%	13 155	21%
Conditions d'éducation compromises	2 297	11,9%	4 674	10,8%	6 971	11,1%
Violences sexuelles	1 241	6,4%	1 406	3,2%	2 647	4,2%
Comportement du mineur	1 227	6,4%	2 082	4,8%	3 309	5,3%
Nombre total de dangers	19 283	100%	43 436	100%	62 719	100%

Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des dangers évoqués (n=62 719)

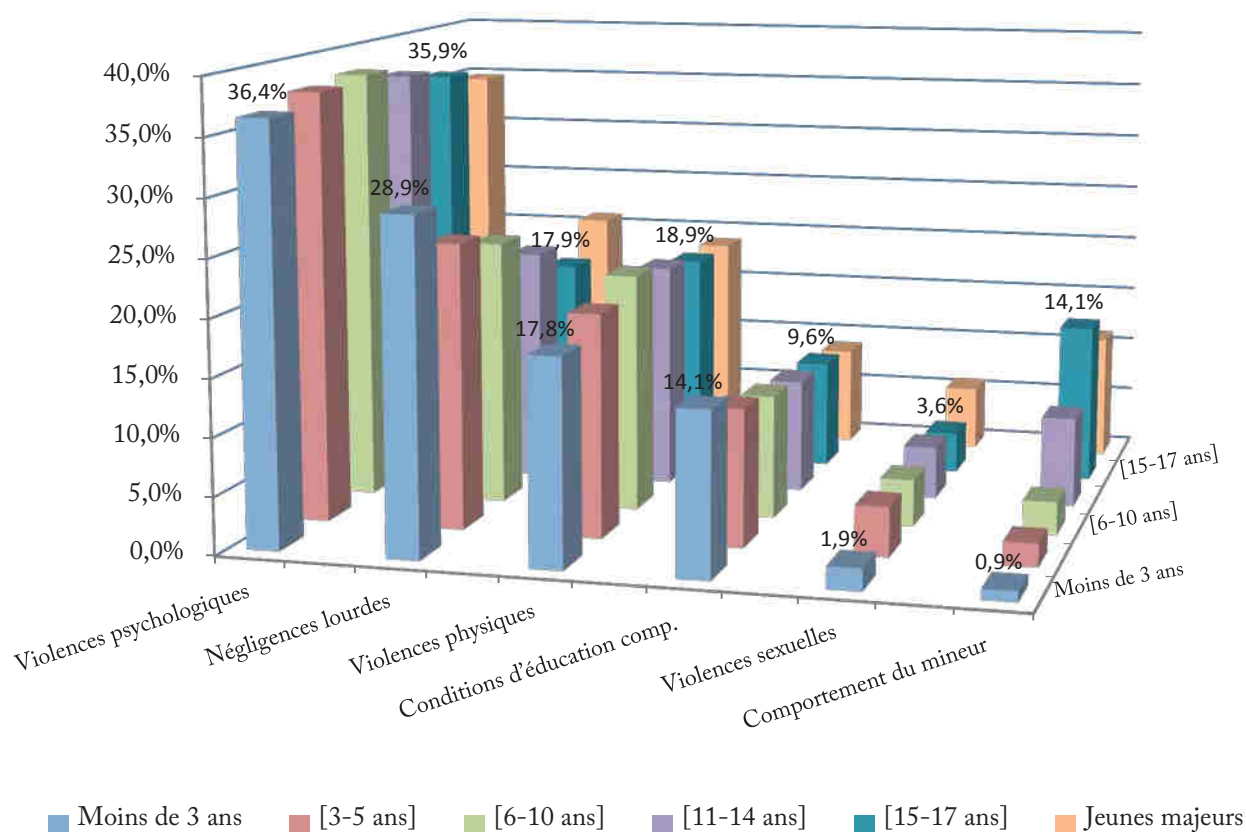
Lecture : Les violences physiques concernent 13 155 enfants.

A contrario, les cas de violences sexuelles se retrouvent plus fréquemment dans les AI, souvent parce que l'appelant souhaite une écoute et/ou un soutien après avoir déclenché une procédure ou recueilli les révélations d'un enfant. Cette problématique nécessite souvent une approche progressive de la part de l'appelant. En cas d'exposition directe de l'enfant en danger et même en l'absence d'identifiant, ces situations font l'objet principalement d'IP de la part des écoutants.

4.2 Types de dangers et caractéristiques des enfants

Le type des dangers varie selon l'âge des enfants (cf. figure IV.2). Les violences psychologiques prédominent dans toutes les tranches d'âge, à savoir qu'elles sont souvent associées à un autre type de danger (cf. Etude statistique publiée en 2015 sur les données 2014).

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



Source : données issues de LISA

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

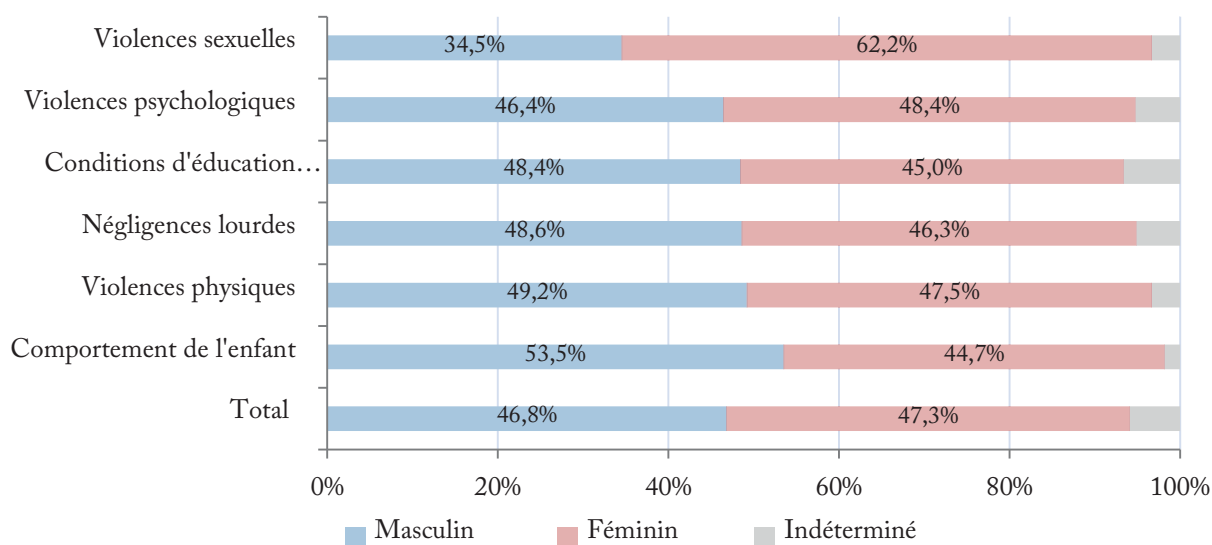
Lecture : parmi les enfants de moins de 3 ans, 28,9 % subissent des négligences lourdes.

Les plus jeunes enfants (0-10 ans) subissent davantage des négligences lourdes et des conditions d'éducation compromises alors que les violences physiques, moins présentes chez les plus petits, se développent à partir de 6 ans. Les violences sexuelles concernent principalement les enfants âgés de 3 à 14 ans. Les comportements de l'enfant mettant en danger sa sécurité ou sa moralité prennent de l'importance dès 11 ans pour s'amplifier chez les 15-17 ans¹⁸.

¹⁸ Pour en savoir plus, Jamet L. et Renuy A. « L'évolution du comportement des mineurs les mettant en danger », *Cahiers de la Sécurité et de la Justice*, n°37, troisième trimestre 2016.

Pour les quatre types de dangers prédominants, la répartition est relativement équitable entre les filles et les garçons (cf. figure IV.3). Parmi les enfants subissant des violences sexuelles, 62,2 % sont des filles. De manière identique, les violences sexuelles représentent 5% des dangers évoqués dans la population féminine contre 2,8% dans la population masculine (cf. figure IV.4). Concernant les comportements de mise en danger, les garçons demeurent encore majoritaires (53,5% contre 44,7%) dans ce type de danger.

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

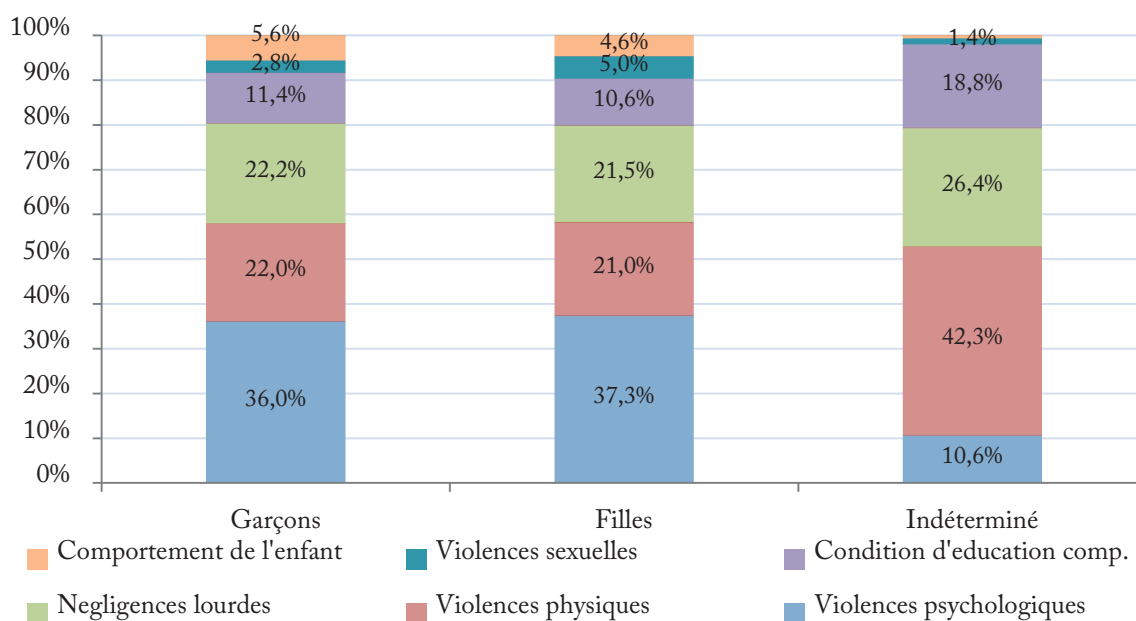


Source : données issues de LISA

Champ : nombre de dangers (n=62 719)

Lecture : parmi les enfants subissant des violences sexuelles, 62,2 % sont des filles.

Figure IV.4 Répartition des dangers selon le sexe des enfants



Source : données issues de LISA / Champ : nombre de dangers (n=62 719) / Lecture : chez les garçons, les violences physiques représentent 22% des dangers évoqués.

4.3 Types de dangers et caractéristiques des auteurs présumés

À l'instar des caractéristiques des enfants concernés, la répartition des types de dangers varie selon les caractéristiques des auteurs présumés.

Les catégories d'auteurs présumés se déclinent ainsi :

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

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

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

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

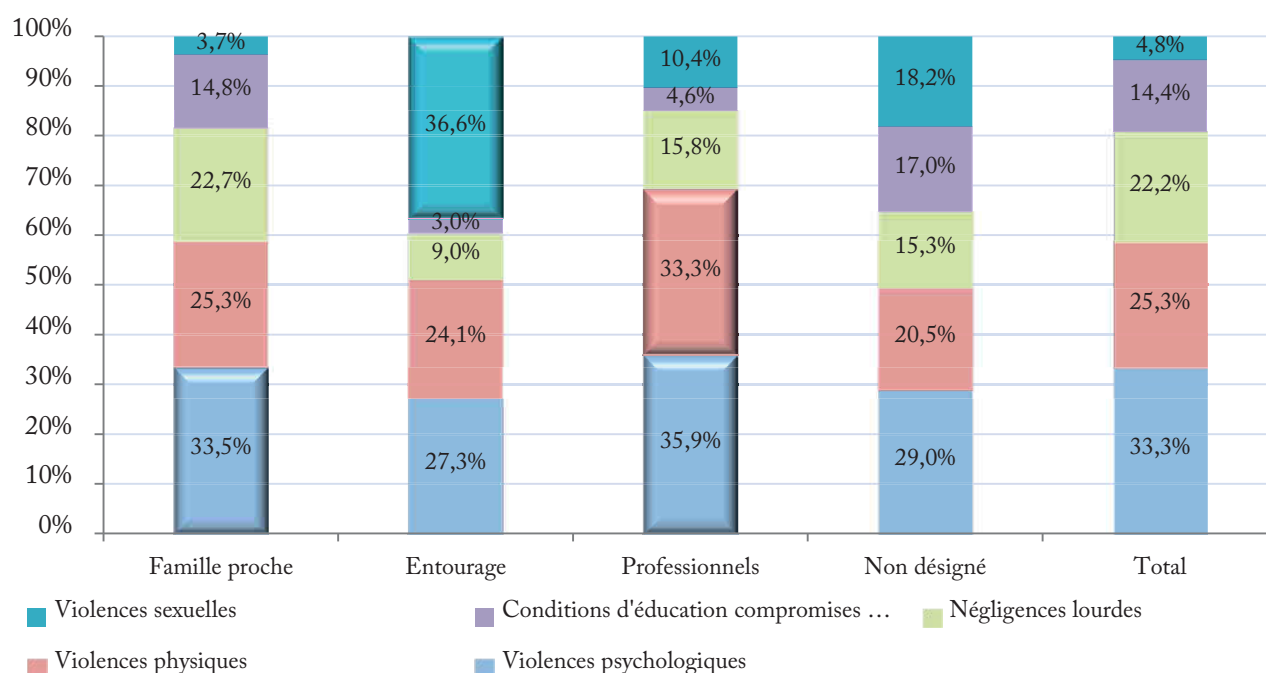
Autre : autre personne non citée précédemment.

Non désigné : personne ne donnant pas son identité et/ou sa qualité.

4.3.1 Types de dangers et lien des auteurs présumés avec l'enfant

La répartition moyenne des dangers et celle constatée lorsque l'auteur présumé est membre de la famille proche sont relativement équivalentes (cf. figure IV.5), avec des négligences lourdes et des conditions d'éducation compromises davantage représentées que dans les autres catégories d'auteurs présumés.

Figure IV.5 Répartition des dangers selon la qualité des auteurs présumés



Source : données issues de LISA

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

Lecture : lorsque l'auteur présumé est un professionnel, les dangers évoqués sont des violences physiques dans 33,3% des cas.

Lorsque l'auteur présumé fait partie de l'entourage, les violences sexuelles sont prédominantes et représentent 36,6% des dangers commis par un membre de cette catégorie. Dans cette catégorie d'auteurs présumés, les violences physiques diminuent et les négligences lourdes et conditions d'éducation compromises recouvrent une très faible proportion.

Les violences psychologiques et les violences physiques sont également davantage représentées lorsque l'auteur présumé est un professionnel (respectivement 35,9% et 33,3%).

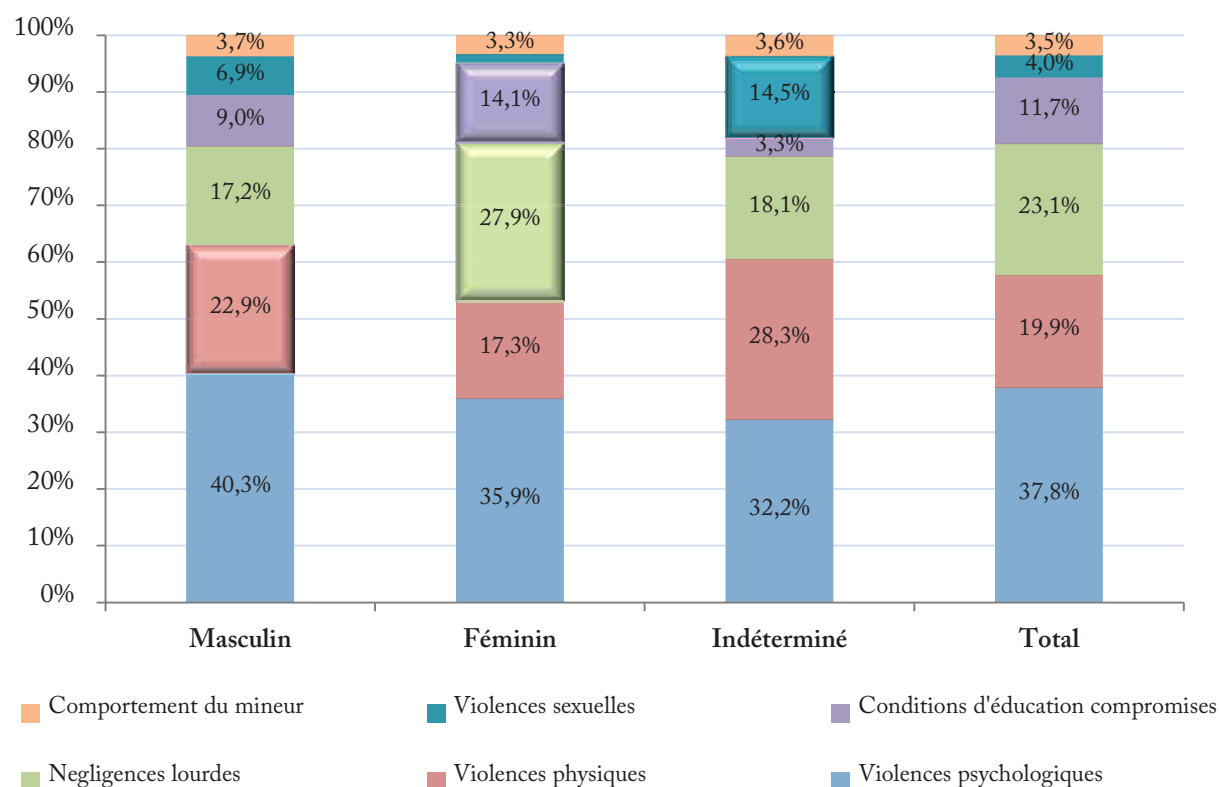
Lorsque l'auteur présumé n'est pas désigné (1,7%), il s'agit pour 18,2% des dangers de violences sexuelles.

4.3.2 Types de dangers, âge et sexe des auteurs présumés

Ø Types de dangers et sexe des auteurs présumés

Suivant la répartition générale des catégories de dangers, les violences psychologiques sont davantage représentées quel que soit le sexe de l'auteur présumé, bien que davantage présentes lorsque l'auteur présumé est de sexe masculin. De même, lorsque l'auteur présumé est un homme, les violences physiques (22,9%) et les violences sexuelles (6,9%) représentent une proportion supérieure à la moyenne (cf. figure IV.6a). Les hommes sont auteurs présumés de plus de trois quarts des violences sexuelles (cf. figure IV.6b).

Figure IV.6a Répartition des dangers selon le sexe des auteurs présumés



Source : données issues de LISA

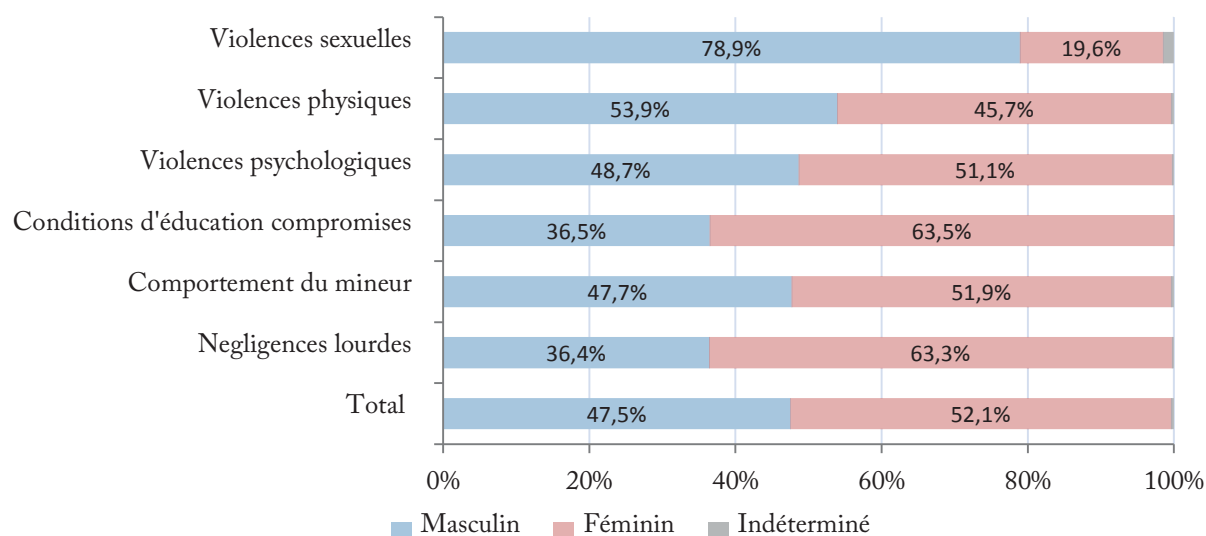
Champ : auteurs présumés d'au moins une des 5 formes de dangers

Lecture : 22,9 % des dangers dont les auteurs présumés sont des hommes sont des violences physiques.

La répartition des types de dangers lorsque l'auteur présumé est une femme montre que les négligences lourdes (27,9%) et les conditions d'éducation compromises sans négligences lourdes (14,1%) sont davantage présentes que dans l'ensemble de la population. Les femmes sont auteures présumées des deux tiers de ces deux catégories de dangers.

La part des filles semble plus élevée dans la catégorie des mineurs se mettant en danger (51,9% contre 47,7% de garçons).

Figure IV.6b Sexe des auteurs présumés selon la catégorie de danger



Source : données issues de LISA

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

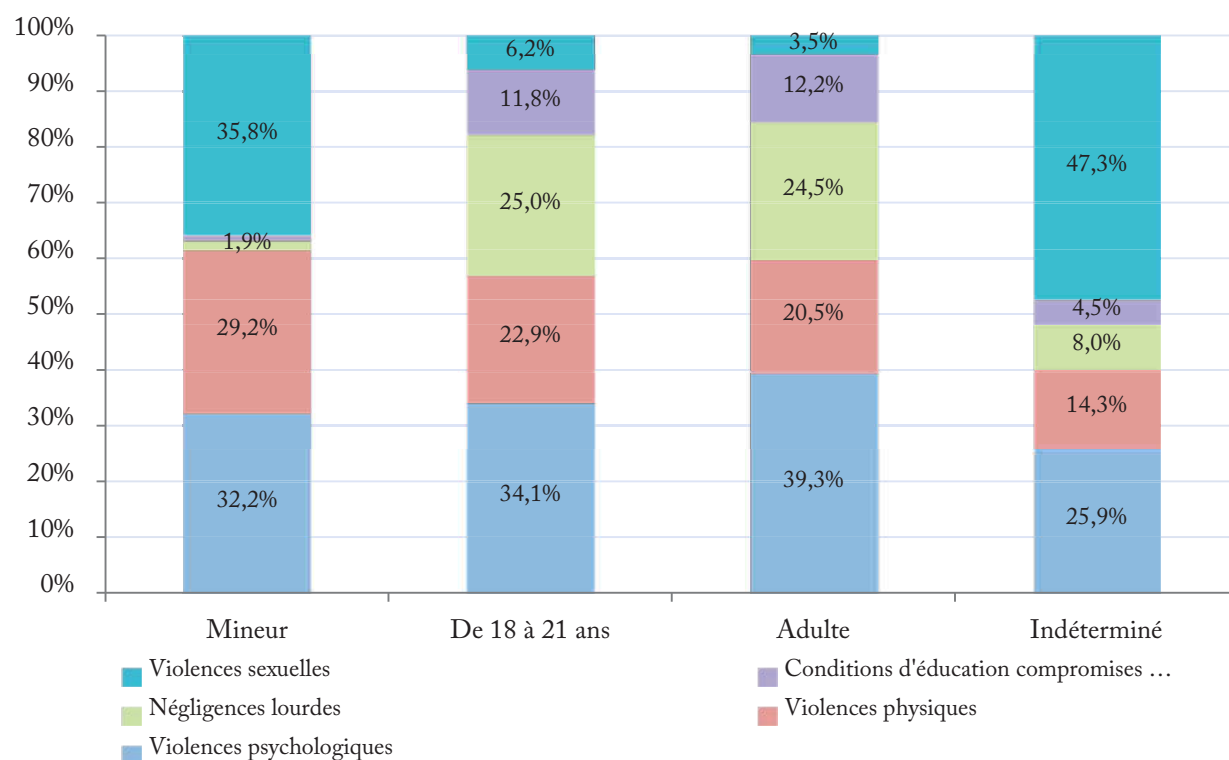
Lecture : 63,3 % des négligences lourdes ont des femmes pour auteurs présumées.

Ø Types de dangers et âge des auteurs présumés

Lorsque l'auteur présumé est mineur, plus d'un tiers des dangers évoqués sont des violences sexuelles (cf. figure IV.7) et la part des violences physiques est également supérieure à la moyenne. Les autres types de dangers dans cette catégorie d'auteurs présumés représentent des proportions moindres avec des négligences lourdes et des conditions d'éducation compromises quasiment absentes.

En revanche, ces deux types de dangers sont davantage représentés lorsque l'auteur présumé est un jeune majeur : il s'agit principalement de parents jeunes (moins de 21 ans à la naissance de l'enfant concerné selon la définition Lisa).

Figure IV.7 Répartition des dangers selon l'âge des auteurs présumés



Source : données issues de LISA

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

Lecture : 29,2% des dangers dont les mineurs sont auteurs présumés sont des violences physiques.

A retenir sur les caractéristiques des dangers évoqués

L'augmentation des négligences lourdes constatée depuis plusieurs années se confirme en 2016 (+4 points depuis 2014) ; elles concernent davantage les plus jeunes enfants et sont plus fréquemment le fait des femmes.

Les violences physiques et psychologiques, qui sont souvent associées, représentent presque 6 dangers sur 10.

Les catégories d'auteurs présumés les plus concernés par les violences physiques et sexuelles sont des hommes issus de l'entourage et/ou des professionnels.

5. Informations recueillies sur les situations

5.1 Informations liées au contexte des enfants évoqués

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

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

Au cours d'un appel, l'appelant peut donner une ou plusieurs informations sur un ou plusieurs enfants et parents. Ainsi, le nombre d'informations ne correspond pas au nombre d'appels. Les pourcentages sont exprimés au regard du nombre d'appels traités.

De manière générale, les informations recueillies sont plus nombreuses dans le cas des IP que des AI (cf. figure V.1). La souffrance psychique est évoquée dans plus d'un quart des appels traités et la proportion des enfants livrés à eux-mêmes continue de progresser.

Figure V.1 Informations relatives au comportement des enfants évoqués

Type d'informations	AI		IP		Total appels traités	
		% AI		% IP		
Souffrance psychique	3 380	19,5%	4 691	30,4%	8 071	27,1%
Pleurs, cris, hurlements	1 152	6,6%	2 927	19,0%	4 079	13,7%
Attitude de crainte, inhibition, repli sur soi	1 411	8,1%	2 527	16,4%	3 938	13,2%
Livré à lui-même	669	3,9%	2 302	14,9%	2 971	10,0%
Agressivité, agitation	866	5,0%	1 669	10,8%	2 535	8,5%
Fugue	590	3,4%	1 015	6,6%	1 605	5,4%
Trouble psychologique/psychiatrique	340	2,0%	391	2,5%	731	2,5%
Prise de risque (alcoolisation, drogue)	224	1,3%	494	3,2%	718	2,4%
Tentative de suicide, idée suicidaire	187	1,1%	426	2,8%	613	1,9%
Délinquance	147	0,8%	402	2,6%	549	1,8%
Scarification, automutilation	213	1,2%	310	2,0%	523	1,8%
Absence de suivi médical	110	0,6%	338	2,2%	448	1,5%
Comportement érotisé	156	0,9%	256	1,7%	412	1,4%
Auteur présumé de mauvais traitements	121	0,7%	284	1,8%	405	1,4%
Encoprésie, énurésie	126	0,7%	254	1,6%	380	1,3%
Trouble du développement	64	0,4%	203	1,3%	267	0,9%
Harcèlement	170	1,0%	94	0,6%	264	0,9%
Trouble du comportement alimentaire	105	0,6%	136	0,9%	241	0,8%
En errance	46	0,3%	141	0,9%	187	0,6%
Dépendance informatique	24	0,1%	97	0,6%	121	0,4%
Total informations	10 450		19 336		29 786	
Total appels traités	17 328		15 438		32 766	
Elément(s) cité(s) par appel	0,6		1,3		0,9	

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'informations évoquées (n=29 786)

Lecture : les souffrances psychiques sont évoquées 8 071 fois dans les appels traités et dans 30,4 % des IP.

Des précisions sur la scolarité des enfants apparaissent dans 5 290 appels traités, soit 16,1% des appels traités. Les problèmes d'apprentissage/échec scolaire, les problèmes de comportement et d'absentéisme sont les plus fréquemment cités (cf. figure V.2).

Figure V.2 Informations relatives à la scolarité des enfants évoqués

Informations relatives à la scolarité	AI		IP		Total appels traités	
		% AI		% IP		
Problèmes d'apprentissage/échec scolaire	491	2,8%	1 121	7,3%	1 612	4,9%
Problèmes de comportement	459	2,6%	962	6,2%	1 421	4,3%
Absentéisme	299	1,7%	960	6,2%	1 259	3,8%
Déscolarisation	185	1,1%	501	3,2%	686	2,1%
Désintérêt	69	0,4%	163	1,1%	232	0,7%
Surinvestissement scolaire	19	0,1%	40	0,3%	59	0,2%
Victime de racket	11	0,1%	3	-	14	-
Auteur de racket	3	-	4	-	7	-
Total informations	1 536		3 754		5 290	
Total appels traités	17 328		15 438		32 766	

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'informations évoquées (n=5 290)

Lecture : les problèmes d'apprentissage/échec scolaire sont évoqués dans 4,9% des appels traités.

Figure V.3 Eléments contextuels relatifs au mode de vie des enfants évoqués

Type d'informations	AI		IP		Total appels traités	
		% AI		% IP		
Divorce, séparation	8 495	49,0%	8 931	57,9%	17 426	53,2%
Conflit parental	3 292	19,0%	2 647	17,1%	5 721	17,5%
Suivi adm. / jud. en cours ou passé de l'enfant	1 587	9,2%	2 514	16,3%	4 101	12,5%
Violences conjugales	1 203	6,9%	2 471	16,0%	3 674	11,2%
Difficultés relationnelles avec les parents	1 644	9,5%	1 745	11,3%	3 389	10,3%
Difficultés relationnelles avec les enfants	1 165	6,7%	1 532	9,9%	2 697	8,2%
Placement en cours ou passé de l'enfant	970	5,6%	1 226	7,9%	2 096	6,4%
Non-respect du mode de garde	596	3,4%	429	2,8%	1 025	3,1%
Jeune âge du parent	198	1,1%	773	5,0%	971	3,0%
Maladie physique ou handicap de l'enfant	476	2,7%	348	2,3%	824	2,5%
Maladie physique ou handicap d'un parent	253	1,5%	446	2,9%	699	2,1%
Mise à la porte ou à la rue de l'enfant	224	1,3%	457	3,0%	681	2,1%
Incarcération d'un parent	171	1,0%	430	2,8%	601	1,8%
Isolement social du parent	137	0,8%	426	2,8%	563	1,7%
Conflit inter générationnel	230	1,3%	256	1,7%	486	1,5%
Séparation précoce parent/enfant	139	0,8%	238	1,5%	377	1,2%
Parent ancien auteur de mauvais traitement	118	0,7%	239	1,5%	357	1,1%
Parent ancienne victime de mauvais traitement	126	0,7%	229	1,5%	355	1,1%
Décès d'un parent	117	0,7%	128	0,8%	245	0,7%
Mineur isolé étranger	112	0,6%	98	0,6%	210	0,6%
Adoption de l'enfant	89	0,5%	80	0,5%	169	0,5%
Grossesse, IVG	45	0,3%	59	0,4%	104	0,3%
Dérives sectaires	32	0,2%	53	0,3%	85	0,3%
Prématuré	20	0,1%	51	0,3%	71	0,2%
Décès d'un enfant	21	0,1%	43	0,3%	64	0,2%
Prostitution	27	0,2%	26	0,2%	53	0,2%
Mariage forcé	7	-	27	0,2%	34	0,1%
Esclavage moderne	6	-	25	0,2%	31	0,1%
Changement répété du mode de garde	4	-	8	0,1%	12	-
Total informations	21 504		25 935		47 439	
Total appels traités	17 328		15 438		32 766	

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'informations évoquées (n=47 439)

Lecture : les divorces ou séparations sont évoqués dans 17 426 appels, soit dans 53,2% des appels traités.

Les divorces et les séparations sont les éléments relatifs au contexte de vie de l'enfant qui sont le plus fréquemment cités (cf. figure V.3).

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

Les problèmes éducatifs, les problèmes de prise en charge quotidienne de l'enfant et la consommation d'alcool sont les informations relatives au comportement du ou des parents qui sont les plus fréquemment citées dans les appels traités (cf. figure V.4).

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

Type d'informations	AI % AI		IP % IP		Total appels traités	
Problème éducatif	2 541	14,7%	5 352	34,7%	7 893	24,1%
Problème dans la prise en charge quotidienne de l'enfant	1 420	8,2%	4 434	28,7%	5 854	17,9%
Consommation d'alcool	1 068	6,2%	2 779	18,0%	3 847	11,7%
Souffrance psychique	774	4,5%	1 040	6,7%	2 814	8,6%
Consommation de drogues	524	3%	1 560	10,1%	2 084	6,4%
Trouble psychologique/psychiatrique	626	3,6%	978	6,3%	1 604	4,9%
Tentative de suicide, idées suicidaires	507	2,9%	795	5,1%	1 302	4,0%
Consommation de médicaments	66	0,4%	229	1,5%	295	0,9%
Dépendance informatique	53	0,3%	107	0,7%	160	0,5%
Prostitution	23	0,1%	80	0,5%	103	0,3%
Total informations	7 602		17 354		25 956	
Total appels traités	17 328		15 438		32 766	
Élément(s) cité(s) par appel	0,4		1,1		0,8	

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'informations évoquées (n=25 956)

Lecture : la souffrance psychique est évoquée dans 2 814 appels traités, soit 8,6% des appels traités.

Figure V.5 Informations relatives à l'environnement socio-économique des enfants évoqués

Type d'informations	AI % AI		IP % IP		Total appels traités	
Problèmes d'hygiène élémentaire	343	2,0%	1 291	8,4%	1 634	5,0%
Problèmes économiques	299	1,7%	1 088	7,0%	1 387	4,2%
Absence de logement	225	1,3%	331	2,1%	556	1,7%
Conditions matérielles	98	0,6%	396	2,6%	494	1,5%
Promiscuité du logement	97	0,6%	341	2,2%	438	1,3%
Déménagement/changement étab. scol.	99	0,6%	262	1,7%	361	1,1%
Total informations	1 161		3 709		4 870	
Total appels traités	17 328		15 438		32 766	

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'informations (n=4 870)

Lecture : les problèmes économiques sont évoqués dans 1 387 appels traités dont 1 088 IP.

En comparaison des éléments contextuels précédemment évoqués, ceux relatifs à l'environnement socio-économique de l'enfant sont moins souvent évoqués par les appelants (cf. figure V.5).

A retenir sur les informations recueillies sur les situations

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

6. Orientations et suites d'un appel

6.1 Orientations des appels traités

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

- des services départementaux : service social, protection maternelle et infantile, Aide sociale à l'enfance.
- des services judiciaires : services de Police, de la Brigade de protection de la famille de la Gendarmerie, Procureur de la République, Juge des Enfants, Juge aux Affaires Familiales.
- des lieux d'écoute et de soins : CMP, CMPP, maison de l'adolescent, etc.
- des structures associatives, des structures juridiques, des professionnels scolaires, le Défenseur des droits, des services d'aides aux victimes, le service de médiation, etc.

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

Figure VI.1 Existence d'une orientation selon la qualification de l'appel

Orientation(s) proposée(s)	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Oui	9 060	52,3%	1 744	11,3%	10 804	33%
Non	8 268	47,7%	13 694	88,7%	21 962	67%
Total	17 328	100%	15 438	100%	32 766	100%

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appels traités (n = 32 766)

Lecture : dans 52,3 % des AI, au moins une orientation est proposée.

La baisse des orientations de 10 points en 2016 porte à un tiers les appels traités pour lesquels une orientation est proposée par le SNATED (cf. figure VI.1). C'est notamment le cas dans les AI : 52,3 % des appels donnant lieu à une AI ont engendré au moins une orientation contre seulement 11,3 % dans le cas des IP.

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

Figure VI.2 Type d'orientation proposée

Type d'orientation	AI		IP		Total	
	Effectif	% AI (17 328)	Eff.	% IP (15 438)	Eff.	% (appels traités)
Services judiciaires	6 834	39,5%	1 721	11,2%	8 555	26,1%
Services départementaux	2 399	13,8%	233	1,5%	2 632	8%
Lieux d'écoute et de soins	2 085	12%	305	2%	2 390	7,3%
Autres structures	1 987	11,5%	300	1,9%	2 287	7%
SNATED pour complément	3 850	22,2%	301	1,9%	4 151	12,7%
Total orientations	17 155	-	2 860	-	20 015	-

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appels traités (n=32 766)

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

Lecture : dans 39,5 % des AI, une orientation vers un service judiciaire est proposée.

6.2 Retours d'informations préoccupantes

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

6.2.1 Taux de retour départemental

Figure VI.3 Taux de retour d'IP par département au 19 septembre 2017

	IP	Retours	Taux de retour
Ain	121	106	87,6%
Aisne	117	98	83,8%
Allier	66	40	60,6%
Alpes-de-Haute-Provence	46	17	37,0%
Hautes-Alpes	34	5	14,7%
Alpes-Maritimes	250	1	0,4%
Ardèche	116	62	53,5%
Ardennes	54	1	1,9%
Ariège	45	0	0,0%
Aube	89	80	89,9%
Aude	119	59	49,6%
Aveyron	41	6	14,6%
Bouches-du-Rhône	555	223	40,2%
Calvados	130	117	90,0%
Cantal	19	13	68,4%
Charente	70	1	1,4%
Charente-Maritime	169	39	23,1%
Cher	66	37	56,1%
Corrèze	46	31	67,4%
Haute-Corse	24	5	20,8%
Corse-du-Sud	18	18	100%
Côte-d'Or	126	26	20,6%
Côtes-d'Armor	113	91	80,5%
Creuse	17	15	88,2%
Dordogne	94	17	18,1%
Doubs	142	59	41,6%
Drôme	171	113	66,1%
Eure	173	13	7,5%
Eure-et-Loir	108	65	60,2%
Finistère	147	144	98,0%
Gard	207	141	68,1%
Haute-Garonne	322	218	67,7%
Gers	29	19	65,5%
Gironde	371	183	49,3%
Hérault	244	217	88,9%
Ille-et-Vilaine	185	22	11,9%

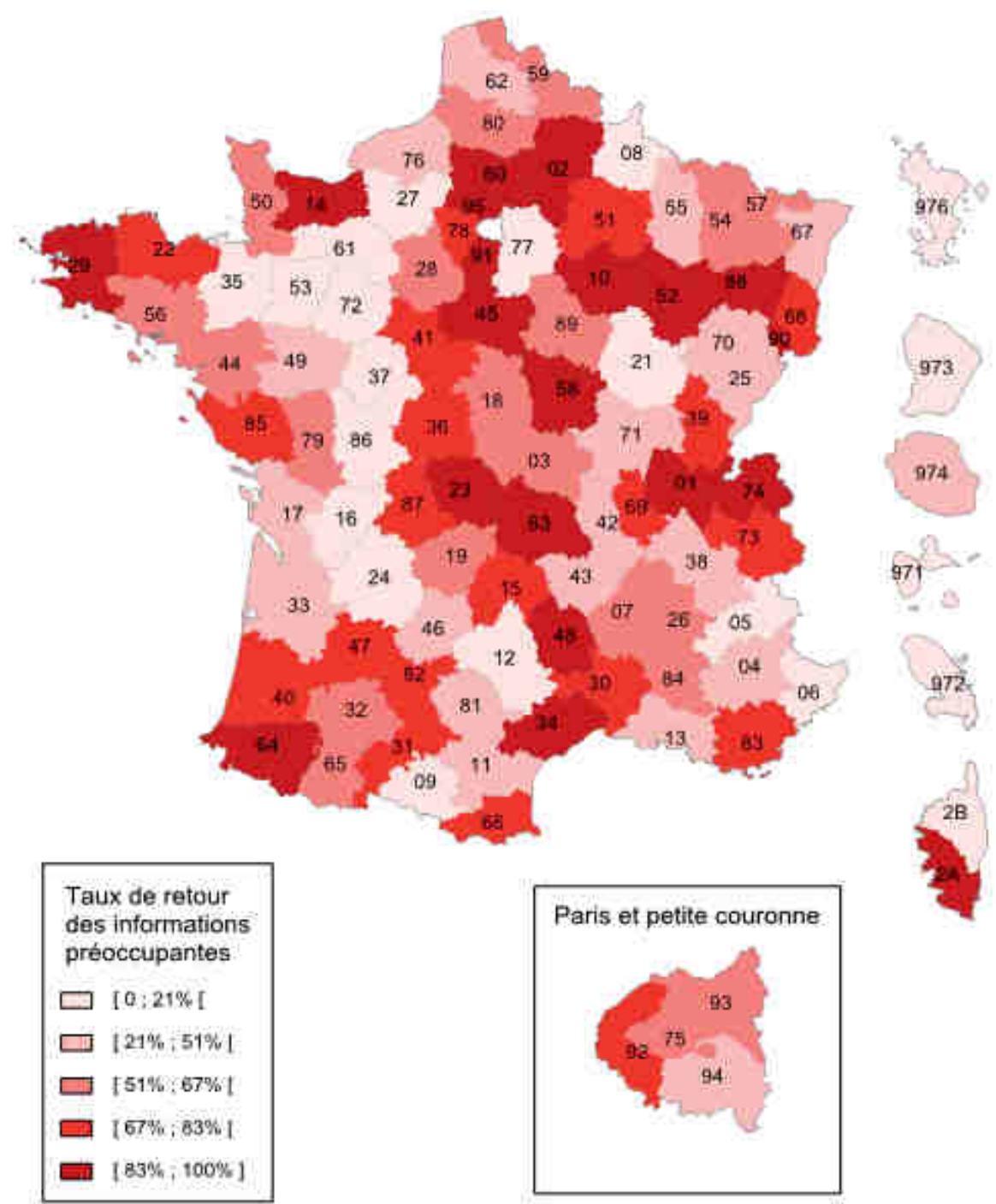
	IP	Retours	Taux de retour
Indre	36	29	80,6%
Indre-et-Loire	118	1	0,9%
Isère	262	124	47,3%
Jura	53	38	71,7%
Landes	57	40	70,2%
Loir-et-Cher	78	65	83,3%
Loire	123	43	35,0%
Haute-Loire	28	10	35,7%
Loire-Atlantique	319	170	53,3%
Loiret	160	143	89,4%
Lot	27	11	40,7%
Lot-et-Garonne	59	48	81,4%
Lozère	8	8	100,0%
Maine-et-Loire	182	92	50,6%
Manche	87	45	51,7%
Marne	156	117	75,0%
Haute-Marne	32	29	90,6%
Mayenne	62	4	6,5%
Meurthe-et-Moselle	196	116	59,2%
Meuse	53	23	43,4%
Morbihan	154	81	52,6%
Moselle	218	139	63,8%
Nièvre	40	36	90,0%
Nord	632	334	52,9%
Oise	197	172	87,3%
Orne	69	5	7,3%
Pas-de-Calais	517	179	34,6%
Puy-de-Dôme	109	101	92,7%
Pyrénées-Atlantiques	108	94	87,0%
Hautes-Pyrénées	34	22	64,7%
Pyrénées-Orientales	127	97	76,4%
Bas-Rhin	226	89	39,4%
Haut-Rhin	179	122	68,2%
Rhône	71	34	47,9%
Lyon Métropole	306	220	71,9%
Haute-Saône	56	16	28,6%
Saône-et-Loire	161	56	34,8%
Sarthe	121	10	8,3%
Savoie	76	60	79,0%

	IP	Retours	Taux de retour
Haute-Savoie	173	147	85,0%
Paris	588	382	65,0%
Seine-Maritime	363	176	48,5%
Seine-et-Marne	339	9	2,7%
Yvelines	307	226	73,9%
Deux-Sèvres	74	45	60,8%
Somme	153	95	62,1%
Tarn	110	38	34,6%
Tarn-et-Garonne	72	60	83,3%
Var	326	245	75,2%
Vaucluse	151	81	53,6%
Vendée	93	64	68,8%
Vienne	104	2	1,9%
Haute-Vienne	71	55	77,5%
Vosges	93	91	97,9%
Yonne	91	57	62,6%
Territoire-de-Belfort	34	32	94,1%
Essonne	340	285	83,8%
Hauts-de-Seine	270	221	81,9%
Seine-Saint-Denis	516	342	66,3%
Val-de-Marne	347	178	51,3%
Val-d'Oise	318	279	87,7%
Guadeloupe	97	5	5,2%
Martinique	32	3	9,4%
Guyane	73	8	11,0%
Réunion	151	47	31,1%
Mayotte	11	1	9,1%
Total	15 438	8 499	55,1%

Source : données issues de LISA au 19 septembre 2017

Pour un taux de retour moyen de 55,1 % au 19 septembre 2017, un quart des départements présentent un taux de retour d'IP supérieur ou égal à 80 % et 2 départements ont fait un retour sur l'ensemble des IP transmises. 39 départements ont un taux inférieur à 50 % (cf. figures VI.3 et VI.4). Ces disparités s'expliquent en partie par la mise en place de la dématérialisation pour transmettre les retours d'IP.

Figure VI.4 Représentation géographique des taux de retour d'IP par département (19 sept. 2017)



Source : données issues de LISA au 19 septembre 2017

Cartes réalisées avec Cartes & Données - © Arctique

6.2.2 Contenu des retours

Sur les retours pour lesquels l'information est renseignée, 59,1 % des évaluations sont réalisées par le service social départemental, 19,4 % par la PMI et 16,5 % par l'ASE (cf. figure VI.5).

Figure VI.5 Organisme réalisant l'évaluation de la situation

Organisme	Effectif	Part dans le nombre total de retours (n=8 499)
Service social départemental	5 112	60,1%
PMI	1 646	19,4%
ASE	1 428	16,5%
Service social scolaire	207	2,4%
Autres services (CMPP, École...)	589	6,9%
Non réponse	1 852	21,8%
Total évaluations	10 834	

Source : données issues de LISA le 19 septembre 2017

Champ : nombre de retours d'IP (n = 8 499)

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

Lecture : 60,1 % des évaluations d'IP ont été réalisées par le service social.

Parmi les retours actualisés disposant d'une information sur la situation, presque 6 familles sur 10 n'étaient pas connues du département pour des faits de maltraitance (inconnue du département, connue pour problème de logement, pour difficultés économiques ou pour une autre raison, famille non trouvée ou départ du mineur) (cf. figure VI.6). Ceci confirme toujours le rôle de repérage du SNATED.

Figure VI.6 Situation de la famille et des enfants par rapport au département

	Situation de la famille	Effectif	Part dans le nombre total de retours (n= 8 499)
Relation vis-à-vis du département	Inconnue du département	2 244	26,4%
	Problèmes éducatifs	2 031	23,9%
	Connue pour difficultés économiques	1 205	14,2%
	Connue pour une autre raison	593	7,0%
	Connue pour problème de logement	336	4,0%
	Violences conjugales	226	2,7%
	Connue pour mauvais traitement	154	1,8%
	Difficultés scolaires/absentéisme...	155	1,8%
Situation ne donnant pas lieu à mesure	Famille non trouvée	252	3,0%
	Départ du mineur	93	1,1%
	Mineur plus exposé au danger	149	1,8%
	Pas de danger ou de risque de danger	2 177	25,6%
	Non réponse	1 944	22,9%

Source : données issues de LISA au 19 septembre 2017

Champ : nombre de retours d'IP (n = 8 499)

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

Lecture : 26,4 % des retours d'IP concernent des familles inconnues du département.

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

Les suivis secteur et les suivis PMI représentent plus de 6 suivis de proximité sur 10, les premiers représentant même plus de 20 % de l'ensemble des suites (cf. figure VI.7a).

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

Suivis de proximité	Effectif	Part dans total des suivis de proximité (n=3 662)	Part dans total des suites (n= 6 303)
Suivi secteur	1 497	40,9%	23,8%
Vigilance service social	826	22,6%	13,1%
Suivi PMI	646	17,6%	10,2%
CMP/CMPP	216	5,9%	3,4%
Suivi préventif	175	4,8%	2,8%
Vigilance service social scolaire	101	2,8%	1,6%
Médiation	102	2,8%	1,6%
Professionnel de santé	36	1,0%	0,6%
Parentalité (REAP, Maisons vertes)	46	1,3%	0,7%
Hospitalisation	9	0,2%	0,1%
Internat	8	0,2%	0,1%
Total	3 662	100%	58,1%

Lecture : parmi les suites données, 10,2 % sont un suivi PMI.

Sept prestations administratives sur 10 sont des Actions éducatives à domicile (AED) et plus d'une prestation administrative sur 10 est une prestation de Techniciennes d'intervention sociale et familiale (TISF) (cf. figure VI.7b).

Figure VI.7b Répartition des prestations administratives après IP

Prestations administratives	Effectif	Part dans total des prestations administratives (n=1 260)	Part dans total des suites (n= 6 303)
AED	896	71,1%	14,2%
TISF	187	14,8%	3,0%
Accueil provisoire (établissement/Ass-fam)	80	6,3%	1,3%
Aide financière	46	3,7%	0,7%
Accueil parent-enfant (-3 ans)	23	1,8%	0,4%
Accueil de jour	11	0,9%	0,2%
AESF	10	0,8%	0,2%
Accueil 5 jours	0	0,0%	0,0%
Accueil 72h	5	0,4%	0,1%
Accueil jeune majeur (18-21 ans)	2	0,2%	0,0%
Total	1 260	100%	20%

Lecture : parmi les suites données, 14,2 % sont une Aide éducative à domicile (AED).

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

Figure VI.7c Répartition des mesures judiciaires après IP

Mesures judiciaires	Eff.	Part dans total mesures judiciaires (n=1 381)	Mesures judiciaires	Eff.	Part dans total des mesures judiciaires (n=1 381)	Part dans total des suites (n= 6 303)
JE	824	59,7%	AEMO	332	24,0%	5,3%
			MJIE	283	20,5%	4,5%
			Placement (Etab/Ass-fa)	82	5,9%	1,3%
			IOE	32	2,3%	0,5%
			Enquête sociale	22	1,6%	0,3%
			Tiers digne de confiance	21	1,5%	0,3%
			MJAGBF	18	1,3%	0,3%
			Médiation	16	1,2%	0,3%
			Accueil modulable	13	0,9%	0,2%
			Accueil de jour	3	0,2%	0,0%
			Protection jeune majeur	2	0,1%	0,0%
Parquet	557	40,3%	Enquête OPJ	356	25,8%	5,6%
			OPP	201	14,6%	3,2%
Total	1 381	100%	Total	1 381	100%	21,9%

Source : données issues de LISA au 19 septembre 2017

Champ : mesures décidées suite à un retour d'IP (n =6 303)

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

A retenir sur les suites d'IP

Les taux de retour d'IP varient singulièrement selon les territoires et notamment l'organisation des services départementaux. Le contenu des retours montre que 21,9 % des suites données sont des mesures judiciaires.

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

Liste des figures

1. Données de la téléphonie : types d'appels et analyse des flux

Figure I.1 Système téléphonique et circuit des appels

Figure I.2 Évolution du nombre d'appels présentés et pré-traités – 2012-2016

Figure I.3 Types d'appels et nombre d'appelants

Figure I.4 Configuration-type du service

Figure I.5a Répartition des appels pré-traités par le pré-accueil

Figure I.5b Répartition des appels pré-traités par les écoutants

Figure I.6 Circuit des appels

Figure I.7 Nombre d'appels présentés par mois

Figure I.8 Nombre moyen d'appels présentés par jour

Figure I.9 Nombre moyen d'appels présentés par heure

Figure I.10 Durée d'attente moyenne des appelants

2. Les appels traités

Figure II.1 Circuit du traitement des appels et volumétrie

Figure II.2 Évolution du nombre d'appels traités

Figure II.3 Répartition mensuelle des appels traités

Figure II.4 Répartition journalière des appels traités

Figure II.5 Délai moyen de prise en charge par un écoutant

Figure II.6 Répartition des appels au format long selon l'objet de l'appel

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

Figure II.8 Durée de l'entretien téléphonique avec l'appelant

Figure II.9 Nombre d'AI pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs par département

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

Figure II.11 Taux d'IP départementaux

Figure II.12 Nombre d'aides immédiates et d'informations préoccupantes par département 2014-2016

3. Caractéristiques de la population concernée par les appels

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

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

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

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

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

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

Figure III.7 Pyramide des âges des enfants en danger selon le sexe
Figure III.8 Répartition des types d'appels par âge des enfants en danger
Figure III.9 Lieu de vie des enfants en danger
Figure III.10 Auteurs présumés des dangers
Figure III.11 Auteurs présumés des dangers – Famille proche
Figure III.12 Répartition par sexe des auteurs présumés selon leur lien avec l'enfant
Figure III.13 Âge des auteurs présumés

4. Caractéristiques des dangers

Figure IV.1 Répartition des formes de dangers – Nombre d'enfants concernés
Figure IV.2 Répartition des formes de dangers par tranche d'âge des enfants
Figure IV.3 Répartition par sexe des enfants selon la nature du danger
Figure IV.4 Répartition des dangers selon le sexe des enfants
Figure IV.5 Répartition des dangers selon la qualité des auteurs présumés
Figure IV.6a Répartition des dangers selon le sexe des auteurs présumés
Figure IV.6b Sexe des auteurs présumés selon la catégorie de danger
Figure IV.7 Répartition des dangers selon l'âge des auteurs présumés

5. Informations recueillies sur les situations

Figure V.1 Informations relatives au comportement des enfants évoqués
Figure V.2 Informations relatives à la scolarité des enfants évoqués
Figure V.3 Eléments contextuels relatifs au mode de vie des enfants évoqués
Figure V.4 Informations relatives au comportement du ou des parents
Figure V.5 Informations relatives à l'environnement socio-économique des enfants évoqués

6. Orientations et suites d'un appel

Figure VI.1 Existence d'une orientation selon la qualification de l'appel
Figure VI.2 Type d'orientation proposée
Figure VI.3 Taux de retour d'IP par département au 19 septembre 2017
Figure VI.4 Représentation géographique des taux de retour d'IP par département (19 sept. 2017)
Figure VI.5 Organisme réalisant l'évaluation de la situation
Figure VI.6 Situation de la famille et des enfants par rapport au département
Figure VI.7a Répartition des suivis de proximité après IP
Figure VI.7b Répartition des mesures administratives après IP
Figure VI.7c Répartition des mesures judiciaires après IP

Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance en Danger
BP 30302 - 75823 Paris Cedex 17 - Tél : + 33(0)1 53 06 68 68
snated@allo119.gouv.fr
www.allo119.gouv.fr / www.giped.gouv.fr

Imprimé par la DILA à partir de fichiers fournis par le client



PEFC 10-31-2190 / Certifié PEFC



IMPRIM'VERT®