



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

# Étude annuelle relative aux appels du SNATED en 2017

# TABLE DES MATIÈRES

<b><i>Avant-propos</i></b>	<b>3</b>
<b><i>Synthèse chiffrée des appels en 2017</i></b>	<b>4</b>
<b><i>Organisation du service</i></b>	<b>5</b>
<b><i>Nomenclature des appels</i></b>	<b>6</b>
<b><i>Système téléphonique et circuit des appels</i></b>	<b>7</b>
<b><i>1. Données de la téléphonie : types d'appels et analyse des flux</i></b>	<b>8</b>
1.1 Appels entrants et présentés	9
1.1.1 Appelants et réappels	9
1.1.2 Circuit des appels pré-traités	11
1.2 Répartition des flux d'appels par période	14
1.3 Temps d'attente	16
<b><i>2. Les appels traités</i></b>	<b>17</b>
2.1 Évolution des appels traités depuis 2012	18
2.2 Analyse annuelle des appels traités	19
2.3 Délai de prise en charge	21
2.4 Description des appels traités	21
2.5 Analyse départementale des appels traités	24
<b><i>3. Caractéristiques de la population concernée par les appels</i></b>	<b>30</b>
3.1 Caractéristiques des appelants	31
3.1.1 Lien avec l'enfant et confidentialité des appels	31
3.1.2 Caractéristiques des appelants	33
3.2 Les enfants en danger ou en risque de l'être	34
3.2.1 Caractéristiques des enfants en danger	34
3.2.2 L'environnement familial de l'enfant	37
3.3 Les auteurs présumés à l'origine des dangers	37
3.3.1 Lien des auteurs présumés avec l'enfant	38
3.3.2 Caractéristiques des auteurs présumés	39

<b>4. Caractéristiques des dangers</b>	<b>41</b>
4.1 Types de dangers et catégories d'appels	42
4.2 Types de dangers et caractéristiques des enfants	43
4.3 Types de dangers et caractéristiques des auteurs présumés	45
4.3.1 Types de dangers et lien des auteurs présumés avec l'enfant	45
4.3.2 Types de dangers, âge et sexe des auteurs présumés	46
4.4 Focus sur les appels des mineurs au 119	49
<b>5. Informations recueillies sur les situations</b>	<b>66</b>
5.1 Informations liées au contexte des enfants évoqués	67
5.2 Informations concernant le comportement des parents et leur mode de vie	67
Annexe V.1 Informations relatives au comportement des enfants évoqués	70
Annexe V.2 Informations relatives à la scolarité des enfants évoqués	71
Annexe V.3 Éléments contextuels relatifs au mode de vie des parents et des enfants évoqués	72
Annexe V.4 Informations relatives au comportement du ou des parents	73
<b>6. Orientations et suites d'un appel</b>	<b>74</b>
6.1 Orientations des appels traités	75
6.2 Retours d'informations préoccupantes	76
6.2.1 Taux de retour départemental	76
6.2.2 Contenu des retours	79
<b>Liste des figures</b>	<b>83</b>

## Avant-propos

*L'étude statistique du SNATED, service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger, illustre l'activité du service chaque année mais permet également un éclairage sur les caractéristiques des situations concernées et leur évolution . 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.*

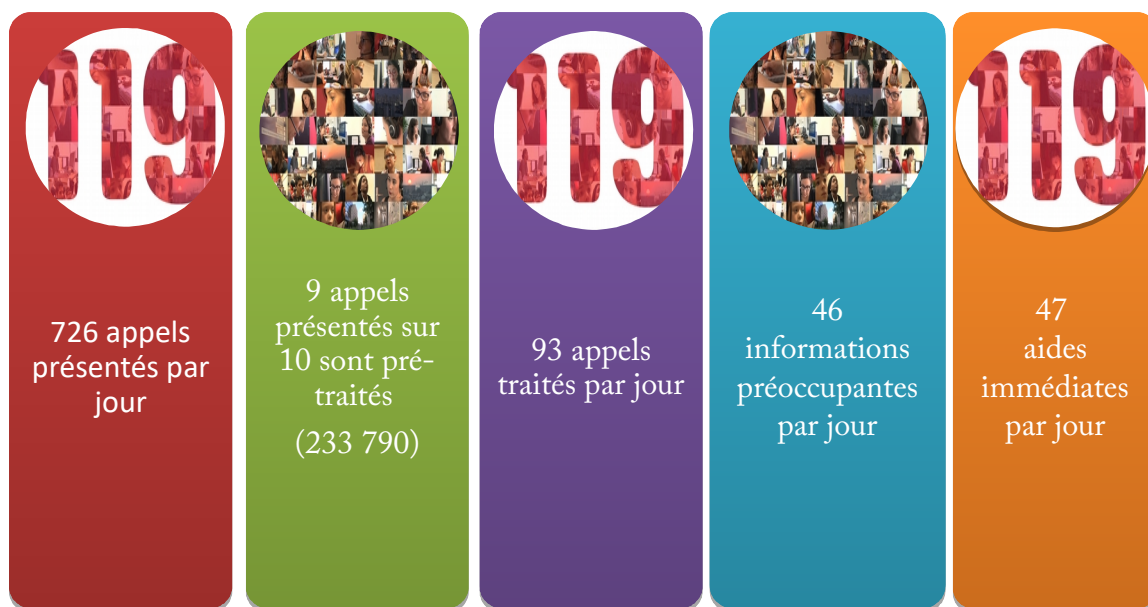
*Le comité technique du SNATED contribue par son avis et ses expertises à la compréhension des différents aspects de ces analyses.*

*Les données du SNATED sont recueillies par les écoutants, professionnels de la protection de l'enfance, sur la base d'éléments déclaratifs et font l'objet d'une validation par les cadres qui en assurent la cohérence. 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 émis par des mineurs afin de compléter un des objectifs du service de favoriser l'utilisation du 119 par les enfants . Une augmentation des appels traités est dénombrée en 2017 portant leur nombre à 33 877 (93 par jour). On constate au sein de ces appels traités, une augmentation des informations préoccupantes, qui correspondent ainsi à près d'un appel traité sur deux (49,4%).*

*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, 49 330 enfants sont concernés par un appel traité parmi lesquels 34 592 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 2017



# 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

L'interprétation des chiffres issus de cette étude est à mettre en lien avec l'organisation du service et la 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 (96 nuits en 2017)

# Nomenclature des appels

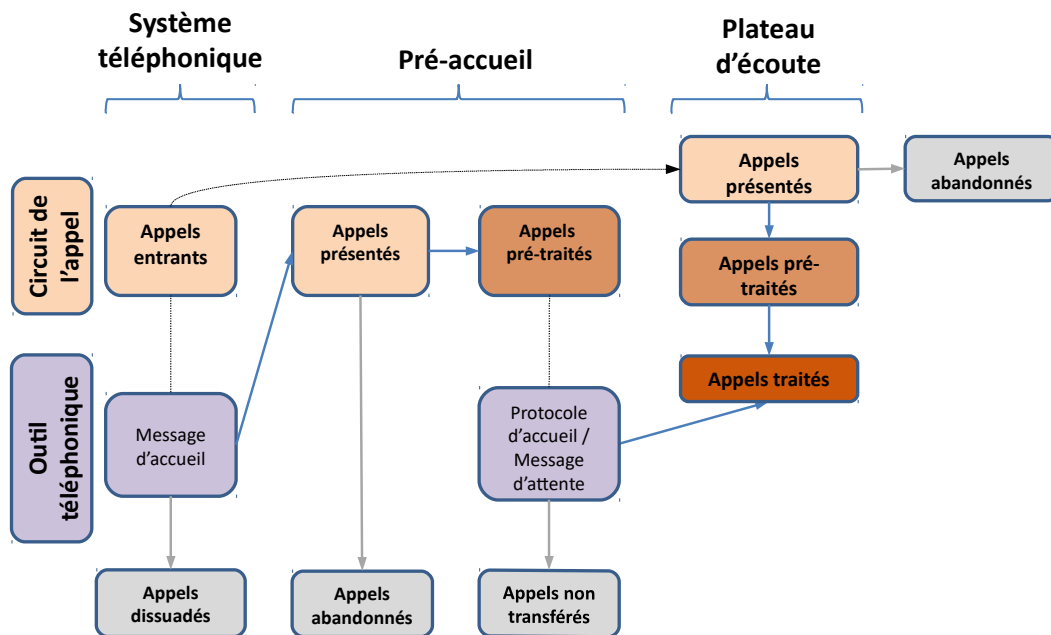
Afin d'uniformiser les définitions au niveau de la téléphonie sociale, la nomenclature de certains types d'appels a été modifiée en 2014.

Nomenclature	Définition
<b>Appel entrant</b>	Appel entrant dans le système téléphonique du SNATED via le message d'accueil
<b>Appel dissuadé</b>	Appel raccroché par l'appelant pendant le message d'accueil ou appel pour lequel l'appelant est incité à interrompre son appel qui ne concerne pas les missions du service (blacklistage, appels italiens <sup>1</sup> )
<b>Appel présenté</b>	Appel qui arrive dans le service, qu'un poste soit disponible ou pas
<b>Appel abandonné</b>	Appel raccroché par l'appelant avant d'avoir pu être pris en charge par le pré-accueil ou le plateau d'écoute
<b>Appel pré-traité</b>	Appel qui est décroché par les agents du pré-accueil (entre 8h et 23h) ou directement par les écoutants du plateau (entre 23h et 8h)
<b>Appel traité</b>	Appel qui donne lieu à une information préoccupante (IP) transmise au département ou à une aide immédiate (AI) de la part de l'écoutant

- **Aide immédiate (AI)** : entretien téléphonique 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.

<sup>1</sup> Le 119 est aussi un numéro d'opérateur téléphonique italien. Un message en italien invite les appelants désirant joindre cet opérateur à raccrocher.

# Systeme téléphonique et circuit des appels



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



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



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.

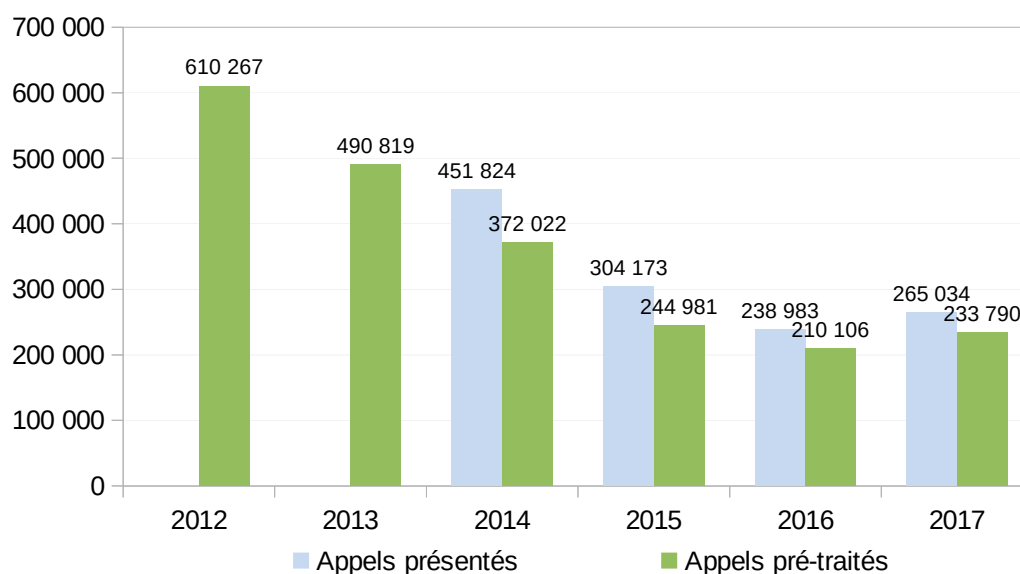
## 1.1 Appels entrants et présentés

### Une augmentation des appels présentés pour un taux de décrochage stable

En 2017, 465 942 appels sont parvenus dans le système téléphonique du 119. Le nombre d'appels dissuadés (non destinés au service ou raccrochés pendant le message d'accueil) s'élevant à 200 908, cela porte à **265 034 le nombre d'appels présentés au service et réellement en mesure d'être pré-traités**. Ce nombre d'appels présentés a augmenté de 10,9 % en 2017.

233 790 appels ont été pré-traités (+11,3%) conduisant à un taux de décrochage<sup>2</sup> de 88,2% : en 2017, **près de 9 appels présentés sur 10 ont été pré-traités par le pré-accueil ou les écoutants** (cf. [figure I.1](#)), ce qui correspond à un très bon taux en matière de téléphonie sanitaire et sociale.

Figure 1.1 Evolution du nombre d'appels présentés et pré-traités – 2012-2017



Source : données issues de LISA et du système téléphonique  
Champ : appels annuels présentés (n=265 034 en 2017)  
Lecture : en 2017, 233 790 appels ont été pré-traités.

### 1.1.1 Appelants et réappels

#### Un accès au service consolidé

Le 119 étant un numéro d'urgence, l'opérateur transmet gratuitement tous les appels depuis un poste fixe ou un portable. 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.

<sup>2</sup> Le taux de décrochage correspond au rapport du nombre d'appels pré-traités sur le nombre d'appels présentés.

223 292 numéros (appelants) différents sont dénombrés pour 465 942 appels entrants sur l'année 2017. Sur les 122 701 appelants pour lesquels au moins un de leur(s) appel(s) a été présenté, 110 828 appelants ont vu leur appel pré-traité (cf. figure 1.2).

**Figure 1.2 Types d'appels et nombre d'appelants**

	<b>Appels</b>	<b>Appelants</b>
<i>Appels entrants</i>	465 942	223 292
<i>Appels présentés</i>	265 034	122 701
<i>Appels pré-traités</i>	233 790	110 828

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels annuels entrants (n=465 942)

Lecture : en 2017, 122 701 appelants ont vu leur appel présenté pour un total de 265 034 appels présentés.

Concernant les appels présentés, 100 appelants ont cherché à joindre le service plus de 50 fois représentant 14 307 appels : sur ces 100 appelants, 43 ont appelé plus de 100 fois et 6 appelants ont appelé plus de 400 fois<sup>3</sup>. Pour certains, une procédure judiciaire est en cours pour entrave au bon fonctionnement du service public.

#### **Des dispositifs permettant un meilleur ciblage des appels**

Le système de téléphonie initié en octobre 2012 permet au SNATED de mieux cibler les appels sur le 119 et une meilleure régulation des flux d'appels au quotidien, mais également lors de campagnes de sensibilisation. Ce système permet ainsi d'optimiser le fonctionnement du service comme cela a été notamment le cas lors de la mise en œuvre effective du numéro européen 116 111 le 20 novembre 2017. Ce système est également géré par le Snated et permet l'entrée et le repérage des appels émis sur le 116 111 sur la même plateforme que le 119. Le 116 111 ayant été mis en œuvre fin 2017, aucune donnée chiffrée n'est disponible en 2017.

Le **blacklistage des numéros** instauré en 2011 conjugué à la mise en place de la **présentation systématique** des numéros en 2013<sup>4</sup> permet également de ne pas encombrer inutilement les lignes téléphoniques du service. Les appelants « pervers » et « phonophiles<sup>5</sup> » 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* »). Le blacklistage est exclusivement activé pour les appels d'adultes. En 2017, 1 800 numéros de téléphone ont été blacklistés.

Si le dispositif de blacklistage est resté le même en 2017, les messages d'accueil ont été revus et mis en place mi-octobre 2017 afin d'optimiser l'accueil du service.

Le **message d'accueil** dure 30 secondes et est entendu par l'appelant lorsqu'il arrive au 119 avant d'avoir un agent du pré-accueil. Il lui permet de savoir s'il est bien dans le bon service et d'accéder à des informations clés : « *Vous êtes bien en communication avec le 119, service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger. Notre service gratuit est joignable 24h sur 24, de toute la France.* »

<sup>3</sup> Pour l'ensemble des appels entrants, 270 appelants ont appelé plus de 50 fois, une personne a appelé 1 130 fois.

<sup>4</sup> La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) a été consultée à ce sujet le 16 septembre 2013.

<sup>5</sup> Appels récurrents d'adultes avec scénario identique ou différencié.

*Ce numéro n'apparaît sur aucun relevé détaillé de téléphone. Nous accueillons 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. ».*

Ce message permet d'écarter les appels brefs interrompus par l'appelant au bout de quelques secondes du fait d'une erreur téléphonique, les appels inappropriés ou destinés à un service italien. Certains appelants raccrochent également durant le message d'accueil avec la volonté de mener encore une réflexion avant de joindre le service. Dans ces cas, l'appel n'est pas présenté sur le poste d'un agent du pré-accueil.

Le **message d'attente** intervient au moment où l'appelant est mis en attente par un agent du pré-accueil avant d'avoir un écoutant. Il a été revisité afin d'aider les appelants à patienter. *« Vous êtes toujours en communication avec le 119, service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger. Cet appel est totalement gratuit et il n'apparaît sur aucune facture détaillée de téléphone. Nos écoutants sont en ce moment en ligne. Merci de patienter encore quelques instants, l'un d'entre eux va prendre votre appel en toute confidentialité. Les appels d'enfants sont prioritaires. Ne quittez pas ... l'un de nos professionnels de l'enfance va vous répondre. »*

Sur l'année 2017, 200 908 appels entrants 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.

### **1.1.2 Circuit des appels pré-traités**

La configuration du service au moment où l'appel est passé et le contenu de ce dernier déterminent le circuit des 233 790 appels pré-traités. De 8h à 23h, l'appel est nécessairement présenté aux agents du pré-accueil : 94,4 % des appels présentés sont pré-traités par un agent 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 : 5,6 % des appels sont directement pré-traités par un écoutant (cf. figures I.3).

Lorsque les appels sont pré-traités par le pré-accueil, 13,7 % sont transférés aux écoutants et 86,3 % ne sont pas transférés sur le plateau d'écoute : il se peut que leur contenu soit inapproprié<sup>6</sup> (54,2%), que le pré-accueil propose une invitation à rappeler en cas de saturation du plateau d'écoute<sup>7</sup> (43,6%) ou que le contenu de l'appel nécessite une réorientation vers un autre service, lorsque la demande ne correspond pas aux missions du 119 (2,2%) (cf. figure I.3a).

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Tous les écoutants présents sont en cours de traitement d'un appel et plusieurs appelants sont déjà en attente.

Figure I.3a Répartition des appels pré-traités par le pré-accueil

Appels pré-traités	Finalité	Effectif	Fréquence dans les appels pré-traités par le pré-accueil
	<b>Total appels pré-traités par le pré-accueil</b>	<b>220 719</b>	
<b>Pré-accueil</b>	<b>Non transférés aux écoutants dont</b>	<b>190 568</b>	<b>86,3%</b>
	<i>Appels inappropriés</i>	103 333	54,2%
	<i>Invitations à rappeler</i>	82 996	43,6%
	<i>Réorientations</i>	4 239	2,2%
	<b>Transférés aux écoutants pour être traités</b>	<b>30 151</b>	<b>13,7%</b>

Lorsque les écoutants décrochent directement les appels (uniquement de 23h à 8h), 22,7% de ces appels donnent lieu à une AI ou une IP<sup>8</sup>. 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.3b).

La baisse des appels dont le contenu est inapproprié se prolonge en 2017, preuve de l'efficacité des mesures mises en place pour réguler/contrôler les flux d'appels.

Figure I.3b Répartition des appels pré-traités par les écoutants

Appels pré-traités	Finalité	Effectif	Fréquence dans les appels pré-traités par les écoutants
	<b>Total appels pré-traités par les écoutants</b>	<b>13 071</b>	
<b>Plateau d'écoute</b>	<i>Appels inappropriés</i>	7 235	74,1%
	<i>Invitations à rappeler</i>	292 <sup>9</sup>	1,7%
	<i>Réorientations</i>	173	1,5%
	<i>Appels traités</i>	3 726	22,7%

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels pré-traités (n=233 790)

Lecture : sur l'ensemble des appels pré-traités par le pré-accueil, 13,7% ont été transférés aux écoutants pour être traités.

### ➤ 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 119 permettant ainsi de réguler les réappels et de garantir un meilleur accès au service.

En 2017, 40 574 appelants à l'origine de 83 339 appels ont été invités à rappeler. Cela représente plus d'un tiers des appels pré-traités (35,6 %). Cette hausse est significative de l'activité du pré-accueil et des écoutants et traduit des périodes d'engorgement du système téléphonique durant la

<sup>8</sup> 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 96 en 2017 contre 64 en 2016.

<sup>9</sup> Les 292 invitations à rappeler dénombrés la nuit le sont en cas de présence ponctuelle du pré-accueil sur cette plage horaire.

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

**Figure I.4 Compte-rendus des appels traités**

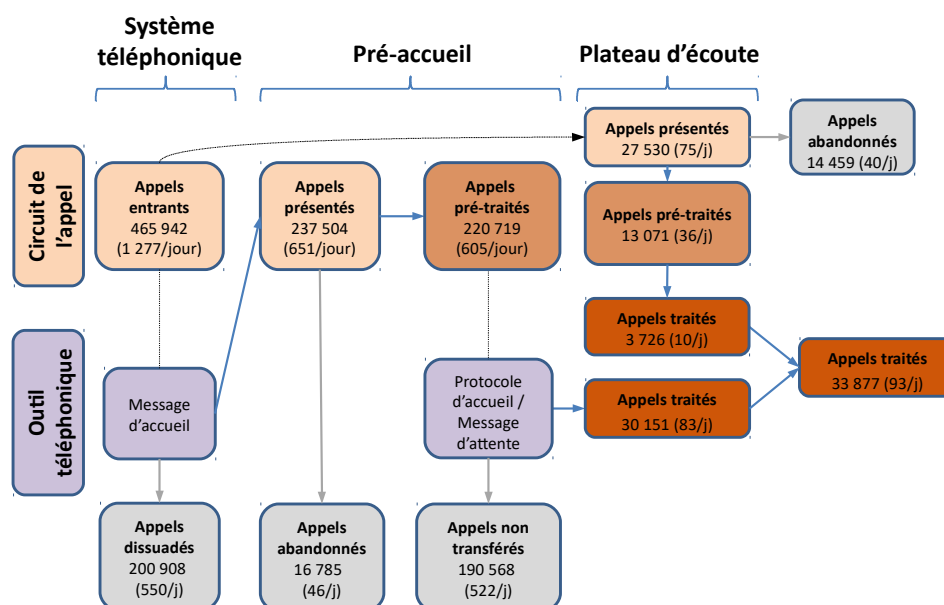
	Nombre de mots dans les compte-rendus	
	IP	AI
2014	260	142
2015	289	153
2016	312	158
2017	313	159

Source : données issues de LISA et du système téléphonique  
 Champ : appels traités en 2017 (n=33 877)

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. Le nombre de mots contenus dans les comptes-rendus d'appels est passé de 260 en 2014 à 313 en 2017 pour les IP (de 142 à 159 mots pour les AI) (cf. figure I.4). 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 plus de **60 % des appelants invités à rappeler, ont effectivement renouvelé leur appel**<sup>10</sup> permettant de faire aboutir près de 9 appels sur 10 en 2017.

**Figure I.5 Circuit des appels**



<sup>10</sup> 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.

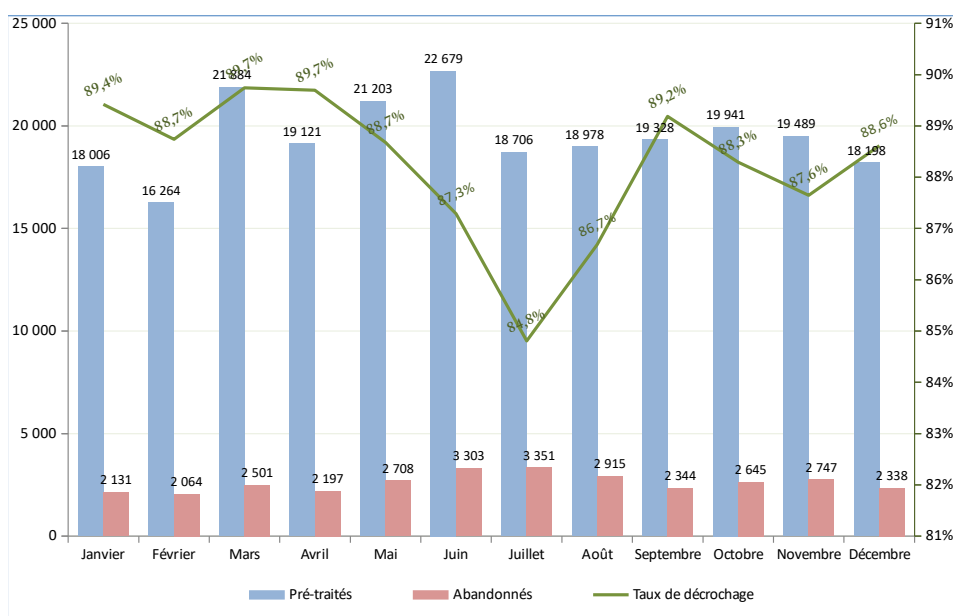
## ◆ 1.2 Répartition des flux d'appels par période

Le flux d'appels présentés (somme des appels pré-traités et des appels abandonnés) varie en fonction de la période de l'année, du jour de la semaine et du moment de la journée.

### Un flux d'appels irrégulier sur l'année

En 2017, 265 034 appels sont présentés au service, ce qui correspond à une moyenne mensuelle de 22 086 appels présentés. Différentes périodes de l'année sont néanmoins observées (cf. figure I.6).

Figure 1.6 Nombre d'appels présentés par mois



Source : données issues de LISA Champ : ensemble des appels présentés au 119 (n = 265 034)

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

Lecture : 19 328 appels ont été pré-traités en septembre pour un taux de décrochage de 89 %.

**Janvier à juin** : bien qu'irrégulier d'un mois à l'autre, le nombre d'appels pré-traités est plus élevé (19 860 en moyenne mensuelle) que durant la période estivale juillet-août (18 842 appels par mois).

**Juillet à décembre** : le flux d'appels pré-traités est relativement constant (19 107 appels en moyenne mensuelle). Le nombre d'appels abandonnés (3 274 appels en moyenne mensuelle) est supérieur à celui constaté au premier semestre de l'année (2 484 appels en moyenne mensuelle).

C'est durant la période estivale que le nombre d'appels abandonnés est le plus élevé, les effectifs du pré-accueil et du plateau d'écoute étant moindres durant ces deux mois.

Le taux de décrochage, qui atteint 89,7 % aux mois de mars et avril, est alors plus faible sur les mois d'été.

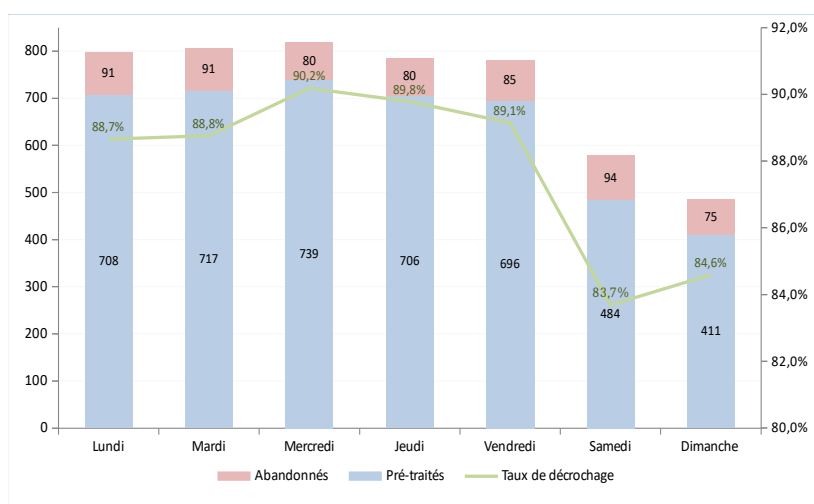
## Un fréquence régulière d'appels en semaine, une baisse observée le week-end

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

- **en semaine** : une régularité est observée dans la fréquence des appels présentés (799 en moyenne par jour). Le mercredi est le jour où le nombre d'appels présentés est le plus élevé. Le taux de décrochage est compris entre 88,7 % le lundi et 90,2 % le mercredi.

- **le week-end** : une baisse significative du nombre d'appels présentés est notée (532 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 84%. Le week-end, un seul agent du pré-accueil est présent.

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



Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels présentés au 119 (n=265 034)

Lecture : le lundi, 708 appels sont pré-traités contre 91 qui sont abandonnés en moyenne, ce qui représente un taux de décrochage de 88,7 %.

## Des créneaux horaires privilégiés par les appelants

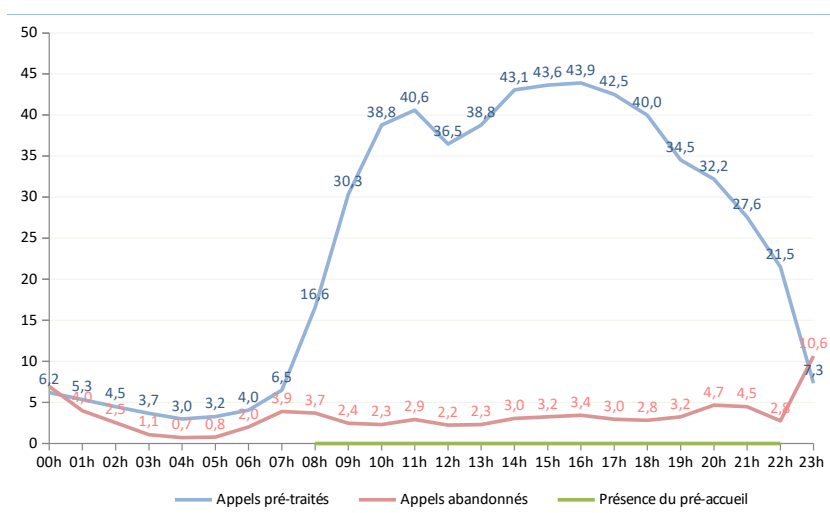
Le nombre d'appels présentés est le plus important de la journée de 14h à 18h (46 appels présentés en moyenne par heure), représentant en moyenne près d'un tiers des appels présentés de la journée.

Sur cette période de la journée, 43 appels sont pré-traités par heure (cf. figure I.8). Le nombre d'appels présentés est plus faible de 23h à 8h 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 les nuits où un agent du pré-accueil est présent (96 nuits).

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 terminent leur service.



**Figure I.8 Nombre moyen d'appels présentés par heure**



Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels présentés au 119 (n=265 034)

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 29 secondes précisant les missions du SNATED. L'augmentation du nombre d'appels présentés en 2017 a conduit à une légère augmentation de la prise d'appels avec un temps d'attente moyen de 30 secondes pour l'ensemble des appels pré-traités. Compte-tenu de la répartition des effectifs et des missions du pré-accueil et des écoutants, ce temps d'attente est supérieur lorsque l'appel parvient directement sur le plateau d'écoute (cf. figure I.9).

**Figure I.9 Durée d'attente moyenne des appelants**

	Appels pré-traités	Durée moyenne
Pré-accueil	220 719	17,6 secondes
Plateau d'écoute	13 071	4 minutes

Source : données issues de LISA

Champ : appels présentés (n=265 034)

### A retenir sur les flux d'appels en 2017

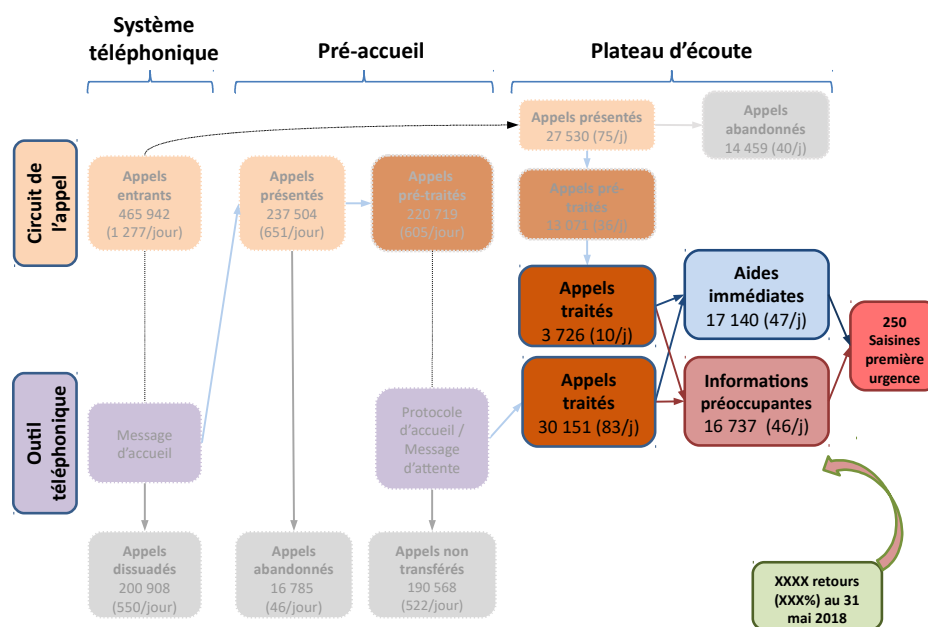
265 034 appels ont été présentés au pré-accueil ou sur le plateau d'écoute, pour 233 790 appels pré-traités : sur 10 appels présentés au service, 9 appels ont été pré-traités par un professionnel.

## 2. Les appels traités

En 2017, le SNATED a traité 33 877 appels (93 appels par jour). Il s'agit de 16 737 informations préoccupantes (IP) adressées à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) du ou des département(s) concerné(s) et de 17 140 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 14,5 % 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 2017, ils l'ont été 250 fois contre 158 en 2016 et 217 en 2015.

**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

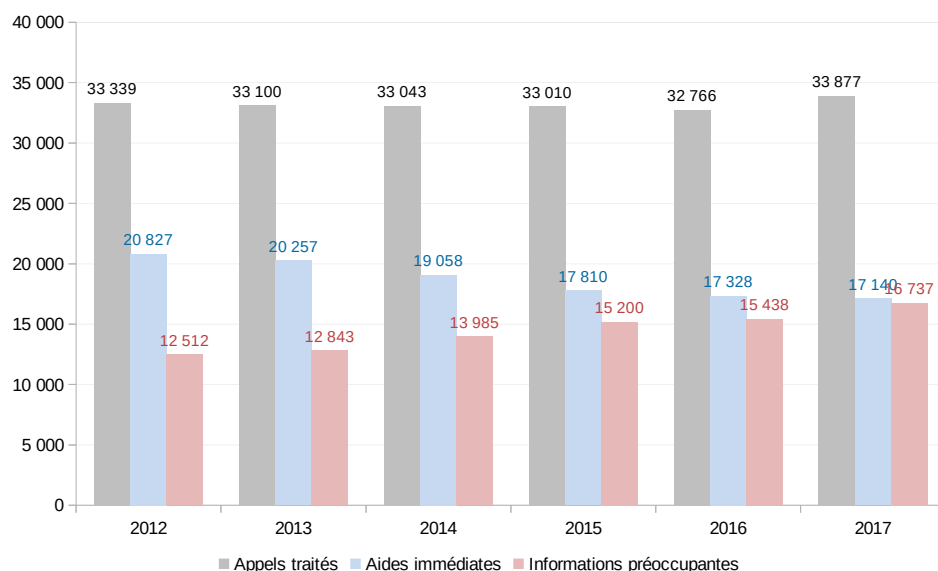
### Une augmentation constante des IP depuis 2012

En 2017, le nombre d'appels traités est en augmentation par rapport à 2016 (+3,4%) et 2012 (+1,6%). La tendance enregistrée depuis 2012 d'une baisse des AI conjuguée à une hausse des IP se poursuit en 2016. Entre 2016 et 2017, les AI ont diminué de 1,1% (- 188 AI) alors que le nombre d'IP a augmenté de 8,4% (+ 1 299 IP). Le taux d'informations préoccupantes est de 49,4 %. Depuis 2012, le nombre d'IP a augmenté de 33,8 %, soit 4 225 IP (cf. figure II.2).

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

- à 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 Evolution du nombre d'appels traités – 2012-2017**



Source : données issues de LISA Champ : appels traités (n=33 877)

Lecture : en 2017, sur les 33 877 appels traités, 16 737 sont des IP.

Le taux d'IP correspond au rapport du nombre d'informations préoccupantes au nombre d'appels pré-traités. En 2017, le taux d'IP moyen est de 49,4 % marquant une hausse de près de 15 points depuis 2012 : **près d'un appel traité sur deux donne lieu à une IP.**

## 2.2 Analyse annuelle des appels traités

De manière générale, les flux d'appels traités suivent la tendance des flux d'appels pré-traités évoqués à la partie précédente.

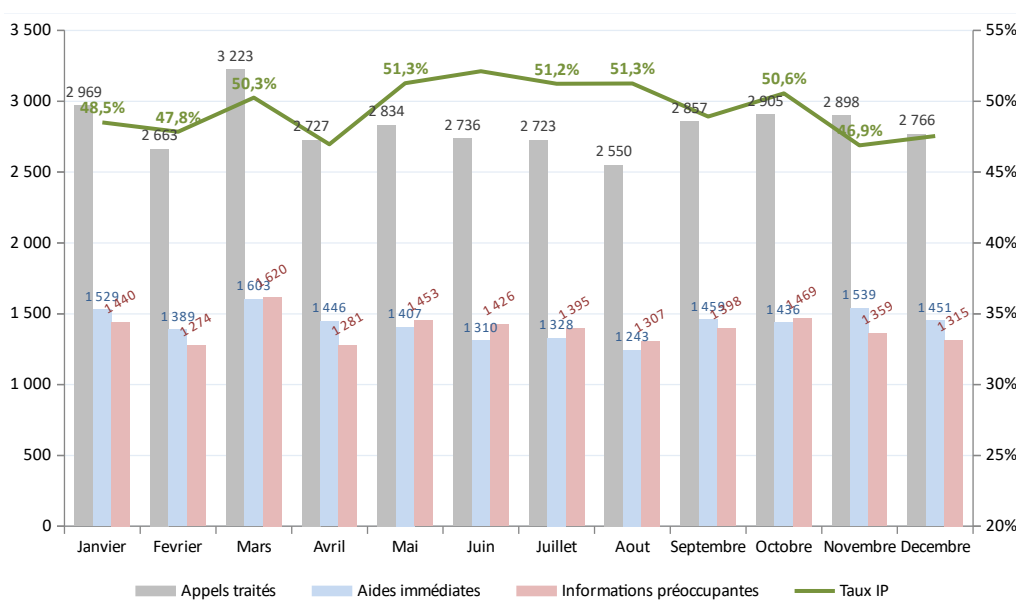
Le pic observé dans le nombre d'appels traités au mois de mars (3 223 appels traités) correspond aux retombées d'actions de communication lancées par le Snated dans le cadre du 1<sup>er</sup> plan interministériel de mobilisation et de lutte contre les violences faites aux enfants.

La campagne de sensibilisation associée à ce plan a démarré le 1<sup>er</sup> mars et a duré près de 3 semaines. La diffusion d'un spot ministériel sur Internet et d'un second spot réalisé par la Voix de l'Enfant citant le 119 a entraîné une hausse conséquente des appels.

Les appels traités marquent un léger repli durant le trimestre estival. Cette période de vacances scolaires est marquée de ce fait 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 (51,3 % 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**

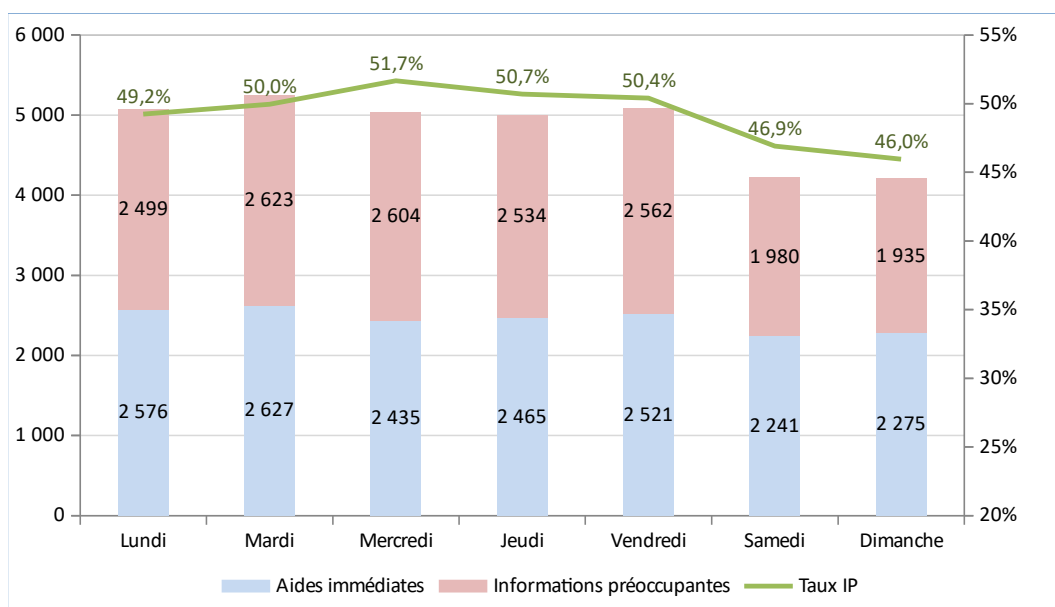


Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 877)

Lecture : en mars 2017, 1 620 IP ont été adressées au(x) département(s) concerné(s), ce qui représente 50,3 % des appels traités sur ce mois.

**Figure II.4 Répartition journalière des appels traités**



Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 877)

Lecture : 2 627 appels ont donné lieu à une AI le mardi.

La répartition des appels traités sur la semaine (cf. figure II.4) montre un nombre d'appels traités plus faible le week-end. Les appels traités sont légèrement plus nombreux en début de semaine. Le taux d'IP est légèrement plus fort le mercredi (52 %), jour où les appelants sont davantage les enfants.

## 2.3 Délai de prise en charge

### Une hausse des appels traités qui impacte le 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 est observé avant qu'un écoutant n'ait terminé le traitement de l'appel précédent et soit disponible. Ce délai de prise en charge est variable selon les flux d'appels et le nombre d'écouterants présents sur le plateau. En 2017, le délai de prise en charge a augmenté pour se situer à une moyenne de 14 minutes et 30 secondes contre 12 minutes et 36 secondes en 2016 (cf. figure II.5). Cette hausse est en partie liée à celle du nombre d'appels traités : plus le nombre d'appels traités est élevé, plus les écoutants sont mobilisés sur des situations et plus le délai de prise en charge s'accroît.

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

Heure de l'appel	Délai
23h-7h59 <sup>11</sup>	3 minutes 51
8h-9h59	13 minutes 04
10h-16h59	15 minutes 13
17h-21h59	15 minutes 15
22h-22h59	9 minutes 23
<b>Moyenne</b>	<b>14 minutes 30</b>

Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels transférés du pré-accueil vers le plateau d'écoute (n=30 151)

Lecture : entre 17h et 22h, le délai moyen de prise en charge par un écoutant est de 15mn15.

## 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'écouterant qui peut parfois différer de l'appréciation de l'appelant. Les appels traités ne font 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 2017, 98,3 % 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, puisque les IP évoquent des « situations d'enfants en danger ou en risque de l'être<sup>12</sup> » à hauteur de 96,3 %. Les autres IP concernent des questions sur les suites d'une IP ou d'une AI précédemment traitée par le service<sup>13</sup>.

<sup>11</sup> Les temps d'attente calculés entre 23h et 8h du matin correspondent aux nuits effectuées ponctuellement avec le pré-accueil.

<sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup> Les 2 IP ayant pour objet « problèmes éducatifs » 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.

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.

**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	8 860	53,5%	16 125	96,3%
Problèmes éducatifs	677	4,1%	2	-
Difficultés relationnelles	419	2,5%	-	-
Conflits conjugaux	695	4,2%	-	-
Questionnement psychologique	1 062	6,4%	-	-
Questionnement juridique	2 087	12,6%	-	-
Questions sur les suites d'une IP ou d'une AI	2 513	15,2%	610	3,7 %
Scénario enfant	243	1,5%	-	-
Non renseigné	4	-	-	-
<b>Total</b>	<b>16 560</b>	<b>100%</b>	<b>16 737</b>	<b>100%</b>

Source : données issues de LISA      Champ : appels au format long (n=33 297)  
Lecture : 677 AI au format long avaient pour objet principal des problèmes éducatifs.

Par ailleurs, les AI concernent des appels dont les caractéristiques sont plus diversifiées et qui renvoient à la mission de prévention, de conseil, de soutien et d'orientation dévolue au SNATED : questionnements juridiques (12,6%), questionnements psychologiques (6,4%), conflits conjugaux (4,2%) et problèmes éducatifs (4,1%).

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

AI	Effectif	%
Prise de contact sans élément exploitable	204	35%
Demande d'informations	125	21,6%
Coordonnées d'un autre service	72	12,4%
Souffrance psychique d'un adulte	67	11,5%
Témoignage au sujet ou d'une ancienne victime	57	9,8%
Témoignage d'un adulte actuellement victime	17	2,9%
Scénario adulte <sup>14</sup>	16	2,8%
Pervers	12	2,1%
Phonophile	3	0,5%
Demande de documentation sur le SNATED	2	0,3%
Demande d'un poste écoutant	2	0,3%
Non renseigné	3	0,5%
<b>Total</b>	<b>580</b>	<b>100%</b>

Source : données issues de LISA      Champ : appels au format court (n=580)  
Lecture : 21,6 % des appels au format court avaient pour objet principal une demande d'informations.

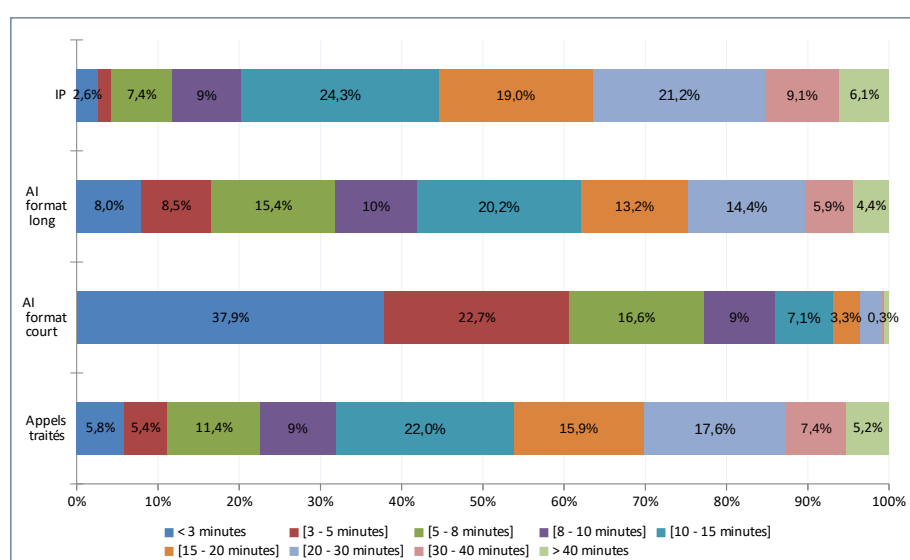
<sup>14</sup> Appels dont la crédibilité est mise en doute.

Le nombre d'appels au format court poursuit sa baisse en 2017. Les prises de contact ne permettant pas à l'écouter d'explorer la situation et les demandes d'informations sur le service représentent plus de la moitié des appels courts (cf. figure II.7). 8 appels courts sur 100 correspondent à des « scénario », « pervers » et « phonophile »<sup>15</sup>.

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

En 2017, la durée moyenne de l'entretien téléphonique est de 17 minutes. Cette augmentation de la durée des entretiens est à mettre en lien avec l'augmentation des IP dont la durée des entretiens est en moyenne plus longue (19 minutes et 5 secondes) que celle des AI au format long (15 minutes et 4 secondes) et celle des AI au format court (7 minutes et 13 secondes).

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



Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 877)

Lecture : 9,1 % des entretiens donnant lieu à une IP durent de 30 à 40 minutes.

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.

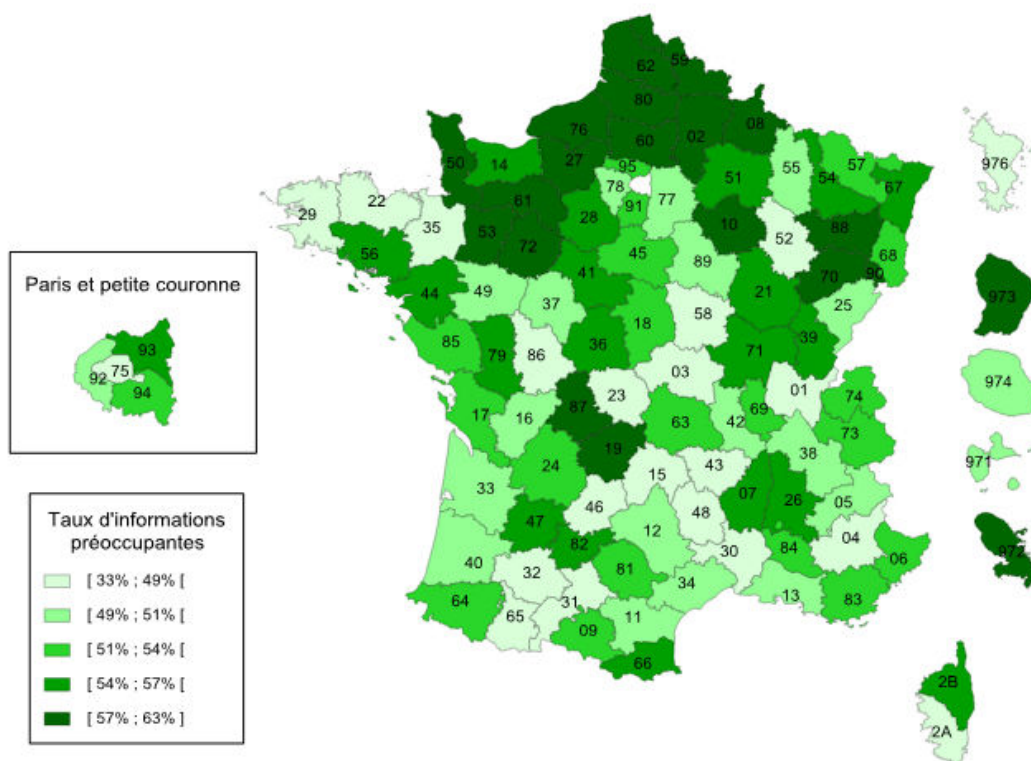
<sup>15</sup> Appels récurrents d'adultes avec scénario identique ou différencié.



## 2.5 Analyse départementale des appels traités

La figure II.12 recense les AI et les IP par département enregistrées au SNATED depuis 2012. La carte II.9 représente le taux d'IP par département (nombre d'IP rapporté au nombre d'appels traités).

Figure II.9 Taux d'IP (part des IP dans les appels traités) par département



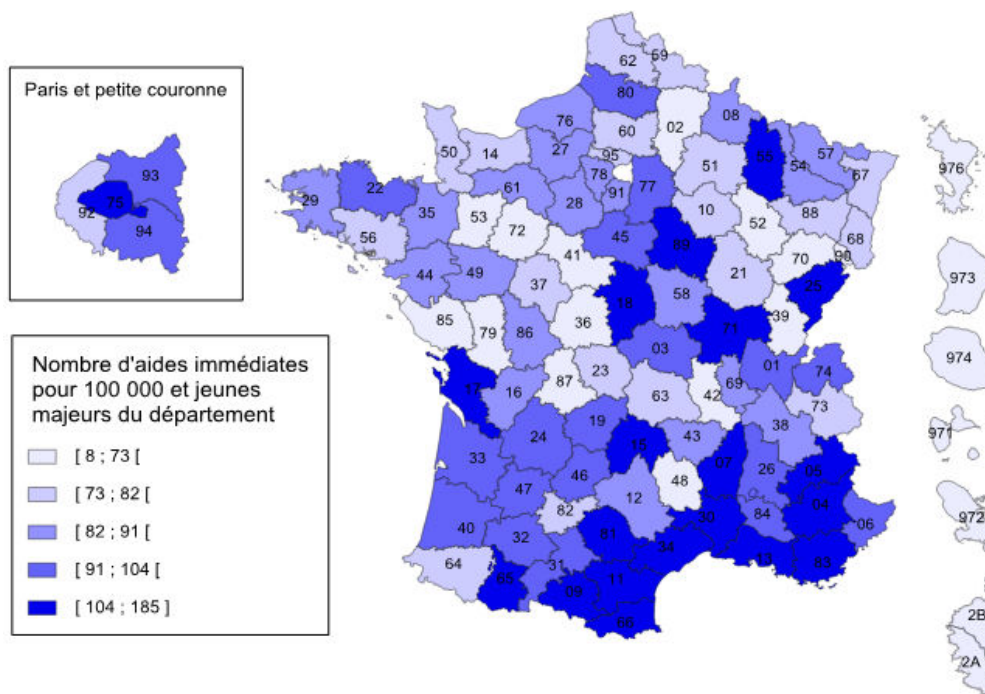
### **Taux d'informations préoccupantes :**

Sur la période 2015-2017, le nombre d'IP a augmenté de 10,4 % au niveau national et dans deux tiers des départements, les IP sont plus nombreuses que les AI.

En rapportant le nombre d'IP sur l'ensemble des appels traités dans chaque département, le taux d'IP obtenu est compris entre 33,3% dans le Cantal et 63,2% dans le Pas-de-Calais pour une moyenne de 49,4 % (cf. figure II.9).

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.10 et II.11 traduisent les nombres d'AI et d'IP pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs de chaque département.

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



Source : Insee - estimations de population (résultats provisoires arrêtés fin 2016) - nombre de mineurs et jeunes majeurs par départements – estimation faite par l'ONPE

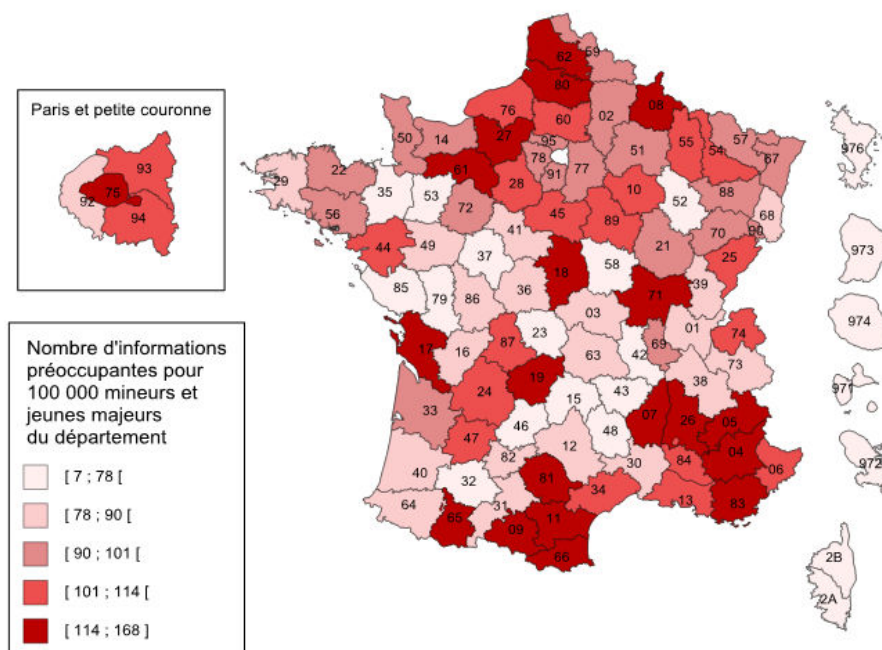
### **Aides immédiates :**

#### **7 départements concentrent à eux seuls 20% des AI**

Paris (773), les Bouches-du-Rhône (573), le Nord (542), la Seine-Saint-Denis (453), le Rhône (450), la Seine-et-Marne (375) et la Gironde (373) sont les sept départements qui concentrent le plus d'AI en 2017, 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 99,8 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 8,4 à Mayotte à 167,3 à Paris et plus de 185 dans les Alpes-de-Haute-Provence. La prise en compte de la population modifie la hiérarchie : les Alpes-de-Haute-Provence, Paris, les Hautes-Pyrénées, l'Ardèche, le Tarn présentent les ratios d'AI les plus élevés (cf. figure II.10).

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



Source : Insee - estimations de population (résultats provisoires arrêtés fin 2016) - nombre de mineurs et jeunes majeurs par départements – estimation faite par l'ONPE.

Cartes réalisées avec Cartes & Données - © Arctique

### **Informations préoccupantes :**

#### **6 départements concentrent près de 20% des IP**

Comme les années précédentes, le Nord (731), Paris (661), les Bouches-du-Rhône (565), la Seine-Saint-Denis (541) et le Pas-de-Calais (517) et le Rhône (472), 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 97,5 pour 100 000 marquant une légère hausse en 2017. Ce ratio s'étend de 9,6 à Mayotte à 143 à Paris et plus de 168 en Ardèche. Plus de 40 départements présentent un ratio supérieur à 100 pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs. Pondérée par la population des départements, ce sont l'Ardèche, les Alpes-de-Haute-Provence, l'Ariège, le Var, et la Corrèze qui présentent les ratios les plus élevés (cf. figure II.11).

**Figure II.12 Nombre d'aides immédiates  
et d'informations préoccupantes par département 2015-2017**

	Aides immédiates			Informations préoccupantes				
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	Evolution IP 2015-2017	Taux IP
Ain	143	129	160	111	121	148	33,3 %	48,1 %
Aisne	106	96	94	120	117	133	10,8 %	58,6 %
Allier	72	63	70	66	66	64	-3 %	47,8 %
Alpes-de-Haute-Prov.	53	51	67	39	46	58	48,7 %	46,4 %
Hautes-Alpes	71	59	37	38	34	38	0 %	50,7 %
Alpes-Maritimes	311	290	242	270	250	258	-4,4 %	51,6 %
Ardèche	84	110	104	73	116	128	75,3 %	55,2 %
Ardennes	67	59	60	64	54	83	29,7 %	58 %
Ariège	52	49	44	48	45	49	2,1 %	52,7 %
Aube	98	87	62	74	89	86	16,2 %	58,1 %
Aude	133	111	110	90	119	107	18,9 %	49,3 %
Aveyron	48	60	54	26	41	54	107,7 %	50 %
Bouches-du-Rhône	578	616	573	502	555	565	12,5 %	49,6 %
Calvados	140	153	137	149	130	161	8,1 %	54 %
Cantal	21	24	30	12	19	15	25 %	33,3 %
Charente	75	74	67	68	70	69	1,5 %	50,7 %
Charente-Maritime	149	134	153	140	169	173	23,6 %	53,1 %
Cher	89	87	87	90	66	92	2,2 %	51,4 %
Corrèze	38	31	49	70	46	74	5,7 %	60,2 %
Haute-Corse	23	28	15	15	24	18	20 %	54,5 %
Corse-du-Sud	28	32	20	17	18	15	-11,8 %	42,9 %
Côte-d'Or	97	109	110	116	126	129	11,2 %	54 %
Côtes-d'Armor	118	94	146	127	113	132	3,9 %	47,5 %
Creuse	15	13	17	18	17	13	-27,8 %	43,3 %
Dordogne	76	81	78	73	94	89	21,9 %	53,3 %
Doubs	155	128	154	139	142	156	12,2 %	50,3 %
Drôme	133	126	125	119	171	147	23,5 %	54 %
Eure	154	149	143	174	173	222	27,6 %	60,8 %
Eure-et-Loir	104	101	96	87	108	124	42,5 %	56,4 %
Finistère	211	181	191	150	147	178	18,7 %	48,2 %
Gard	178	192	192	168	207	164	-2,4 %	46,1 %
Haute-Garonne	335	352	355	330	322	308	-6,7 %	46,5 %
Gers	31	38	38	25	29	29	16 %	43,3 %
Gironde	336	369	373	323	371	378	17 %	50,3 %
Hérault	293	320	298	290	244	297	2,4 %	49,9 %
Ille-et-Vilaine	213	208	33	173	185	175	1,2 %	42,5 %
Indre	39	36	33	25	36	39	56 %	54,2 %
Indre-et-Loire	138	118	113	120	118	112	-6,7 %	49,8 %
Isère	271	300	301	283	262	286	1,1 %	48,7 %
Jura	42	47	39	46	53	51	10,9 %	56,7 %
Landes	67	63	83	62	57	79	27,4 %	48,8 %
Loir-et-Cher	71	65	55	86	78	68	-20,9 %	55,3 %
Loire	124	114	141	122	123	143	17,2 %	50,4 %
Haute-Loire	27	30	46	25	28	33	32 %	41,8 %

	AI			IP				
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	Evolution IP 2015-2017	Taux IP
Loire-Atlantique	322	318	336	334	319	421	26 %	55,6 %
Loiret	160	165	174	197	160	185	-6,1 %	51,5 %
Lot	39	42	36	30	27	27	-10 %	42,9 %
Lot-et-Garonne	80	63	69	76	59	85	11,8 %	55,2 %
Lozère	11	22	11	12	8	8	-33,3 %	42,1%
Maine-et-Loire	202	189	185	168	182	184	9,5 %	49,9 %
Manche	95	87	88	108	87	117	8,3 %	57,1 %
Marne	119	118	110	127	156	141	11 %	56,2 %
Haute-Marne	25	31	28	33	32	26	-21,2 %	48,1 %
Mayenne	43	52	37	48	62	55	14,6 %	59,8 %
Meurthe-et-Moselle	215	148	165	242	196	209	-13,6 %	55,9 %
Meuse	42	39	48	51	53	48	-5,9 %	50 %
Morbihan	139	153	134	168	154	164	-2,4%	55 %
Moselle	213	230	224	192	218	244	27,1 %	52,1 %
Nièvre	43	37	36	39	40	32	-17,9 %	47,1 %
Nord	643	598	542	691	632	731	5,8 %	57,4 %
Oise	175	179	168	209	197	232	11 %	58 %
Orne	63	68	59	74	69	84	13,5 %	58,7 %
Pas-de-Calais	353	316	301	499	517	517	3,6 %	63,2 %
Puy-de-Dôme	119	104	121	113	109	130	15 %	51,8 %
Pyrénées-Atlantiques	120	125	114	101	108	121	19,8 %	51,5 %
Hautes-Pyrénées	39	46	69	38	34	65	71,1%	48,5 %
Pyrénées-Orientales	108	129	125	112	127	159	42 %	56 %
Bas-Rhin	187	210	218	238	226	263	10,5 %	54,7 %
Haut-Rhin	130	149	154	146	179	160	9,6 %	51 %
Rhône <sup>16</sup>	517	487	450	475	378	472	-0,63 %	51,2 %
Métropole de Lyon				274	301	361		
Département Rhône	-	-	-	201	71	111		
Haute-Saône	53	48	40	49	56	58	18,4 %	59,2 %
Saône-et-Loire	109	138	134	117	161	170	45,3 %	55,9 %
Sarthe	144	101	106	143	121	140	-2,1 %	56,9 %
Savoie	119	80	83	88	76	92	4,5 %	52,6 %
Haute-Savoie	185	163	197	168	173	215	28 %	52,2 %
Paris	813	780	773	588	588	661	12,4 %	46,1 %
Seine-Maritime	327	268	277	322	363	364	13 %	56,8 %
Seine-et-Marne	358	368	375	320	339	371	15,9 %	49,7 %
Yvelines	373	307	353	307	307	357	16,3 %	50,3 %
Deux-Sèvres	71	49	55	86	74	67	-22,1 %	54,9 %
Somme	124	127	140	160	153	206	28,8 %	59,5 %
Tarn	71	103	124	93	109	141	51,6 %	53,2 %
Tarn-et-Garonne	46	64	48	44	72	56	27,3 %	53,8 %
Var	246	273	298	262	326	336	28,2 %	53 %
Vaucluse	152	170	128	170	151	146	-14,1 %	53,3 %
Vendée	109	103	77	100	93	88	-12 %	53,3 %
Vienne	73	103	92	77	104	85	10,4 %	48 %

<sup>16</sup> Pour les AI, il est impossible de distinguer les données le département de Lyon Métropole et le département du Rhône. Les données présentées sont agrégées.

	AI			IP				
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	Evolution IP 2015-2017	Taux IP
Haute-Vienne	62	57	58	51	71	92	80,4 %	61,3 %
Vosges	59	68	66	97	93	87	-10,3	56,9 %
Yonne	74	89	89	86	91	91	5,8 %	50,6 %
Territoire-de-Belfort	31	20	25	44	34	35	-20,5 %	58,3 %
Essonne	360	334	315	289	340	341	18 %	52 %
Hauts-de-Seine	437	346	346	287	270	336	17,1 %	49,3 %
Seine-Saint-Denis	531	519	453	553	516	541	-2,2 %	54,4 %
Val-de-Marne	375	354	360	326	347	385	18,1 %	51,7 %
Val-d'Oise	317	337	294	304	318	331	8,9 %	53 %
Guadeloupe	89	78	68	81	97	68	-16 %	50 %
Martinique	42	25	26	33	32	41	24,2 %	61,2 %
Guyane	63	40	47	87	73	62	-28,7 %	56,9 %
Réunion	165	172	149	170	151	143	-15,9 %	49 %
Mayotte	23	12	11	14	11	9	-35,7 %	45 %
Polynésie Française	2	0	1	0	0	0	-	-
Saint-Barthélemy	0	0	0	0	0	1	-	-
Saint-Martin	2	2	2	0	0	1	-	-
International	70	65	70	0	1	0	-	-
Non défini	1 926	1 883	1 859	0	0	0	-	-
<b>Total</b>	<b>17 810</b>	<b>17 328</b>	<b>17 140</b>	<b>15 200</b>	<b>15 438</b>	<b>16 737</b>	<b>10,1 %</b>	<b>49,4 %</b>

Source : données issues de LISA Champ : appels traités (n=33 877)

### A retenir sur les appels traités en 2017

Les écoutants ont traité 33 877 AI et IP en 2017. Près d'un appel traité sur deux est une IP et dans la quasi-totalité elles se rapportent à une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être.

Six départements concentrent 20 % des IP nationales et sept 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 : 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.

### **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 » (16 appels) ou « scénario d'enfant » (243 appels) sont écartés puisque la situation ne correspond pas aux missions du SNATED.

#### **3.1 Caractéristiques des appelants**

En 2017, 35 592 appelants sont à l'origine des 33 618 appels traités car parfois, pour un même appel, deux appelants interviennent lors de l'entretien. Dans ces appels, 62 157 enfants ont été évoqués.

49 330 enfants sont distincts, parmi lesquels 34 592 sont en danger (cf. figure III.1).

**Figure III.1 Synthèse de la population concernée par les appels traités**

	AI	IP	Appels traités
<i>Appelants</i>	17 644	17 948	35 592
<i>Auteurs</i>	14 710	42 913	57 623
<i>Enfants</i>	27 213	34 944	62 157
<i>Enfants distincts</i>	20 035	29 295	49 330

Source : données issues de LISA      Champ : appels traités (n=33 618)

Lecture : 62 157 enfants sont évoqués dans les appels traités par le 119 : parmi eux 49 330 enfants distincts sont dénombrés.

Différents types d'informations (âge, sexe, lien avec l'enfant, environnement familial) sont recueillis 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'écouter sa qualité et/ou son identité.

**Les catégories d'appelants** se déclinent ainsi :

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

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

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

**Voisin**.

**Mineur concerné** : mineur qui contacte le service pour sa propre situation.

**Jeune majeur concerné** : jeune majeur qui contacte le service pour sa propre situation.

**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. 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. Il faut souligner que la baisse de la part des appelants non désignés continue en 2017 pour se situer à 8,8 % contre 10,4 % en 2016 (cf. figure III.2), 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, cette amélioration de la connaissance de la qualité des appelants peut 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 ».

**Figure III.2 Qualité de l'appelant par type d'appel**

Qualité de l'appelant	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Mère	3 740	21,2%	1 786	10%	5 526	15,5%
Père	2 865	16,2%	1 805	10,1%	4 670	13,1%
Grands-parents	1 266	7,2%	902	5,0%	2 168	6,1%
Beaux-parents	363	2,1%	289	1,6%	652	1,9%
Membre de la fratrie	208	1,2%	296	1,6%	504	1,4%
<b>Sous-total famille proche</b>	<b>8 442</b>	<b>47,9%</b>	<b>5 078</b>	<b>28,3%</b>	<b>13 520</b>	<b>38%</b>
Mineur concerné	2 290	13%	2 042	11,4%	4 332	12,2%
Voisin	1 226	6,9%	2 609	14,5%	3 835	10,8%
Entourage	1 555	8,8%	1 654	9,2%	3 209	9,0%
Professionnels	1 010	5,7%	1 117	6,2%	2 127	6%
Autre membre de la famille	921	5,2%	1 097	6,1%	2 018	5,7%
Jeune majeur concerné	252	1,4%	114	0,6%	366	1,0%
Adulte concerné	224	1,3%	9	0,1%	233	0,6%
Autre	1 239	7,0%	1 572	8,8%	2 811	7,9%
Non désigné	485	2,8%	2 656	14,8%	3 141	8,8%
<b>Total</b>	<b>17 644</b>	<b>100%</b>	<b>17 948</b>	<b>100%</b>	<b>35 592</b>	<b>100%</b>

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appelants (n=35 592)

Lecture : 14,5 % 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 », une légère baisse de la part des appelants membres de la famille proche est constatée en 2017 (38%). Bien qu'en diminution, la part des mères (16,7%) et des pères (14,1%) restent néanmoins supérieures aux autres catégories d'appelants. La part des appelants membres de la famille autres que les parents est relativement stable par rapport à 2016 (5,7%) contrairement à la part d'appels provenant de l'entourage (9%) et des professionnels (6%) qui augmente.

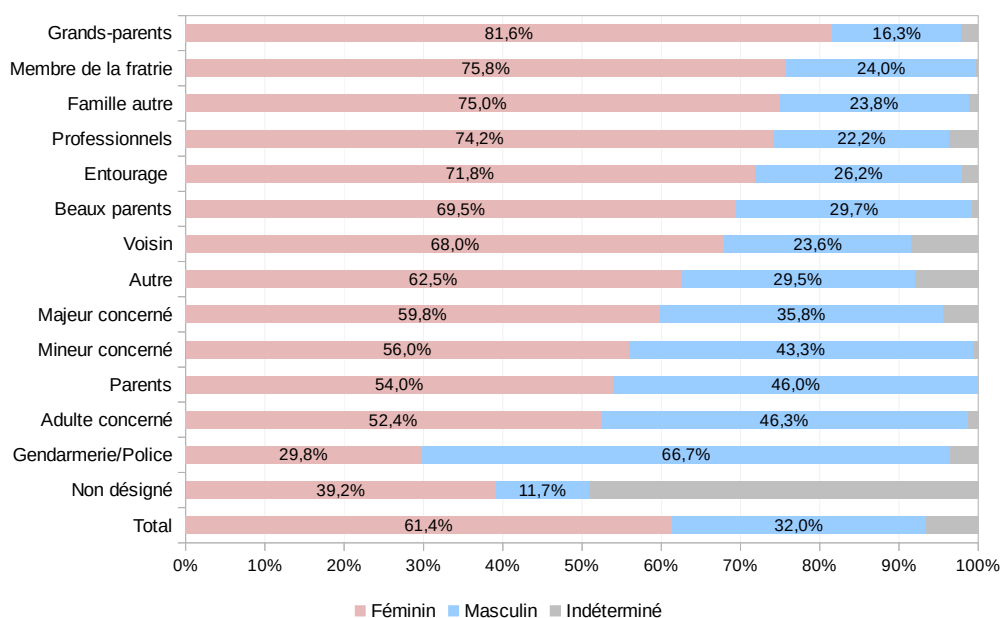
Pour la première fois depuis 2012, une augmentation de la part d'appels passés par un mineur<sup>17</sup> est constatée, que ce soit le mineur concerné lui-même (12,2% pour 4 332 appels) ou un membre de la fratrie (1,4% pour 504 appels).

Il faut souligner que les appels des services de gendarmerie et de police (0,3%) 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 52,4 % pour les adultes concernés à 81,6 % pour les grands-parents pour une moyenne stable par rapport à 2016 de 61,4 % (cf. figure III.3). Par rapport à 2016, leur part augmente lorsque les appelants sont des professionnels (74,2%) et des membres de la fratrie (75,8%) et diminue dans le cas d'un appel provenant du mineur concerné (56%).

Figure III.3 Répartition par sexe selon la qualité d'appelants



Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appelants (n=35 592)

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

<sup>17</sup>La particularité de ces appels fait l'objet d'un focus en annexe à la présente étude.

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

#### Une augmentation des enfants en danger dans les appels traités

49 330 enfants distincts sont évoqués dans les appels traités marquant une augmentation de 4,2 %. 34 592 sont concernés par une situation de danger (70,1%) (cf. figure III.4), principalement dans le cas des IP (25 326 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.

**Figure III.4 Répartition par type d'appel des enfants en danger ou non**

	Effectif	Fréquence
<b>AI</b>		
<b>Nombre d'enfants</b>	20 035	-
<b>Danger évoqué</b>	9 266	46,2%
<b>IP</b>		
<b>Nombre d'enfants</b>	29 295	-
<b>Danger évoqué</b>	25 326	86,5%
<b>Appels traités</b>		
<b>Nombre d'enfants</b>	49 330	-
<b>Danger évoqué</b>	34 592	70,1%

Source : données issues de LISA

Champ : enfants distincts signalés dans les appels traités (n=49 330)

Lecture : dans les situations donnant lieu à une IP, pour 86,5% des enfants un danger est évoqué.

#### 3.2.1 Caractéristiques des enfants en danger

##### Une répartition des enfants en danger égale selon le sexe

Les données suivantes concernent les 34 592 enfants pour lesquels un danger est évoqué. Lorsqu'un danger est évoqué, les informations relatives au sexe et à l'âge sont renseignées pour 9 enfants sur 10 (cf. figure III.5). Pour 3 %, ni l'âge, ni le sexe ne sont connus.

**Figure III.5 Connaissance de l'âge et du sexe des enfants en danger**

Sexe connu	Âge connu		Total
	Non	Oui	
<b>Non</b>	1 142 3,3%	939 2,7%	<b>2 081</b> <b>6%</b>
<b>Oui</b>	2 748 7,9%	29 763 86,1%	<b>32</b> <b>511</b> <b>94%</b>
<b>Total</b>	<b>3 890</b> <b>11,2</b> <b>%</b>	<b>30</b> <b>702</b> <b>88,8%</b>	<b>34</b> <b>592</b> <b>100%</b>

Source : données issues de LISA

Champ : enfants distincts en danger ou en risque de l'être (n=34 592)

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 montre une légère baisse de la part des filles (46,5 % contre 47,8 % en 2016) (cf. figure III.6).

**Figure III.6 Répartition par sexe des enfants en danger selon le type d'appel**

Sexe	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Filles	4 424	47,7%	11 664	46,5%	16 088	46,5%
Garçons	4 129	44,6%	12 294	47,5%	16 423	47,5%
Non renseigné	713	7,7%	1 368	6%	2 081	6%
<b>Total</b>	<b>9 266</b>	<b>100%</b>	<b>25 326</b>	<b>100%</b>	<b>34 592</b>	<b>100%</b>

Source : données issues de LISA

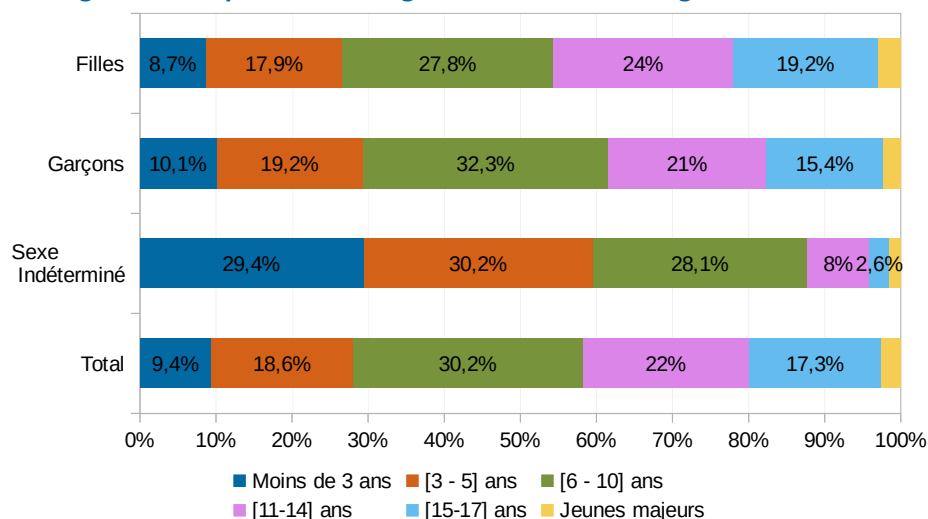
Champ : enfants distincts en danger ou en risque de l'être (n=32 155)

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

La répartition des enfants en danger par classe d'âge est relativement stable par rapport aux années précédentes. En 2017, 58,2 % de ces enfants ont moins de 11 ans contre 59 % en 2016.

Aussi, les filles sont en moyenne plus âgées que les garçons, 61,6 % des garçons ayant moins de 11 ans contre 54,4% des filles (cf. figure III.7). Cette augmentation est partie liée à l'augmentation de la part des enfants âgés de 15 à 17 ans.

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



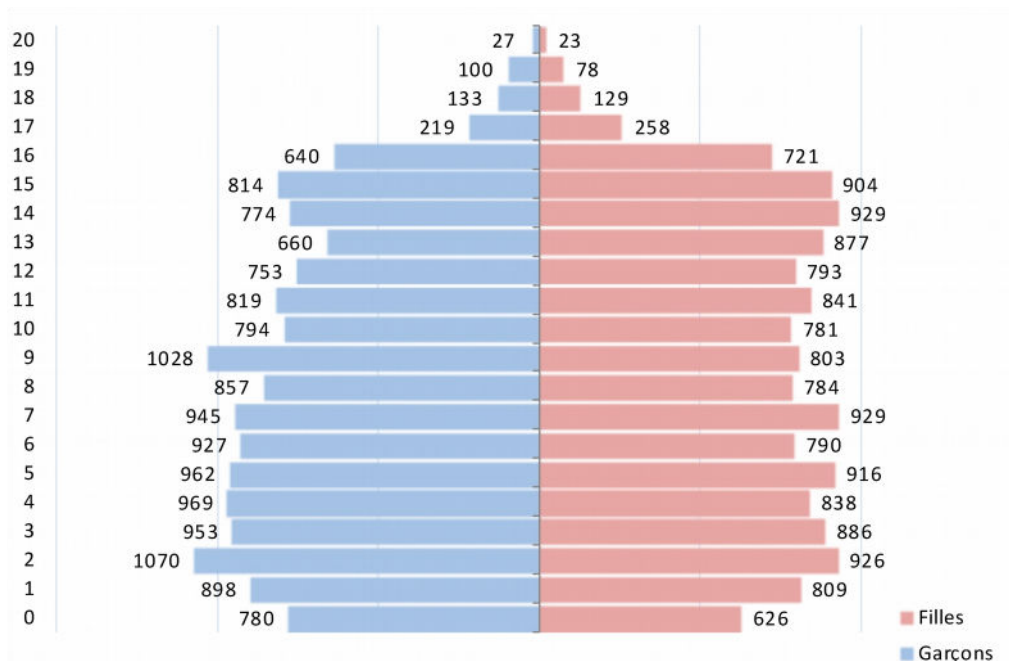
Source : données issues de LISA

Champ : enfants distincts en danger dont l'âge et le sexe sont connus (n=29 763)

Lecture : 8,7 % 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 avec un écart davantage prononcé chez les enfants âgés de 13 et 14 ans (cf. figure III.8).

**Figure III.8** Pyramide des âges des enfants en danger selon le sexe



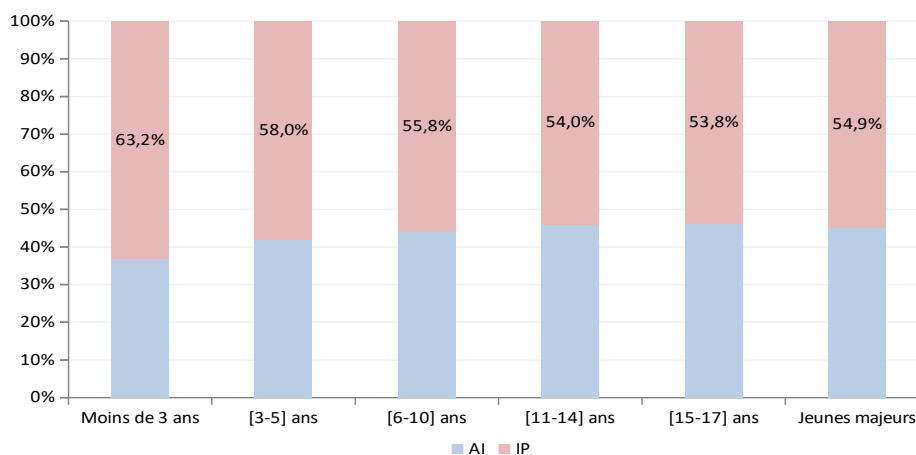
Source : données issues de LISA

Champ : enfants distincts en danger dont le sexe et l'âge sont connus (n=29 763).

Lecture : 640 garçons en danger sont âgés de 16 ans contre 721 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.9). Plus l'enfant est jeune, plus les situations sont transmises aux CRIP : plus de 6 situations sur 10 pour les enfants de moins de 3 ans, plus de 5 situations sur 10 pour les adolescents et les jeunes majeurs.

**Figure III.9** 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=30 702)

Lecture : quand un enfant de 3 à 5 ans est déclaré en danger, la situation donne lieu à une IP dans 58 % des cas.

### 3.2.2 L'environnement familial de l'enfant

#### **Une prédominance des enfants vivant dans une famille monoparentale**

45 % des enfants pour lesquels un danger est évoqué vivent chez leur mère. Cette part est en léger retrait par rapport à 2016 (47%). 34,6 % de ces enfants vivent chez leurs deux parents. Les enfants vivant chez leur père restent très minoritaires (8,2 %) (cf. figure III.10).

En 2017, la proportion d'enfants en danger vivant hors du foyer parental a augmenté passant de 3,8 % en 2016 à 5,3 %.

**Figure III.10 Lieu de vie des enfants en danger**

Personne chez qui vit l'enfant	Enfants distincts		Enfants distincts avec danger évoqué	
	Effectif f	%	Effectif f	%
Ses deux parents	16 808	34,1%	11 981	34,6 %
Sa mère <sup>18</sup>	21 282	43,0%	15 624	45,2 %
Son père <sup>19</sup>	4 101	8,3%	2 849	8,2 %
En résidence alternée	2 106	4,3%	1 437	4,2 %
Hors foyer parental	3 030	6,1%	1 831	5,3 %
Non renseigné	2 003	4%	870	2,5 %
<b>Total</b>	<b>49 330</b>	<b>100%</b>	<b>34 592</b>	<b>100 %</b>

Source : données issues de LISA Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n=34 592)  
Lecture : 45,2 % des enfants en danger résident chez leur mère.

### 3.3 Les auteurs présumés à l'origine des dangers

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

<sup>18</sup> 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.

<sup>19</sup> 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.

**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.

### 3.3.1 Lien des auteurs présumés avec l'enfant

#### Des auteurs présumés très majoritairement issus du cercle familial

En 2017, 57 623 auteurs présumés sont dénombrés<sup>20</sup>. Ces auteurs présumés appartiennent à la famille proche de l'enfant pour 95,8 % des enfants en danger (cf. figure III.11a). Cette part est en augmentation alors que la part d'auteurs présumés non identifiés diminue à 0,6 %. La part des professionnels dans l'ensemble des auteurs présumés est à la hausse passant de 1,6 % en 2016 à 2,1 % en 2017.

Lorsque l'auteur présumé est un membre de la famille proche, il s'agit de la mère pour plus de la moitié des enfants et du père pour un tiers d'entre eux (cf. figure III.11b). Il faut toutefois souligner, comme cela a été présenté à la figure III.10, que la résidence habituelle des enfants est principalement chez la mère, ce qui nécessite d'interpréter ces résultats avec précaution.

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.

Figure III.11a Auteurs présumés des dangers

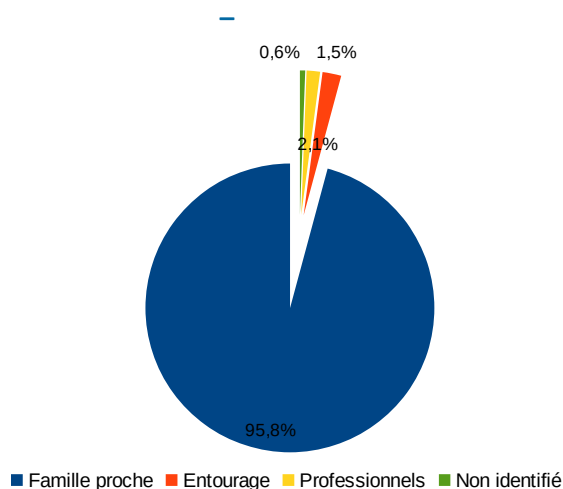
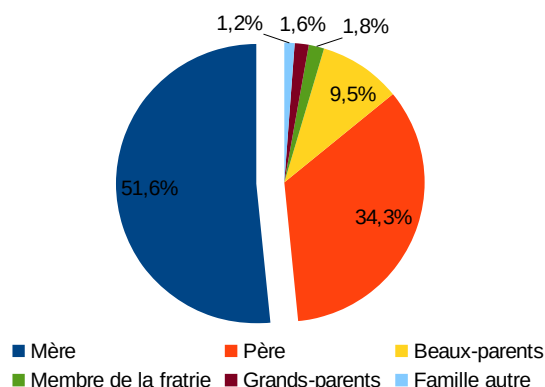


Figure III.11b Auteurs présumés des dangers Famille proche



Source : données issues de LISA Champ : auteurs présumés (n=57 623)

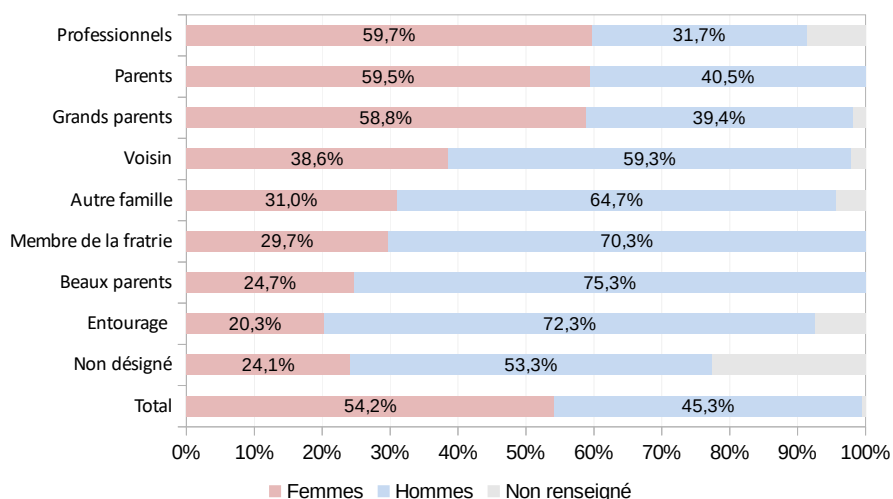
Lecture : 2,3 % des auteurs présumés appartiennent à l'entourage de l'enfant.

<sup>20</sup> En ne comptabilisant qu'une seule fois chaque auteur présumé (dans le cas où plusieurs enfants sont évoqués pour un même auteur présumé), 20 539 auteurs distincts sont dénombrés.

### 3.3.2 Caractéristiques des auteurs présumés

En 2017, 54,2 % des auteurs présumés sont des femmes (cf. figure III.12). Cette supériorité s'explique en partie par la forte représentation des mères dans les auteurs présumés (59,5 %) et que par le fait que s'agissant des professionnels, les métiers en lien avec l'enfance sont principalement exercés par des femmes. Néanmoins, les hommes sont fortement majoritaires dans les cas où l'auteur présumé appartient à l'entourage amical (72,3%), est un membre de la fratrie (70,3%) ou un beau-parent (75,3%).

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



Source : données issues de LISA

Champ : auteur présumé par enfant (n=57 623)

Lecture : 75,3 % des beaux-parents ayant exercé un danger sur un (des) enfant(s) sont des hommes.

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

Figure III.13 Âge des auteurs présumés

Âge des auteurs présumés	Effectif	%
<b>Non renseigné</b>	1 722	3%
<b>Mineurs</b>	1 114	1,9%
<i>dont enfants de 3 à 6 ans</i>	46	-
<i>dont enfants de 7 à 12 ans</i>	322	-
<i>dont enfants de 13 à 17 ans</i>	746	-
<b>Jeunes majeurs (18-21 ans)</b>	917	1,6%
<b>Adultes</b>	53 870	93,5%
<b>Total</b>	<b>57 623</b>	<b>100%</b>

Source : données issues de LISA

Champ : auteur présumé par enfant (n = 57 623)

Lecture : 1 114 auteurs présumés sont des mineurs, soit 1,9 % des auteurs présumés.



### **A retenir sur la population concernée par les appels traités en 2017**

Près de 4 appelants sur 10 sont membres de la famille proche et la part des mineurs concernés dans les appelants est en augmentation.

Sur 49 330 enfants concernés par les appels traités, 29 295 font l'objet d'une IP.

Jusqu'à 11 ans, les garçons sont davantage en danger que les filles. À partir de l'adolescence, la tendance s'inverse. Le jeune âge de l'enfant concerné reste un des critères déterminants de transmission de la situation aux CRIP.

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

#### 4.1 Types de dangers et catégories d'appels

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

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

#### Une prédominance des violences psychologiques et physiques et des négligences lourdes

La répartition des types de dangers montre une prépondérance des violences psychologiques (35,8%) qui sont très souvent associées à un autre type de danger (cf. figure IV.1). La proportion des négligences lourdes, davantage prononcée dans les IP, reste stable (21,8%) et supérieure aux violences physiques (20,5%) qui sont elles davantage présentes dans les AI.

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

Type de dangers	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Violences psychologiques	6 162	36,7%	16 312	35,4%	22 474	35,8%
Négligences lourdes	2 440	14,5%	11 230	24,4%	13 670	21,8%
Violences physiques	3 750	22,4%	9 138	19,8%	12 888	20,5%
Conditions d'éducation compromises	1 858	11,1%	5 052	11%	6 910	11%
Comportement du mineur	1 139	6,8%	2 345	5,1%	3 484	5,5%
Violences sexuelles	1 418	8,5%	2 005	4,3%	3 413	5,4%
<b>Nombre total de dangers</b>	<b>16 767</b>	<b>100%</b>	<b>46 082</b>	<b>100%</b>	<b>62 839</b>	<b>100%</b>

Source : données issues de LISA Champ : ensemble des dangers évoqués (n=62 839)

Lecture : Les violences physiques concernent 12 888 enfants.

Les violences sexuelles ont augmenté et concernent 5,3 % des enfants en danger en 2017. 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

### Des négligences lourdes plus fréquemment présentes chez les plus jeunes

Le type des dangers varie selon l'âge des enfants (cf. figure IV.2). Etant fréquemment associées à une forme de danger, les violences psychologiques prédominent dans toutes les tranches d'âge (cf. Etude statistique publiée en 2015 sur les données 2014).

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

Type de dangers	Moins de 3 ans	3-5 ans	6-10 ans	11-14 ans	15-17 ans	18-21 ans
	%	%	%	%	%	%
<b>Violences psychologiques</b>	36,6%	37,9%	38,7%	37,3%	34,2%	37,4%
<b>Négligences lourdes</b>	32,3%	25,8%	22,8%	18,3%	16,8%	17,7%
<b>Violences physiques</b>	14,4%	18,9%	21,4%	21,8%	20,9%	18,3%
<b>Conditions d'éducation comp.</b>	14,6%	12,2%	10,7%	10,0%	8,9%	10,9%
<b>Comportement du mineur</b>	-	0,4%	2,2 %	8,9%	15,7%	12,4%
<b>Violences sexuelles</b>	2,1%	4,8%	4,1 %	3,7%	3,5%	3,30 %
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Source : données issues de LISA

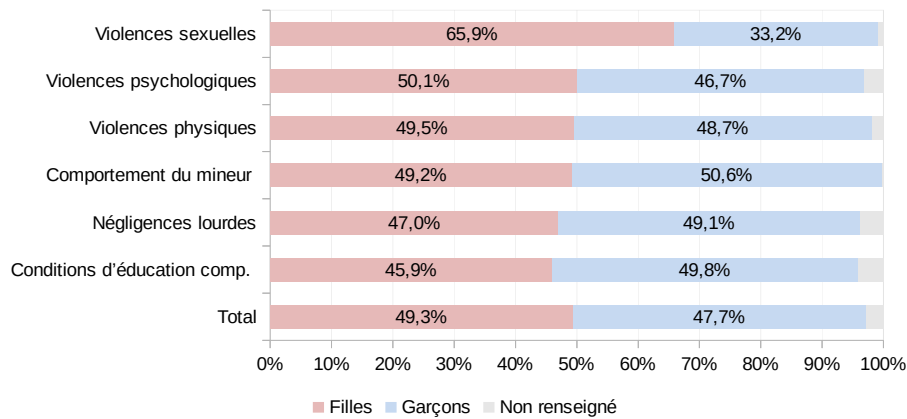
Champ : enfants dont l'âge est connu (entre 0 et 21 ans) subissant une de ces formes de danger

Lecture : parmi les enfants de moins de 3 ans, 32,3 % subissent des négligences lourdes.

Les très jeunes enfants (moins de 3 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 3 ans. Les violences sexuelles concernent davantage les enfants âgés de 3 à 10 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 ans<sup>21</sup>.

<sup>21</sup> 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.

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



Source : données issues de LISA

Champ : nombre de dangers (n=62 839)

Lecture : parmi les enfants subissant des violences sexuelles, 65,9 % sont des filles.

Pour les cinq 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, près de deux tiers sont des filles. Concernant les comportements de mise en danger, une augmentation de la proportion de filles est constatée conduisant à une répartition quasi-équitable entre les filles et les garçons en 2017 (49,2% contre 50,6%).

### 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.

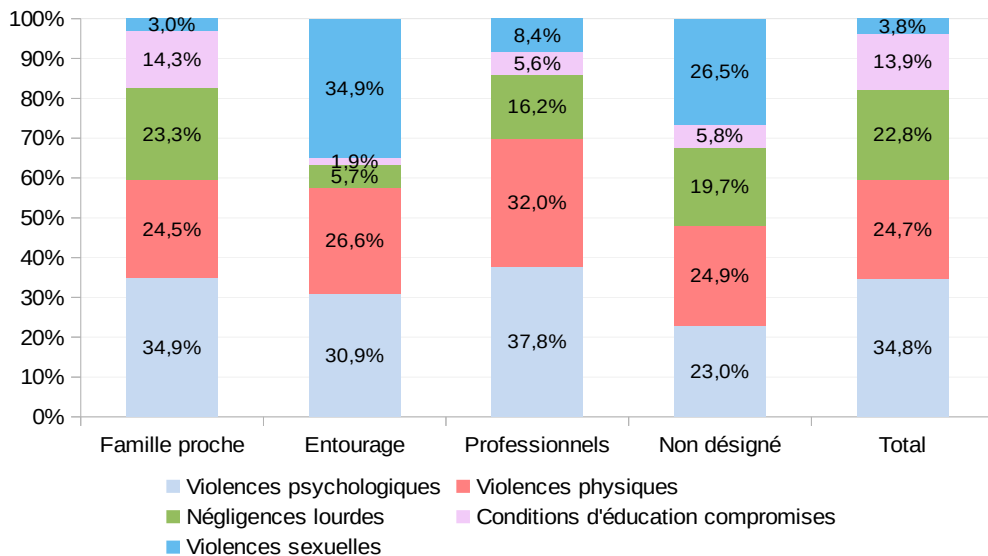
**Autre** : autre personne non citée précédemment.

**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, ce qui s'explique par la forte proportion de ces derniers parmi les auteurs présumés (cf. figure IV.4). Les négligences lourdes et les conditions d'éducation compromises sont néanmoins davantage représentées dans cette catégorie d'auteurs présumés que dans les autres catégories d'auteurs présumés.

Figure IV.4 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

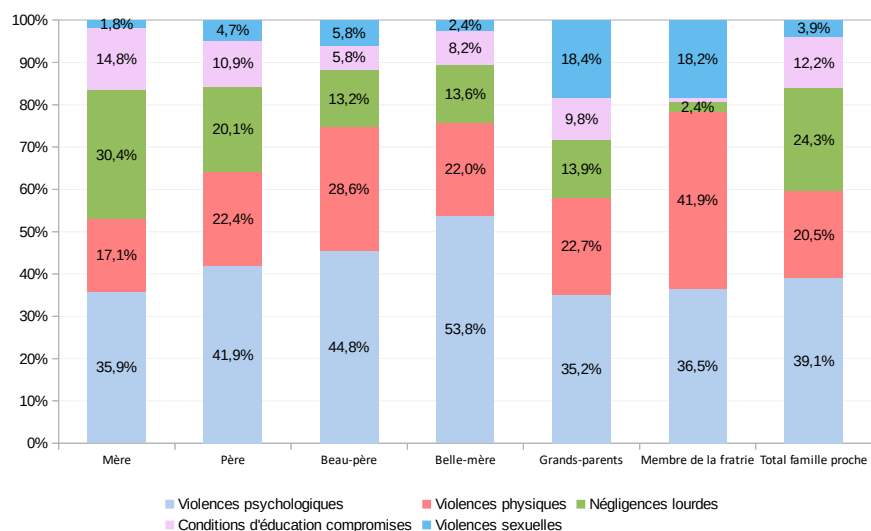
Lecture : lorsque l'auteur présumé est un professionnel, les violences physiques sont évoquées dans 32,3% des cas.

Lorsque l'auteur présumé fait partie de l'entourage, les violences sexuelles sont prédominantes et représentent 34,9% des dangers commis par un membre de cette catégorie. Dans cette catégorie d'auteurs présumés, les violences psychologiques diminuent et les négligences lourdes et conditions d'éducation compromises recouvrent une très faible proportion.

Les violences psychologiques et les violences physiques sont les plus fréquemment représentées lorsque l'auteur présumé est un professionnel (respectivement 37,8% et 32%).

Lorsque l'auteur présumé n'est pas désigné (0,6%), les dangers évoqués sont des violences sexuelles pour 26,5 %.

**Figure IV.5 Répartition des dangers selon la qualité des membres de la famille proche**



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 violences physiques sont évoquées dans 32,3% des cas.

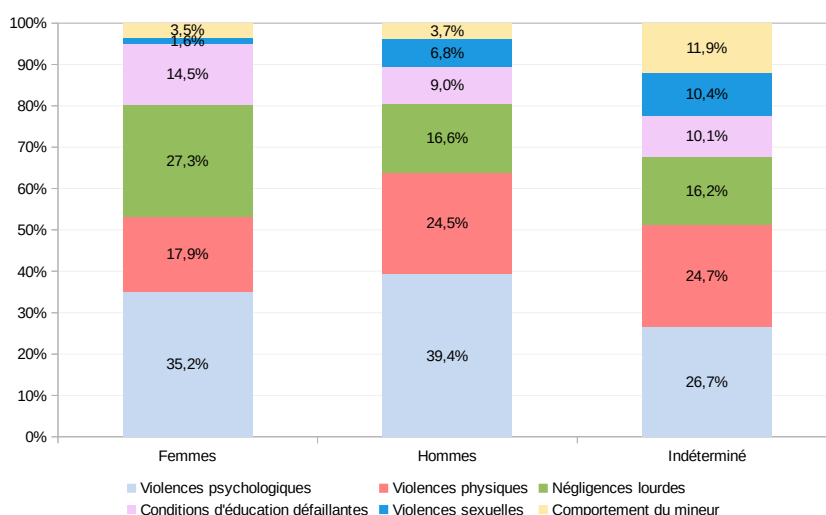
Plus de 9 auteurs présumés sur 10 appartiennent à la famille proche : la répartition des dangers au sein de cette catégorie (cf. figure IV.5) montre que les mères sont davantage auteurs présumées des négligences lourdes et des conditions d'éducation compromises. Les belles-mères exercent majoritairement des violences psychologiques et les beaux-pères des violences psychologiques et physiques. Lorsque l'auteur présumé est un membre de la fratrie, les violences physiques et sexuelles prédominent.

#### 4.3.2 Types de dangers, âge et sexe des auteurs présumés

##### ◆ 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 (24,5%) et les violences sexuelles (6,8%) 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

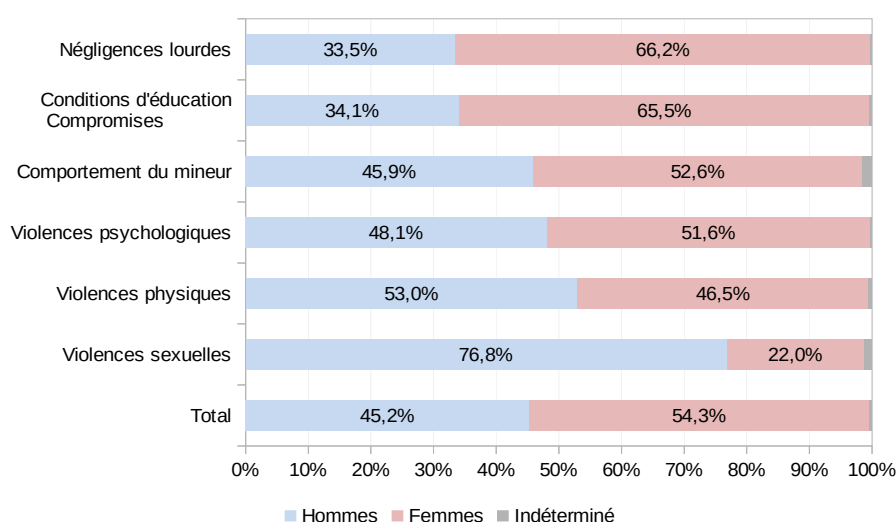
Champ : auteurs présumés d'au moins une des 6 formes de dangers

Lecture : 24,5 % 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 (27,3%) et les conditions d'éducation compromises sans négligences lourdes (14,5%) 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 dans la catégorie des mineurs se mettant en danger a augmenté en 2017 pour atteindre 52,6 % contre 45,9 % pour les 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 6 formes de dangers

Lecture : 66,2 % des négligences lourdes ont des femmes pour auteurs présumées.



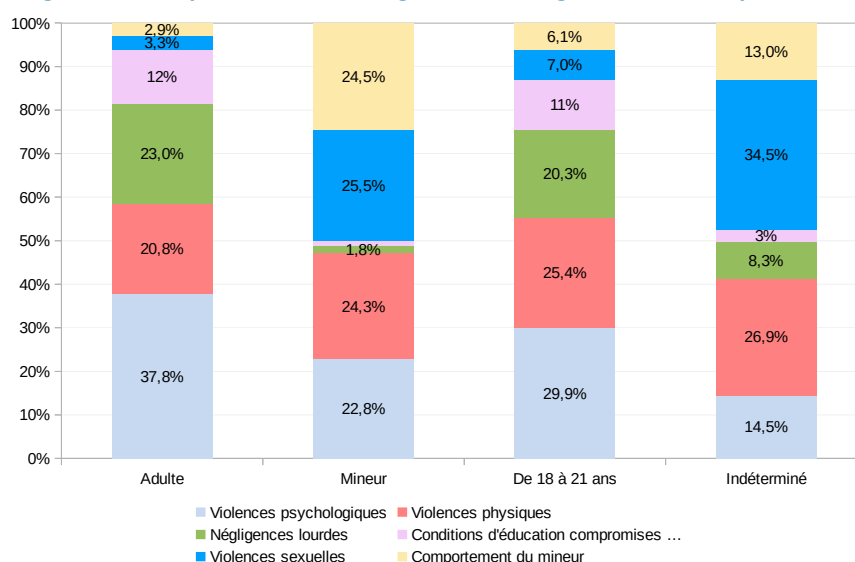
◆ *Types de dangers et âge des auteurs présumés*

Les adultes représentant une très large partie des auteurs présumés, la répartition des dangers au sein de cette catégorie d'auteurs présumés est proche de celle constatée en moyenne.

Lorsque l'auteur présumé est mineur, plus d'un quart des dangers évoqués sont des violences sexuelles (cf. figure IV.7) et la part des violences physiques (24,3%) est également supérieure à la moyenne. La part des dangers liés au comportement du mineur est également forte (24,5%). 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 6 formes de dangers

Lecture : 24,3% des dangers dont les mineurs sont auteurs présumés sont des violences physiques.

**A retenir sur les caractéristiques des dangers évoqués**

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

En augmentation les années précédentes, la part des négligences lourdes se stabilise en 2017. Elles concernent davantage les plus jeunes enfants et sont plus fréquemment le fait des femmes.

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.

## 4.4 Focus sur les appels de mineurs au 119

### Introduction

#### L'importance de la problématique des appels d'enfants

Service d'accueil téléphonique dédié à la protection de l'enfance, le SNATED exerce des missions de prévention et de protection des mineurs en danger. A ce titre, il accorde une importance toute particulière à l'accueil et au recueil de la parole des premiers intéressés : les mineurs eux-mêmes.

Les agents du pré-accueil ont ainsi pour consigne de transférer en priorité aux écoutants les appels de mineurs, quitte à demander à un écoutant en phase de rédaction d'un compte-rendu d'appel de le suspendre pour prendre la communication.

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

#### Chiffres-clés 2017

##### sur les 33 877 appels traités par les écoutants :

- 15 % des appels proviennent de mineurs (enfant concerné, camarades, fratrie ...)
- 12,2 % des appels proviennent des mineurs concernés pour leur propre situation

Ce focus s'emploie à mieux connaître les problématiques et profils des appelants mineurs afin de mieux les prendre en charge.

Les noms des enfants utilisés dans les vignettes ont été modifiés.

### Contexte général

#### Écouter les enfants et les adolescents : les acquis du 119

Écouter les enfants, recueillir leur parole, est une tâche délicate qui nécessite une véritable expertise. C'est un des points forts du 119, grâce à la technicité des écoutants, sans cesse perfectionnée par près de 30 années d'expérience du service dans ce domaine.

#### ■ Accueillir la parole du mineur :

Décider de composer le 119 n'est pas quelque chose de facile, a fortiori pour un adolescent voire un jeune enfant. Dans un premier temps, l'écoutant au 119 va laisser le jeune s'exprimer, avec ses mots et raconter son histoire telle qu'il la perçoit et la ressent. Dans un second temps, il s'agira d'analyser avec lui ce qui est dit, de reformuler de manière plus explicite, de récapituler les éléments et d'expliquer les suites qui peuvent être données à l'appel. Il n'est pas rare que ce soit au tout dernier moment, rassuré, que le mineur délivre une information sur des faits beaucoup plus graves que ceux

énoncés au cours de l'entretien. En fonction des éléments recueillis et de son évaluation, l'écouter procédera ou non à la rédaction d'une information préoccupante.

Écouter c'est être attentif à ce qui est dit, mais aussi au contexte dans lequel le mineur s'exprime. Il peut parler doucement, craignant par exemple d'être entendu alors qu'il appelle de sa chambre. Il peut parfois évoquer en premier lieu une situation qui paraît anodine et floue « je ne m'entends pas avec mes parents » et le travail de l'écouter sera alors de permettre à l'enfant d'élaborer et de détailler son vécu. Mais des enfants étonnent parfois par leur maturité et peuvent évoquer très précisément ce qu'ils vivent. Ils peuvent avoir un vocabulaire assez fourni pour leur âge et un certain recul par rapport à la situation. Certains jeunes peuvent être en grande souffrance au moment de l'appel, crier ou pleurer. D'autres peuvent sembler très détachés de leur situation, ce qui peut être également un signe d'alerte.

Souvent, les enfants ne minimisent pas leur responsabilité dans les faits. Ainsi ils peuvent dire « j'ai fait des bêtises » ou « c'est vrai que je réponds à mes parents ». Il est possible qu'ils essaient ainsi de devancer une justification parentale.

Aider l'appelant mineur à reprendre sa place d'enfant est un des axes de travail de l'écouter. Dans un nombre significatif d'appels, le mineur expose des situations où des violences psychologiques voire physiques accompagnent la délégation de la responsabilité de s'occuper de ses frères et sœurs.

Kalia, 13 ans explique que c'est à elle de s'occuper des corvées ménagères (vaisselle, ménage) et qu'elle doit également prendre en charge ses petites sœurs. Ainsi, elle doit régulièrement emmener Dione, 7 ans, à l'école le matin. Mais Dione a cours à 8h30 et Kalia, qui commence elle à 8h, est donc régulièrement en retard.

Le fait de se centrer sur ce que souhaite le mineur est fondamental. Certains jeunes appelants vont par exemple clairement demander un placement ou une émancipation alors que d'autres vont refuser de s'identifier de peur d'un tel placement et d'un éclatement consécutif de la fratrie. Dans les deux situations il va falloir expliquer comment est prise la décision, afin dans un cas de ne pas générer des espoirs infondés et dans l'autre de rassurer l'enfant avant l'évaluation de la situation par les professionnels de terrain.

#### ■ La technicité des écoutants :

Les écoutants du 119 déploient un ensemble de savoirs faire propres à l'accueil de la parole de l'enfant. Les premiers mots sont fondamentaux et la mise en confiance un enjeu essentiel. Le ton de la voix se vaudra posé et le vocabulaire utilisé adapté à l'âge et au degré de compréhension de l'appelant.

Au cours de l'entretien, l'écouter pourra procéder à un décentrage par rapport à l'objet immédiat de l'appel, permettant à un jeune appelant souvent en souffrance de s'apaiser. Mais évoquer d'autres sujets (amis, scolarité, loisirs) permet aussi d'élargir le champ de compréhension de la situation et de faire émerger des éléments aidant à affiner l'évaluation. Le recueil des informations est conclu par une reformulation des différents éléments. Elle permet de s'assurer de la bonne compréhension de ce qui a été évoqué mais contribue également à la réassurance de l'appelant, lui montrant que sa parole a bien été prise en compte.

En 2017, un peu plus de la moitié des appels de mineurs ont fait l'objet d'une qualification en « aide immédiate » (conseil, soutien, orientation...). En effet, les mineurs sont souvent prudents dans les informations qu'ils donnent afin de ne pas être identifiés notamment lorsqu'ils ont besoin de conseils ou lorsqu'ils appellent pour des camarades. Le rôle de l'écouter lorsqu'il va détecter une situation de danger sera de mettre en confiance l'enfant, de lui expliquer calmement les missions du service et de lui prodiguer écoute et conseils. A défaut de pouvoir transmettre une information préoccupante l'objectif sera alors de générer un appel ultérieur ou que l'enfant se sente assez en confiance pour évoquer sa situation avec d'autres adultes.

Ainsi sur 37 fiches d'appels de mineurs sélectionnées de manière aléatoire, 15 concernent soit des ré-appels soit des appels qui ont engendré un ré-appel.

- 12 situations avaient l'objet d'appels antérieurs,
- 2 situations ont fait l'objet d'un rappel ultérieur ,
- 1 situation avait fait l'objet d'appels antérieurs et a fait l'objet de rappels, dont plusieurs ont donné lieu à des informations préoccupantes.

Ces chiffres démontrent sans doute que les mineurs se sont sentis rassurés et savent qu'ils disposent auprès du service d'une écoute privilégiée et bienveillante.

### Analyse des données chiffrées

#### ■ La population :

Sont retenus dans la présente étude les appels émanant d'au-moins un mineur.

La sélection de l'échantillon est réalisée sur la base de la tranche d'âge de l'appelant quelle que soit la qualité de cet appelant vis-à-vis des enfants évoqués dans l'appel.

Sont écartés les appels de majeurs mais aussi ceux des personnes dont l'âge est indéterminé.

5 109 appels de mineurs ont été traités par les écoutants, ce qui représente 15,1 % des appels traités., dont :

- 2 347 (45,9%) ont donné lieu à des informations préoccupantes
- 2 762 (54,1%) ont donné lieu à des aides immédiates.

Il y a 6 424 appelants différents au total pour 5 109 appels : 5307 mineurs et 1117 majeurs.

Les mineurs sont accompagnés d'au moins un adulte pendant l'appel dans 1 074 appels, d'au moins un jeune majeur dans 35 appels et d'au moins un autre mineur dans 205 appels.

Smaïl âgé de 7 ans contacte le service avec sa tante. L'enfant avait déjà évoqué avec cette dernière les violences qu'il subissait de la part de sa mère. C'est après avoir vu le spot du 119 à la télévision qu'il a souhaité contacter le service. Il tient les propos suivants : « des fois quand je fais une bêtise, si je fais tomber quelque chose, maman crie et me met une claque sur le visage ou sur le nez et je saigne du nez ». Sa mère peut lui tenir les propos suivants : « connard, salaud ; si t'étais mort je serais plus tranquille ». L'enfant explique que les violences ont lieu lorsque son père est absent du domicile. Il n'a pas voulu évoquer les violences avec son père de peur que cela augmente les conflits de couple pré-existant.

■ **Qui appelle ?**

<b>Mineur concerné seul</b>	<b>4332</b>
Camarade	702
Petit(e) ami(e)	80
Autre	46
Demi soeur	26
Soeur	25
Autre membre famille	23
Ami de la famille	22
Frère	13
Voisin	13
Mère	8
Non désigné	7
Demi frère	4
Père	3
Parent d'un camarade	3
<b>TOTAL</b>	<b>5307</b>

Dans plus de 8 appels sur 10, le mineur appelant est le mineur concerné lui-même par la situation.

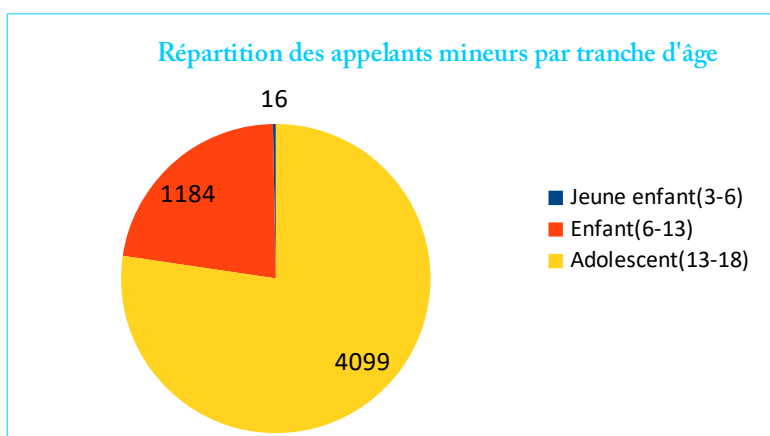
Julien âgé de 12 ans nous contacte pour nous faire part de violences qu'il subit de manière quotidienne de la part de son père. Ce dernier l'insulte et lui dit des « gros mots » que l'enfant n'osera pas répéter. Son père menace également de l'envoyer en famille d'accueil. Julien bénéficie d'une mesure AEMO sans qu'il ne sache pourquoi. Il indique qu'il n'ose pas parler aux éducateurs « parce qu'il ne sait pas ce qui va se passer après ».

Dans 13 % des appels, le mineur appelant est un(e) camarade du mineur en danger.

Quentin s'inquiète pour son ami Boris. Ce dernier a des comportements inquiétants depuis que son père est décédé. Ainsi, Boris se met en danger, il monte sur les toits, se bat avec ses camarades, court sur la route. Quentin, inquiet, a demandé à son ami d'arrêter mais ce dernier lui a répondu « comme ça je rejoindrai mon père ». Quentin a pu en parler à des adultes mais il n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été apportée qui est de laisser Boris faire son deuil. Il décide donc d'appeler le 119.

Lorsqu'il y a un second appelant adulte avec le mineur, il s'agit principalement des deux parents (46 % des cas), du parent d'un camarade (11 %), d'un autre membre de la famille (6 %) ou d'un enseignant (5 %).

■ **Age des appelants mineurs :**



Les appelants mineurs sont des adolescents âgés de 13 à 18 ans dans presque 8 appels sur 10 et des enfants de 6 à 13 ans dans 2 appels sur 10. En 2017 il y a eu 16 appels d'enfants de moins de 7 ans.

60 % des appelants sont des filles, soit un pourcentage légèrement supérieur à celui de la totalité des appelants quel que soit leur âge et leur qualité (56%).

■ **Objet de l'appel :**

L'objet principal de l'appel est une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être (plus souvent que la moyenne). Des difficultés relationnelles et des problèmes éducatifs sont également davantage évoqués.

Objet de l'appel	Aides immédiates	Informations préoccupantes	Total de appels traités
Enfant en danger ou risque de l'être	1 654	2 221	3 875
Problèmes éducatifs	57	1	58
Difficultés relationnelles	256	3	259
Conflits conjugaux	15	0	15
Questionnement psychologique	204	1	205
Questionnement juridique	129	0	129
Question sur les suites d'une IP ou d'une AI	431	120	551
Prise de contact sans élément exploitable	9	0	9
Demande de documentation sur le 119	1	0	1
Demande d'information	5	0	5
Pervers	1	0	1
Scénario enfant	0	1	1
<b>Total</b>	<b>2 762</b>	<b>2 347</b>	<b>5 109</b>

Samia 14 ans se dit « en conflit avec ses parents ». Son père est décédé accidentellement quand elle avait un an. Elle vit avec sa mère, son beau-père et ses demi-frères âgés de deux ans, des jumeaux.

Samia dit souffrir d'un manque d'attention de ses parents, très occupés par leur travail, l'entretien de la maison et les soins apportés aux jumeaux. Samia les trouve trop stricts et se plaint de l'aide qui lui est demandée pour les tâches ménagères (vider le lave-vaisselle, etc). Elle aimerait pouvoir passer davantage de temps avec ses parents, du « bon temps ». Samia a des amies avec lesquelles elle sort en ville et pratique une activité sportive, le basket ball, avec sa mère qui est coach de l'équipe. Mais elle est mélancolique et nostalgique de l'époque d'avant la naissance des jumeaux.

#### ■ Heure de l'appel :

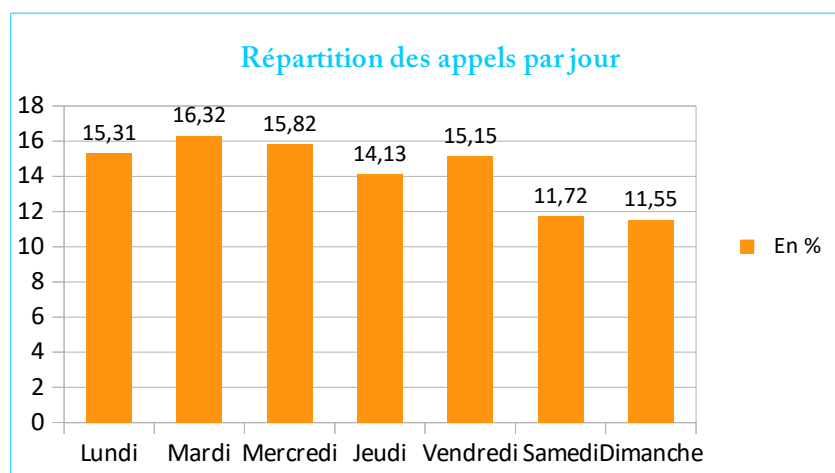
Les mineurs appellent davantage de 14h à 21h (surtout de 16h à 18h). Ils appellent proportionnellement moins la nuit que les adultes. Mais ils peuvent appeler à toute heure : 4, 7 % des appels sont passés à 22 h, 2 % à 23 h et 6 % entre minuit et 8h du matin. Les appels nocturnes renvoient souvent à des situations d'urgence, les jeunes se trouvant en errance.

Sofietou, 17 ans, appelle à 22h20. Elle a fugué depuis la veille et a « erré dans la rue » toute la nuit dernière, « à tourner en rond sans dormir ». N'en pouvant plus de subir les réprimandes et insultes permanentes de ses parents, voire des coups (parfois adressés aussi à ses sœurs) elle s'est rapprochée des services sociaux. Mais ceux-ci évoquant une rencontre avec ses parents, elle a eu peur de représailles et n'est pas rentrée au domicile. Ne sachant plus que faire, elle s'est réfugiée chez la mère d'un ami et contacte le 119.

Miryam sera majeure dans un mois. Elle appelle à 2h ½ du matin. Les relations familiales étant exécrables, elle a quitté le domicile avec l'accord de sa mère, pour rejoindre définitivement son petit ami dans un autre département. Mais les parents de ce dernier se sont opposés à ce projet. Sa mère refuse qu'elle revienne. Miryam est à la rue, avec ses cartons et son petit chien. Elle ne sait plus quoi faire et appelle le 119.

#### ■ Jour de l'appel :

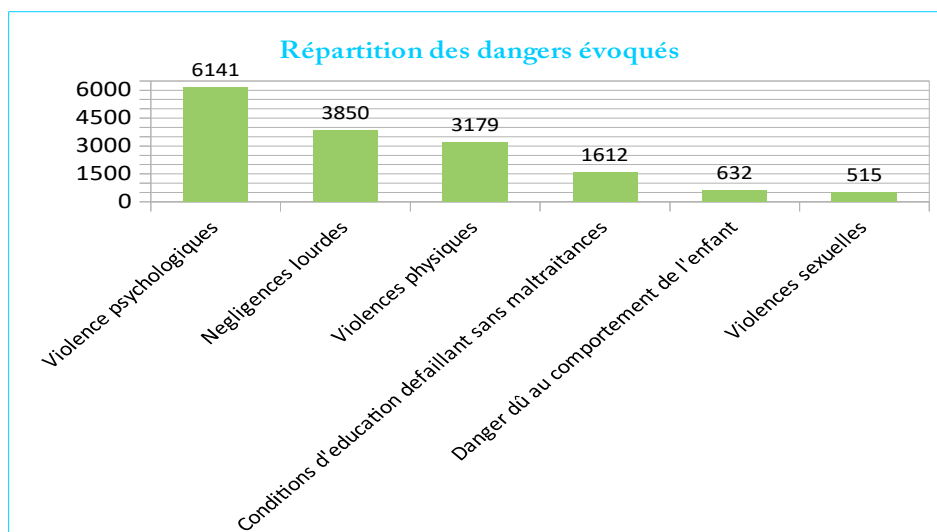
Les mineurs appellent davantage le mardi et le mercredi et moins souvent le week-end. C'est sensiblement le même comportement que l'ensemble des appelants qui contactent le 119.



■ **Durée :**

La durée moyenne des appels est équivalente à celle de l'ensemble des appels (17 minutes en moyenne).

■ **Les dangers évoqués par les appelants mineurs :**



15 929 dangers sont évoqués dans les appels. Plusieurs dangers peuvent être évoqués pour un même mineur et plusieurs mineurs (par exemple une fratrie) peuvent être évoqués lors d'un appel.

Comparés aux autres, les appels de mineurs concernent davantage les violences psychologiques (39 % des appels contre 36 %) et davantage les négligences lourdes (24 % contre 22 %). Ils évoquent de manière presque équivalente les violences physiques (20 % contre 20,5 %) et les conditions d'éducation compromises (10 % contre 11 %). Enfin, les appels de mineurs font presque autant référence à des dangers liés au comportement de l'enfant lui-même (5 % contre 5,5 %) mais moins s'agissant des violences sexuelles (3 % contre 5 %).

Les mineurs savent assez bien expliciter leur situation et savent ce qui constitue un danger pour eux-mêmes. Concernant le fait que les violences physiques et psychologiques sont plus prégnantes, cela peut être mis en relation avec l'âge des enfants alors que les négligences lourdes sont plutôt identifiées pour des enfants plus jeunes que ceux en âge d'appeler. Les mineurs semblent mieux repérer un danger constitué de violences. Ils sont en capacité d'expliquer les mêmes choses que les adultes, c'est la technicité du professionnel qui par son écoute pourra faire développer à l'enfant ce qu'il vit.

Julie, une adolescente de 17 ans explique avoir de nouveau été mise à la porte par sa mère hier soir.  
La jeune et l'adulte se sont de nouveau disputées, madame accusant sa fille de quelque chose que la jeune fille dit ne pas avoir fait.  
L'adolescente dit que leurs relations sont mauvaises depuis longtemps, qu'elles ne s'entendent pas et qu'elles se disputent beaucoup. Julie a d'ailleurs été placée quelques mois en 2015. La jeune tient les propos suivants « elle menace de me frapper, me dit que je sers à rien, de partir, que je suis une pute »  
Julie est actuellement chez une amie, dont les parents sont absents et dit pouvoir y rester ce week-end.

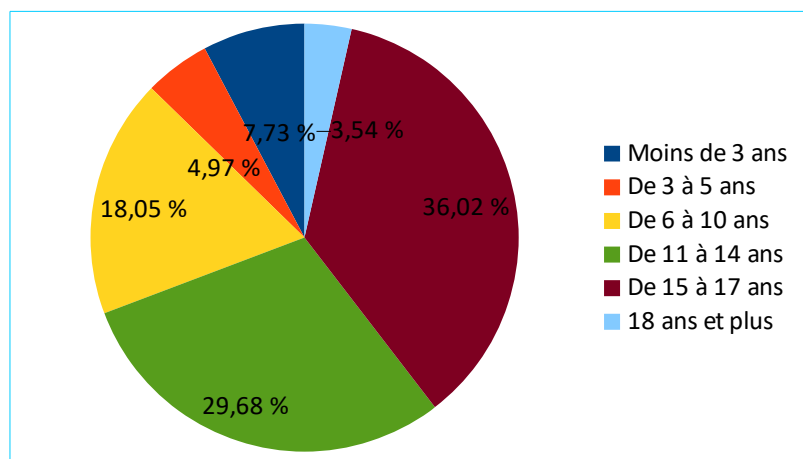


Laura, 7 ans, appelle seule le 119 pour se plaindre d'être frappée par son beau-père. Elle précise : "avant il me donnait des coups de ceinture, mais maintenant il me donne que des coups avec la main dans le dos, à la figure".

Elle indique que parfois, sa mère la frappe « mais pas souvent, plus lorsqu'elle fait des bêtises, mais pas son frère lorsqu'il en fait" . Laura n'a pas voulu expliquer sa situation à l'école de peur que ses camarades ne l'apprennent et se moquent d'elle. Elle appelle donc le 119.

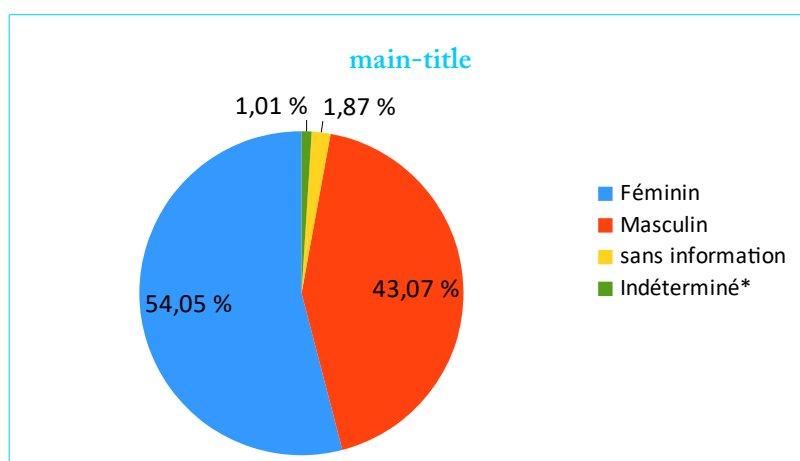
## ■ Caractéristiques des enfants évoqués :

### ➤ Age des enfants évoqués :



Les enfants évoqués dans les appels sont en moyenne plus âgés que dans la totalité des appels. Deux tiers ont plus de 11 ans : ceci s'explique par le fait que les mineurs appellent fréquemment pour leur propre situation et dans ce cas, ce sont principalement des pré-adolescents et des adolescents.

### ➤ Sexe des enfants évoqués :



\* **Indéterminé** : ici, il s'agit de membres de la famille non identifiés par l'appelant et, le plus souvent, d'enfants en bas âge.

Les enfants évoqués sont des filles pour 54 %. C'est plus que la moyenne qui est de 46,5 % pour l'ensemble des appels).

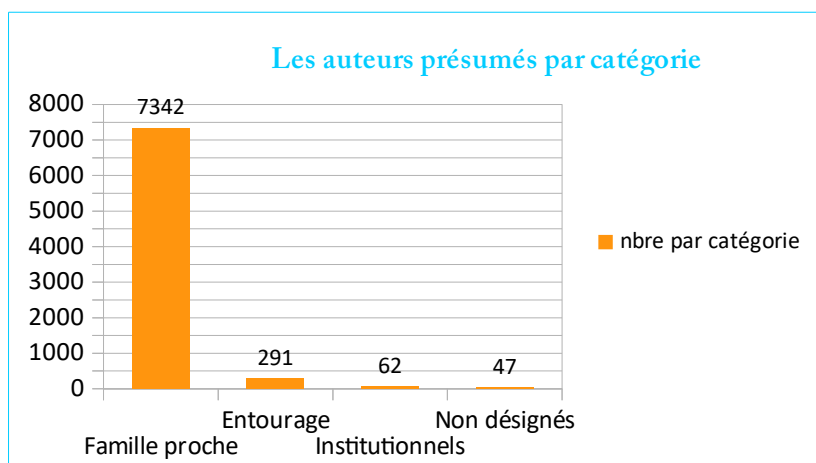
➤ **Lieu de vie des enfants évoqués :**

L'enfant vit avec :		
ses 2 parents	3649	40,49
sa mère	3043	33,77
son père	853	9,47
hors du foyer	1077	11,95
en résidence alternée	317	3,52
NSP	73	0,81
<b>Total</b>	<b>9012</b>	<b>100</b>

Les enfants évoqués dans les appels de mineurs vivent davantage chez leurs deux parents (+ 7%), moins chez la mère seule (- 11%) et davantage hors du foyer (+ 6%)

■ **Auteurs présumés :**

Les catégories d'auteurs se répartissent comme suit :



Les auteurs mis en cause sont à 95 % des membres de la famille proche.

Sonia, âgée de 15 ans, contacte le service pour alerter sur les violences qu'elle subit au sein du domicile paternel où elle réside. Deux jours avant son appel son père l'a mise à terre, lui a donné des « baffes » et l'a attrapée au niveau du cou . Depuis elle n'a plus le droit de sortir et est surveillée. Son père la menace tout le temps explique-t-elle. Elle dit rentrer chez elle "la boule au ventre" car ces moments de violence sont imprévisibles. Par moment, son père peut s'en prendre à elle plusieurs jours de suite puis pendant un moment "plus rien". Sa mère a saisi le juge aux affaires familiales à plusieurs reprises pour demander sa résidence, en vain.

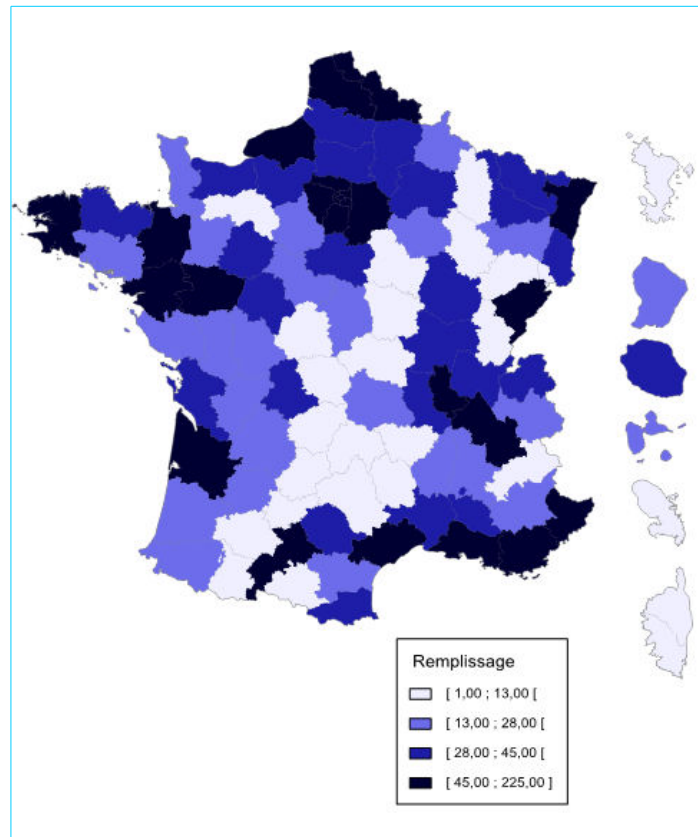
Seul 1 % des auteurs désignés ne fait pas partie de l'entourage des mineurs.

Esteban, 14ans, appelle le service en pleurs. Il nous dit avoir été frappé par son référent de stage, il lui aurait "tordu" le bras et "cogné" le dos. Il aurait voulu quitter le lieu et sa mère l'aurait giflé .

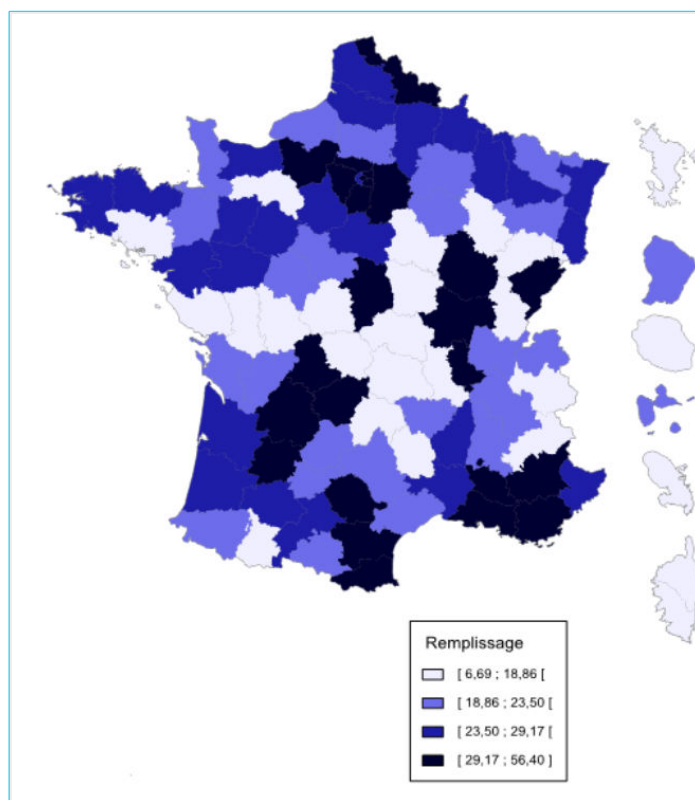
■ **Appels de mineurs par département :**

Le nombre d'appels passés par le mineur concerné par la situation s'étend de 1 en Lozère à 205 à Paris et 225 dans le Nord. Les départements d'Île-de-France (91, 92, 94, 95, 77, 78, 93, 75) le Nord, les Bouches-du-Rhône et le Rhône représentent près de 4 appelants mineurs concernés sur 10.

**Nombre d'appels de mineurs par département**



## Nombre d'appels de mineurs pour 100 000 mineurs du département



Rapporté à 100 000 mineurs du département, le ratio s'étend de 7 à Mayotte et en Lozère à 54 pour Paris et 56 dans les Alpes-de-Haute-Provence. La Seine-Saint-Denis, les Pyrénées-Orientales, la Haute-Vienne présentent des ratios supérieurs à 30.

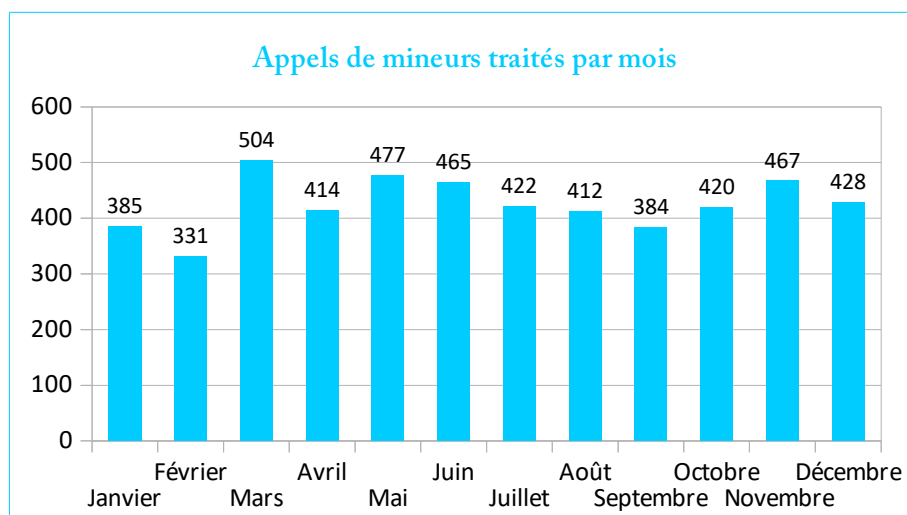
### ■ Comparaison mineurs 6-12 ans et mineurs 13-17 ans :

Le tableau ci-dessous compare les caractéristiques des appels et situations, selon que l'appelant se situe dans la classe d'âge des 6-12 ans ou celle des 13-17 ans. Il s'agit pour 1 055 appels d'un enfant âgé de 6 à 12 ans (inclus) et pour 3 110 appels d'un enfant âgé de 13 à 17 ans (inclus).

Les appelants filles sont plus nombreuses dans les deux tranches d'âge et les enfants évoqués dans ces appels sont plus souvent des filles également (s'explique en partie par le fait que les appelants sont plus souvent des filles).

	[6-12 ans]	[13-17 ans]
<b>Nombre d'appelants</b>	1055	3110
<b>Sexe des appelants</b>		
Part filles	571 (54,1%)	1 783 (57,3%)
Part garçons	472 (44,7%)	1 313 (42,2%)
Indéterminé	12 (1,1%)	14 (0,5%)
Informations préoccupantes	596	1636
Aides immédiates	459	1474
Taux IP	43,5 %	47,4 %
<b>Objet principal d'appel</b>		
Enfants en danger (risque)	755	2326
Problème éducatif	21	29
Difficultés relationnelles	63	184
Questionnement psychologique	63	102
Question suite AI ou IP	121	356
Autres	32	113
<b>Enfants évoqués</b>	1922	5396
<b>Sexe</b>		
Filles	1010 (52,5 %)	2864 (53,1%)
Garçons	870 (45,3%)	2462 (45,6%)
Indéterminé	42 (2,2%)	70 (1,3%)
<b>Age</b>		
0-2 ans	63	115
3-5 ans	168	268
6-12 ans	1370	991
13-17 ans	204	3702
18-20 ans	33	230
Indéterminé	84	90
<b>Lieu de vie</b>	1922	5396
2 parents	707 (36,8%)	1258 (39,1%)
Mère	745 (38,8%)	1273 (33%)
Père	232 (12,1%)	436 (9,4%)
Hors foyer	72 (3,8%)	778 (15,5%)
Résidence alternée	148 (7,7%)	92 (2,6%)
Indéterminé	18 (0,9%)	28 (0,7%)

## Campagnes de communication Impact sur les appels de mineurs



En 2017, une étude a été réalisée par une écoutante du 119 dans le cadre d'un diplôme universitaire de victimologie. Ce mémoire portait sur l'impact des campagnes de communication sur les appels au 119 de mineurs en situation de danger.

En effet, deux campagnes de communication ont été mises en place de manière quasi-concomitante en 2017. La première a été réalisée dans le cadre du 1er plan interministériel de mobilisation et de lutte contre les violences faites aux enfants 2017-2019 et la seconde par la fédération « La voix de l'enfant ».

L'objet du mémoire était d'identifier l'impact de telles campagnes sur le nombre d'appels de mineurs en situation de danger.

Les données extraites ont porté sur les mois de mars et avril 2017. Les deux campagnes ont été lancées en mars et il a été jugé pertinent de laisser le temps à celles-ci de prendre effet. Afin de mesurer l'impact des campagnes, il a été décidé de comparer les mois de mars et avril 2017 aux mêmes mois de l'année précédente. En effet, chaque mois a un flux d'appels différent selon s'il comporte notamment des vacances scolaires, plus de jours dans l'année etc...

Une augmentation de 39,4% du nombre d'appels de mineurs concernés par la situation de danger a été enregistrée pour le mois de mars 2017 comparé au mois de mars 2016 tandis qu'une augmentation de 58,8% a été enregistrée pour le mois d'avril. Il est à noter que l'augmentation du nombre d'appels de mineurs concernés est beaucoup plus importante que l'évolution du nombre total d'appels traités.

Il a été incidemment remarqué qu'une forte proportion d'appels concernait des situations dans lesquelles le mineur avait déjà fait part de sa situation à un tiers. Il paraissait alors pertinent d'identifier le destinataire de cette révélation. En effet, celle-ci n'a pas la même portée selon que la personne qui en est destinataire est un professionnel, un adulte, ou un ami du mineur. Or, sur l'ensemble des quatre mois étudiés, il a été analysé que dans les situations ayant déjà été révélées, 39% avaient fait l'objet d'une révélation à un professionnel.

## **Les très jeunes enfants**

### **Appels d'enfants de moins de sept ans**

Les appels de très jeunes enfants sont rares. En 2017, il n'y a eu que 16 appels d'enfants âgés de 3 à 6 ans (inclus). Ceux-ci ont donné lieu à 11 informations préoccupantes et à 5 aides immédiates.

#### **■ Qualité des appelants :**

Nous remarquons que sur les 11 IP où l'écouter a mené un entretien avec un ou des enfants l'âge minimum de ces derniers est de 6 ans. Il semblerait qu'au dessous de cet âge les enfants sont trop petits et donc pas en capacité d'évoquer leur situation de manière assez précise pour permettre une transmission.

Dans 7 cas sur 16 soit 44% le mineur est accompagné d'un adulte.

Dans 4 cas sur 16 soit 25% le mineur est accompagné d'un frère ou d'une sœur mineur lui aussi.

Enfin dans 5 cas sur 16 soit 31% le très jeune enfant appelle seul. Cependant, seuls 2 appels sur les 5 donneront lieu à des informations préoccupantes.

Les auteurs présumés sont à 90% des membres de la famille ou du lieu de vie de l'enfant.

Seul un appel évoque des violences de professionnels à savoir d'une assistante familiale.

Notons que sur 5 AI parmi les 16 fiches, il est impossible d'identifier l'auteur présumé.

## ■ Les dangers évoqués :

87% évoquent au moins des violences psychologiques, les violences physiques et négligences lourdes constituent à part égale un peu plus de 37%.

8 situations sur les 16 fiches ont fait l'objet d'une ou de plusieurs IP soit 50% des situations sont connues des départements. Dans 6 cas sur 16 soit 37% ladite situation fait l'objet d'un suivi ou d'un placement.

Madison, 6 ans, contacte le 119. L'enfant est enfermée dans une cave du fait d'avoir cassé un vase. Le lieu est fermé à clé dit-elle. Nous comprenons que la fillette est placée en famille d'accueil. Madison ajoute n'avoir pour nourriture que du pain et de l'eau. Elle ne connaît pas le nom de l'assistante familiale et précise l'appeler « Madame ».

Une intervention en urgence est sollicitée auprès des services de protection de l'enfance.

## ■ Éléments d'analyse :

Du fait de leur très jeune âge les enfants appellent le 119 en présence d'un adulte qui est généralement un parent, la majeure partie du temps la mère ( 40% des cas) ou d'un membre de la famille.

Les enfants n'étant pas toujours en maîtrise du langage, la précision manque, la temporalité est souvent décousue. Par exemple, quand on demande à une fillette qui se plaint d'être seule et livrée à elle-même dans combien de temps ses parents reviendront, elle répond « dans longtemps, longtemps ». Une autre fillette, âgée de six ans, raconte qu'elle a été « frappée avec un couteau ». Le professionnel va alors reprendre le déroulé de l'événement avec l'enfant, sans induire de faits et comprendre qu'elle a été frappée « avec la main » et menacée « avec un couteau ». Les jeunes enfants qui joignent le service seuls ont beaucoup de mal à donner aux écoutants des identifiants et parfois ne connaissent pas leur adresse ou le nom de leur école. Si l'auteur présumé n'est pas un parent ils ne connaissent pas nécessairement son nom (« je ne sais pas, je l'appelle Madame », à propos d'une famille d'accueil).

Dans sept appels sur les onze ayant donné lieu à des informations préoccupantes (64 %) le conflit entre les parents (séparation, dispute autour de la garde, violences conjugales) constitue la principale violence, psychologique, envers les très jeunes enfants. Ceux-ci mentionnent souvent les insultes qu'ils entendent ou qui leur sont destinées, « des gros mots » comme le décrivent les tout petits.

Dans les cas (majoritaires) où l'enfant appelle accompagné par un adulte, l'écoutant veille à ce que sa parole puisse être pleinement prise en compte. Pour ce faire, il est essentiel de demander à l'enfant de s'exprimer d'abord seul. Les éléments de la situation ne sont repris avec l'adulte présent que dans un deuxième temps. Cette manière de procéder tend aussi à limiter les pressions qui pourraient s'exercer de la part de l'adulte, par exemple dans un cas de conflit entre les parents.

## L'urgence

### Les appels donnant lieu à des informations préoccupantes qualifiées d'urgentes

En 2017, sur les 2500 informations préoccupantes « urgentes » adressées par le SNATED aux départements, 716 émanent de mineurs.

Ce chiffre est très important puisqu'il représente près du tiers (29%) des informations préoccupantes « urgentes » alors que les appels d'enfants ne représentent que 15% des appels traités.

De même, sont qualifiées d'urgentes un tiers (31%) des transmissions aux CRIP suite à un appel d'enfant alors que les IP urgentes ne représentent que 15% du total des IP.

Une étude qualitative de 30 fiches sélectionnées de manière aléatoire sur l'année 2017 indique en effet que 75% des IP urgentes sont à l'initiative d'adolescents âgés de 13 à 17 ans.

Avançons une hypothèse qui pourrait expliquer pour une part pourquoi les appels d'enfants donnent lieu à deux fois plus de qualifications « urgent ».

S'agissant principalement d'appels d'adolescents, la notion d'immédiateté et d'appel lorsqu' aucune solution n'a pu être anticipée est prégnante.

La problématique adolescente se distingue souvent des adultes par son rapport à l'agir, à l'instant et à l'absence de projet ou d'anticipation.

Autre hypothèse, les appels donnant lieu à une IP en urgence le sont sur un temps où l'enfant ressent de la peur et un danger imminent. En effet, notre étude qualitative démontre que 15 compte rendus d'appels sur 30 (soit la moitié) évoquent explicitement la peur ou la crainte ressentie par l'enfant au moment où il nous appelle.

L'adolescence est souvent le temps de l'opposition à l'adulte mais les appels d'enfants en situation de détresse et de crise nécessitent une importante technicité de la part de l'écouter.

L'appel n'est jamais anodin. La position de l'enfant est ambivalente. Il souhaite une issue à l'impasse dans laquelle il se trouve mais tient à préserver sa famille et à se prémunir d'éventuelles représailles suite à son appel.

L'écouter doit se montrer rassurant, savoir garder son calme face à l'urgence ressentie et la détresse de l'enfant et établir un climat de confiance afin de susciter son adhésion aux mesures qui seront prises ultérieurement et ne pas perdre le lien téléphonique.

L'appel d'enfant en situation d'urgence n'a pas été anticipé. Il met fin à une situation qui perdure souvent depuis des années.

Notre étude qualitative démontre en effet que dans la quasi totalité des situations donnant lieu à une IP urgente, les faits de violences physiques ou psychologiques évoqués perdurent depuis plusieurs années .

Ce temps d'appel important est autant désiré par l'appelant qu'il est redouté quant aux conséquences sur l'équilibre familial, fut-il précaire et violent. L'écouter en tient compte en se voulant pédagogue et patient. Il faudra peut être du temps pour que l'appelant accepte de communiquer son identité et celle de sa famille.

Le recours aux services de première urgence (police, SAMU) au moment de l'appel peut également être redouté par l'enfant ou l'adolescent. Il est toutefois indispensable au regard de la situation hors du domicile qui motive fréquemment les IP en urgence. En effet, 60% des appels concernent des situations où le mineur est exclu du domicile, ce qui justifie la caractérisation de la transmission comme « urgente » par le 119.



Les 2/3 des situations décrites sont des fugues, sinon, des mises à la porte ou des mineurs non accompagnés sans abri.

Concernant les 40% de situations n'exprimant pas une situation d'exclusion physique, c'est l'évaluation de l'imminence ou de la gravité du danger qui prévalent. Un risque immédiat pour la sécurité et l'intégrité physique (idées suicidaires, violences physiques) de l'enfant justifie la caractérisation des IP en urgence.

Dans certains cas, c'est également le fait que le mineur indique présenter des traces de coups qui motive une transmission en urgence afin qu'elles soient constatées par des tiers.

En effet, notre étude démontre que si l'on exclut les appels de mineurs non accompagnés, les auteurs présumés sont toujours les membres de la famille proche : père ou mère. Dans un peu moins de la moitié des cas, il s'agit des deux parents.

Le danger se situe donc sur le lieu de vie habituel de l'enfant.

Concernant les dangers, les violences physiques arrivent en premier, suivies par les violences psychologiques et dans une moindre mesure, les négligences lourdes.

Les conclusions de notre étude indiquent que la moitié des appelants sont seuls et appellent pour eux-mêmes. Ceci semble inférieur à la moyenne des appels d'enfants et s'expliquerait par le fait que les situations de crise amènent les enfants ou adolescents à se confier davantage autour d'eux et que l'entourage peut amener à la prise de conscience que l'appel au 119 doit être encouragé et non différé.

En outre, l'étude fait ressortir qu'environ un quart des appels concernent des situations déjà connues des départements (IP déjà transmises ou mesure en cours).

Ce pourcentage semble très inférieur à celui de l'ensemble des appels (40% de situations déjà connues).

Le caractère dramatique et « sans issue » de la situation déclenche le recours au 119 de jeunes qui ne l'auraient pas fait hors situation de crise.

La pertinence de ce numéro d'urgence semble donc justifiée et, pour ces jeunes dans l'instant, le recours au 119 peut se faire de jour comme de nuit, ce qui semble indispensable pour traiter et faire connaître ces situations qui pourraient sinon rester « silencieuses ».

Notons enfin que les transmissions en « urgence » suite à des appels d'enfants semblent en général justifiées et étayées si l'on en juge des retours en provenance des départements. Sur un échantillon de 10 retours, nous obtenons 100% de suites : 6 saisines du parquet (donnant lieu à 3 OPP et une enquête de police), une transmission au juge des enfants, une AED, une orientation PEMIE et une orientation autre département.

## **Le 119 et les appels de mineurs**

### **Conclusion**

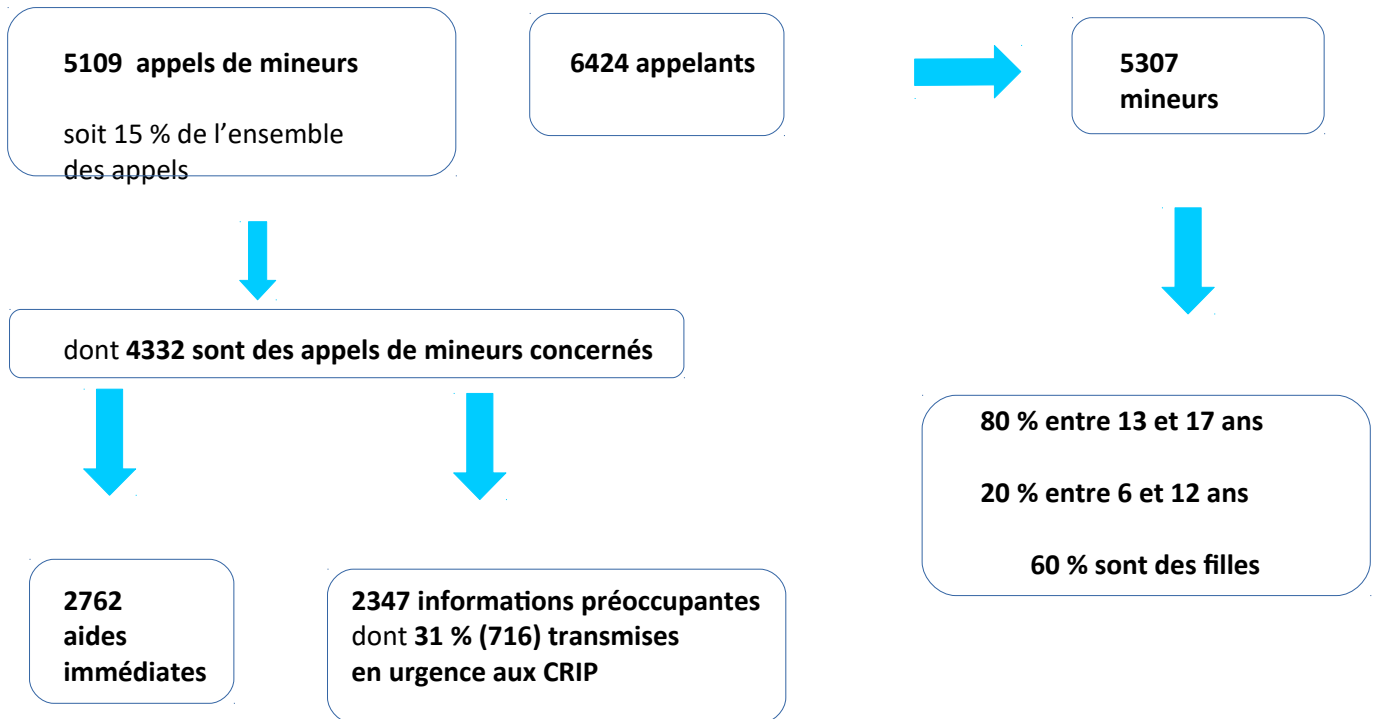
Quels que soient les modes d'interpellation du jeune appelant, l'échange téléphonique demeure une rencontre avec un professionnel de la protection de l'enfance qui mettra en œuvre ses compétences pour évaluer des dangers ou risques de dangers concernant un mineur et apportera une réponse adaptée à la singularité de la situation.

En 2018, le 119 a élaboré un outil de communication spécifique aux mineurs, sous forme d'un « flyer » mis à disposition de ses partenaires et téléchargeable sur son site internet. Ce document expose, sous forme d'un dessin de jeunes illustré de « bulles », avec leurs mots, les principaux dangers auxquels ils pourraient être confrontés et motivant un appel.

Cette volonté affirmée de placer les appels de mineurs au cœur de sa mission sera poursuivie et amplifiée dans un plan d'action pour les années à venir avec, entre autres, l'ouverture d'une réflexion en vue d'adapter le dispositif du 119 aux nouvelles formes de communication plébiscitées par les jeunes (messageries instantanées...).

## Les appels d'enfants au 119 en 2017

### A retenir



## **5. Informations recueillies sur les situations**

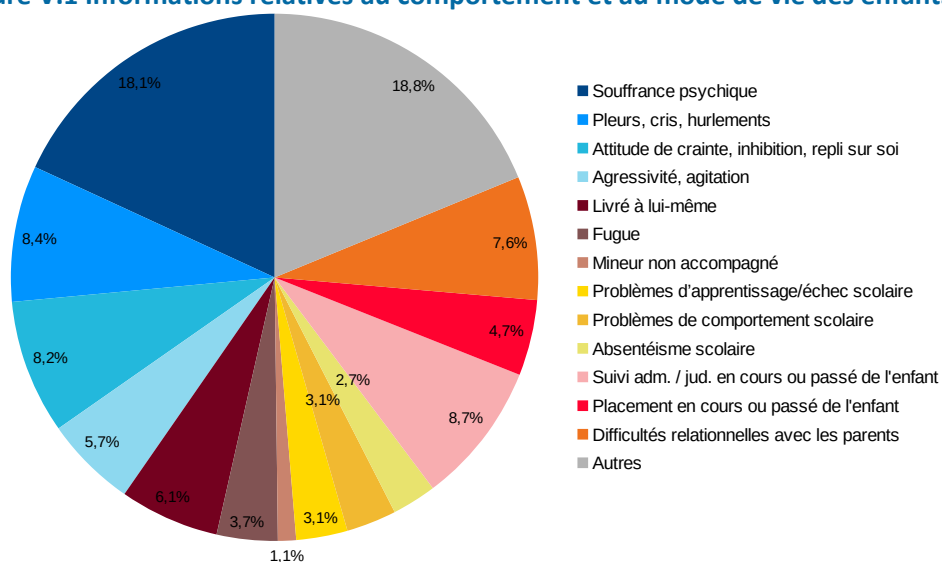
Pour contextualiser et analyser les situations parvenant au SNATED, les écoutants recueillent différents types d'informations relatives :

- 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 des parents et des enfants évoqués ;
- à l'environnement socio-économique des enfants évoqués.

Au cours d'un appel, l'appelant peut donner une, plusieurs ou aucune information(s) 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 des informations recueillies.

### 5.1 Informations liées au contexte des enfants évoqués

Figure V.1 Informations relatives au comportement et au mode de vie des enfants évoqués



Source : données issues de LISA

Champ : informations recueillies sur le comportement et le mode de vie des enfants (n=48 160)

Lecture : 7,6 % des informations recueillies sur l'enfant concernent des difficultés relationnelles avec les parents.

La souffrance psychique (18,1%), les pleurs, les cris et les hurlements (8,4%), les attitudes de crainte, d'inhibition et de repli sur soi (8,2%) ainsi que l'agressivité et l'agitation (5,7%) représentent plus de 40 % des informations citées et recueillies sur le comportement et le mode de vie des enfants évoqués dans les appels traités par les écoutants.

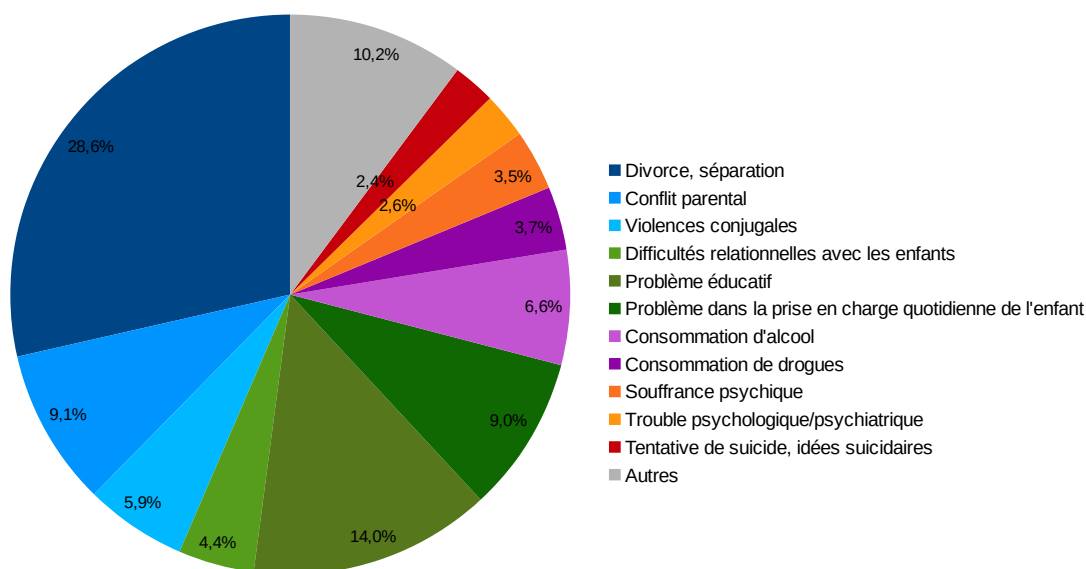
Plus d'une information sur 10 concerne un suivi administratif/judiciaire (8,7%) ou un placement (4,7%) en cours ou passé de l'enfant (cf. figure V.1).

### 5.2 Informations concernant le comportement des parents et leur mode de vie

Les divorces/séparations (28,6%), les conflits parentaux (9,1%) et les violences conjugales (5,8%) sont les éléments relatifs les plus fréquemment cités (cf. figure V.2). Ils représentent plus de 4 informations citées sur 10 sur le comportement et/ou le mode de vie des parents des enfants évoqués dans les appels traités

Les problèmes éducatifs (14%), les problèmes dans la prise en charge quotidienne de l'enfant (9%) et les difficultés relationnelles avec les enfants (4,4%) constituent plus d'un quart de ces mêmes informations.

**Figure V.2 Informations relatives au comportement et au mode de vie des parents**



Source : données issues de LISA

Champ : informations recueillies sur le comportement et le mode de vie des parents (n=58 715)

Lecture : 14 % des informations recueillies sur les parents concernent des problèmes éducatifs.

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.3).

**Figure V.3 Informations relatives au logement et à l'environnement socio-économique des enfants évoqués**

Informations recueillies	2012		2017	
	Effectif	% appels traités	Effectif	% appels traités
Problèmes d'hygiène élémentaire	1 807	5,4 %	1 612	4,8%
Problèmes économiques	1 572	4,7 %	1 322	3,9%
Absence de logement	438	1,3 %	692	2,1%
Conditions matérielles	687	2,1 %	427	1,3%
Promiscuité du logement	392	1,2 %	377	1,1%
Déménagement/changement étab. scol.	325	1 %	266	0,8%
<b>Total informations</b>	<b>5 221</b>		<b>4 696</b>	
<b>Total appels traités</b>	<b>33 339</b>		<b>33 877</b>	

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'informations (n=4 696)

Lecture : les problèmes économiques sont évoqués dans 1 322 appels traités, soit 3,9 % des appels traités.

### *Evolution sur la nature des informations recueillies entre 2012 et 2017*

Les éléments concernant la souffrance psychique des enfants sont moins fréquemment cités en 2017 (25,8 % des appels traités) qu'en 2012 (35,1%). Les tentatives de suicide et/ou les idées suicidaires étaient au nombre de 1 044 en 2012, elles sont au nombre de 606 en 2017. En revanche, une augmentation des situations de fugue est constatée puisqu'elles sont évoquées dans 3,3 % des appels traités en 2012 contre 5,3 % des appels traités en 2017. Les comportements à risque (alcoolisation, drogue, scarification, automutilation, incivilité, délinquance) sont également en augmentation. 66 situations de mineurs non accompagnés sont évoqués en 2012 contre 540 en 2017 (cf. annexes 1 et 2)

Les divorces/séparations sont évoqués dans un appel traités sur deux en 2012 et 2017. Les problèmes évoqués dans la prise en charge quotidienne de l'enfant sont en baisse : ils sont évoqués dans 15,7 % des appels traités en 2017 contre 24,4 % en 2012. Les tentatives de suicide et/ou idées suicidaires des parents sont passées de 534 en 2012 à 1438 en 2017 (cf. annexes 3 et 4).

### **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.

## Annexe V.1 - Informations relatives au comportement des enfants évoqués

Informations recueillies	2012		2017	
	Effectif	% appels traités	Effectif	% appels traités
Souffrance psychique	11 712	35,1%	8 739	25,8%
Pleurs, cris, hurlements	4 926	14,8%	4 024	11,9%
Attitude de crainte, inhibition, repli sur soi	4 614	13,8%	3 967	11,7%
Agressivité, agitation	2 657	8,0%	2 722	8,0%
Fugue	1 099	3,3%	1 795	5,3%
Prise de risque (alcoolisation, drogue)	476	1,4%	757	2,2%
Trouble psychologique/psychiatrique	898	2,7%	631	1,9%
Tentative de suicide, idée suicidaire	1 044	3,1%	606	1,8%
Scarification, automutilation	228	0,7%	594	1,8%
Incivilités ou délinquance	353	1,1%	515	1,5%
Auteur présumé de mauvais traitements	424	1,3%	429	1,3%
Absence de suivi médical de l'enfant	-	-	403	1,2%
Encoprésie, énurésie	324	1,0%	366	1,1%
Mineur non accompagné en errance	365	1,1%	355	1,0%
Comportement sexualisé	307	0,9%	351	1,0%
Trouble du comportement alimentaire	284	0,9%	248	0,7%
Trouble du développement	316	0,9%	232	0,7%
Dépendance informatique	93	0,3%	183	0,5%
<b>Total informations évoquées</b>	<b>30 120</b>		<b>26 917</b>	
<b>Total appels traités</b>	<b>33 339</b>		<b>33 877</b>	

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'informations évoquées (n=26 917)

Lecture : les souffrances psychiques sont évoquées 8 739 fois dans les appels traités, soit 25,8 % des appels traités.

## Annexe V.2 - Informations relatives à la scolarité des enfants évoqués

Informations recueillies	2012		2017	
	Effectif	% total appels traités	Effectif	% total appels traités
Problèmes d'apprentissage/échec scolaire	1 916	5,7%	1 513	4,5%
Problèmes de comportement	1 423	4,3%	1 482	4,4%
Absentéisme	1 075	3,2%	1 309	3,9%
Déscolarisation	955	2,9%	671	2,0%
Harcèlement	-	-	334	1,0%
Désintérêt	294	0,9%	231	0,7%
Surinvestissement scolaire	109	0,3%	59	0,2%
Victime de racket	19	0,1%	15	-
Auteur de racket	8	-	8	-
<b>Total informations</b>	<b>5 799</b>		<b>5 622</b>	
<b>Total appels traités</b>	<b>33 339</b>		<b>33 877</b>	

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'informations évoquées (n=5 622)

Lecture : les problèmes d'apprentissage/échec scolaire sont évoqués dans 4,5% des appels traités.



## au mode de vie des parents et des enfants évoqués

Informations recueillies	2012		2017	
	Effectif	% appels traités	Effectif	% appels traités
Divorce, séparation	16 766	50,3%	16 797	49,6%
Conflit parental	6 267	18,8%	5 338	15,8%
Suivi adm. / jud. en cours ou passé de l'enfant	4 211	12,6%	4 211	12,4%
Livré à lui-même	-	-	2 944	8,7 %
Difficultés relationnelles avec les parents	3 313	9,9%	3 654	10,8%
Violences conjugales	3 479	10,4%	3 462	10,2%
Difficultés relationnelles avec les enfants	2 981	8,9%	2 572	7,6%
Placement en cours ou passé de l'enfant	1 829	5,5%	2 240	6,6%
Parents de moins de 21 ans	726	2,2%	995	2,9%
Non-respect du mode de garde	836	2,5%	839	2,5%
Maladie physique ou handicap de l'enfant	850	2,5%	772	2,3%
Maladie physique ou handicap d'un parent	646	1,9%	725	2,1%
Mise à la porte ou à la rue de l'enfant	539	1,6%	718	2,1%
Incarcération d'un parent	352	1,1%	623	1,8%
Mineur non accompagné	66	0,2%	540	1,6%
Isolement social du parent	508	1,5%	529	1,6%
Conflit inter générationnel	338	1,0%	484	1,4%
Parent ancienne victime de mauvais traitement	370	1,1%	357	1,1%
Séparation précoce parent/enfant	549	1,6%	326	1,0%
Parent ancien auteur de mauvais traitement	385	1,2%	277	0,8%
Décès d'un parent	785	2,4%	214	0,6%
Adoption de l'enfant	170	0,5%	176	0,5%
Grossesse, IVG	125	0,4%	95	0,3%
Décès d'un enfant	54	0,2%	88	0,3%
Dérives sectaires	81	0,2%	60	0,2%
Prostitution	36	0,1%	60	0,2%
Prématuré	36	0,1%	59	0,2%
Mariage forcé	42	0,1%	27	0,1%
Esclavage moderne	33	0,1%	22	0,1%
Changement répété du mode de garde	57	0,2%	4	0,0%
<b>Total informations</b>	<b>46 430</b>		<b>49 208</b>	
<b>Total appels traités</b>	<b>33 339</b>		<b>33 877</b>	

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'informations évoquées (n=49 208)

Lecture : les divorces ou séparations sont évoqués dans 16 797 appels, soit 49,6% des appels traités.

## Annexe V.4 - Informations relatives au comportement du ou des parents

Informations recueillies	2012		2017	
	Effectif	% appels traités	Effectif	% appels traités
Problème éducatif	8 022	24,1 %	8 230	24,3%
Problème dans la prise en charge quotidienne de l'enfant	8 120	24,4 %	5 311	15,7%
Consommation d'alcool	4 265	12,8 %	3 899	11,5%
Consommation de drogues	1 831	5,5 %	2 159	6,4%
Souffrance psychique	2 932	8,8 %	2 057	6,1%
Trouble psychologique/psychiatrique	1 903	5,7 %	1 547	4,6%
Tentative de suicide, idées suicidaires	534	1,6 %	1 438	4,2%
Consommation de médicaments	338	1 %	337	1,0%
Prostitution	100	0,3 %	127	0,4%
Dépendance informatique	151	0,5 %	104	0,3%
<b>Total informations</b>	<b>28 196</b>		<b>25 209</b>	
<b>Total appels traités</b>	<b>33 339</b>		<b>33 877</b>	

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'informations évoquées (n=25 209)

Lecture : la souffrance psychique est évoquée dans 2 057 appels traités, soit 6,1% des appels traités.

## **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, numéro vert harcèlement, etc.
  - **autres** : 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 rappel au SNATED peut également être proposé pour un complément d'information.

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

Orientation(s) proposée(s)	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
<b>Oui</b>	8 588	58,7%	2 036	12,4%	10 624	34,2%
<b>Non</b>	6 037	41,3%	14 359	87,6%	20 396	65,8%
<b>Total</b>	<b>14 625</b>	<b>100%</b>	<b>16 395</b>	<b>100%</b>	<b>31 020</b>	<b>100%</b>

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appels traités (n = 33 877)

Lecture : dans 58,7 % des AI, au moins une orientation est proposée.

La forte baisse des orientations constatée en 2016 se poursuit en 2017 : pour moins d'un tiers des appels traités une ou plusieurs orientations sont proposées par le SNATED pour un totale de 19 120 orientations (cf. figure VI.1). Ces orientations sont notamment proposées dans les AI : 58,7 % des appels donnant lieu à une AI ont engendré au moins une orientation contre seulement 12,4 % dans le cas des IP.

Dans un quart des appels traités, une orientation vers les services judiciaires est proposée (cf. figure VI.2). Un rappel 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		Appels traités	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
<b>Services judiciaires</b>	6 081	35,5%	1 998	11,9%	8 079	26,1%
<b>Services départementaux</b>	2 149	12,5%	228	1,4%	2 377	8%
<b>SNATED pour complément</b>	3 858	22,5%	311	1,9%	4 169	12,7%
<b>Lieux d'écoute et de soins</b>	1 922	11,2%	333	2%	2 255	7,3%
<b>Autres structures</b>	1 873	10,9%	367	2,2%	2 240	7,0%
<b>Total orientations</b>	<b>15 883</b>	-	<b>3 237</b>	-	<b>19 120</b>	-

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appels traités (n=33 877)

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

Lecture : dans 35,5 % 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 31 mai 2018

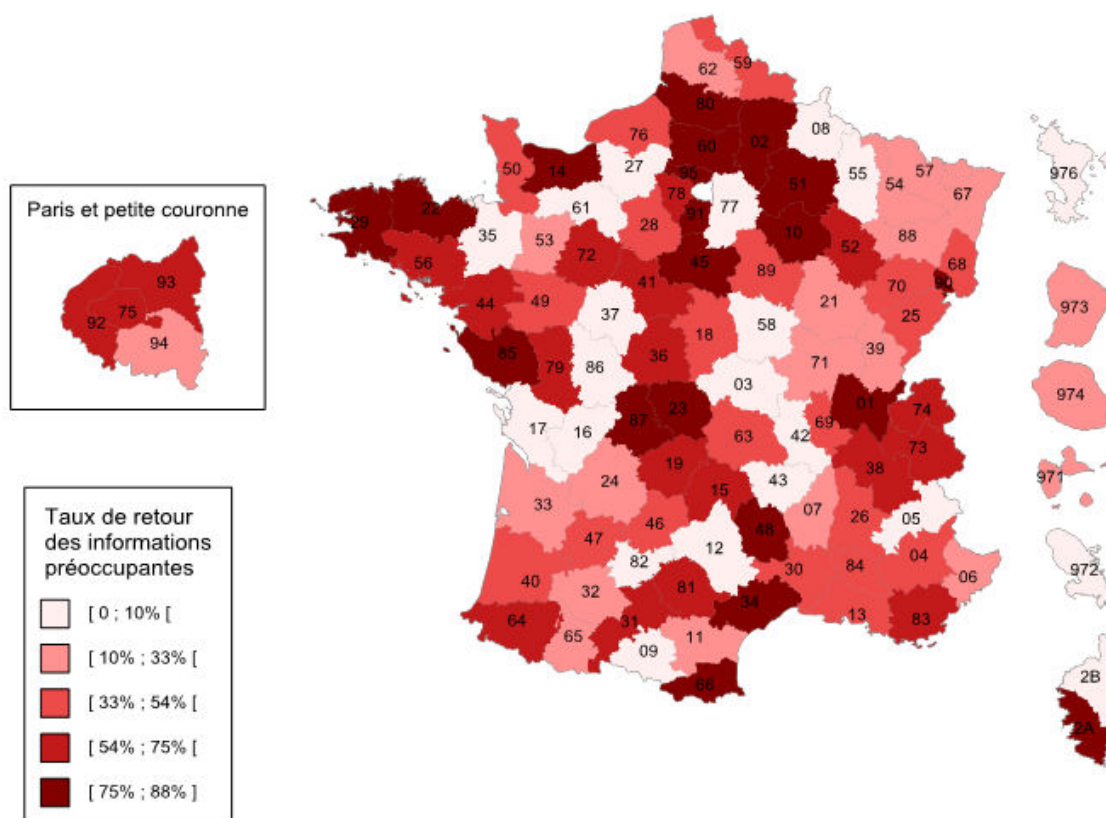
	IP	Retours	Taux de retour
Ain	148	123	82,6%
Aisne	133	107	80,5%
Allier	64	5	7,8%
Alpes-de-Haute-Provence	58	23	38,3%
Hauts-Alpes	38	0	0,0%
Alpes-Maritimes	258	75	29,2%
Ardèche	128	26	20,3%
Ardennes	83	2	2,4%
Ariège	49	0	0,0%
Aube	86	74	86,1%
Aude	107	20	18,7%
Aveyron	54	0	0,0%
Bouches-du-Rhône	565	219	38,8%
Calvados	161	134	83,2%
Cantal	15	10	66,7%
Charente	69	0	0,0%
Charente-Maritime	173	4	2,3%
Cher	92	43	46,7%
Corrèze	74	46	62,2%
Haute-Corse	18	0	0,0%
Corse-du-Sud	15	13	86,7%
Côte-d'Or	129	19	14,7%
Côtes-d'Armor	132	99	75,0%
Creuse	13	10	76,9%
Dordogne	89	25	28,1%
Doubs	156	60	38,5%
Drôme	147	56	38,1%
Eure	222	2	0,9%
Eure-et-Loir	124	53	42,7%
Finistère	178	135	75,8%
Gard	164	71	43,3%
Haute-Garonne	308	174	56,3%
Gers	29	7	24,1%
Gironde	378	37	9,8%
Hérault	297	234	78,8%
Ille-et-Vilaine	175	16	9,1%
Indre	39	29	74,4%
Indre-et-Loire	112	0	0,0%

Isère	286	186	65,0%
Jura	51	15	29,4%
Landes	79	32	40,5%
Loir-et-Cher	68	37	54,4%
Loire	143	6	4,2%
Haute-Loire	33	2	6,1%
Loire-Atlantique	421	250	59,4%
Loiret	185	149	80,5%
Lot	27	14	53,8%
Lot-et-Garonne	85	30	35,3%
Lozère	8	7	87,5%
Maine-et-Loire	184	94	51,1%
Manche	117	49	41,9%
Marne	141	49	81,6%
Haute-Marne	26	16	61,5%
Mayenne	55	8	14,6%
Meurthe-et-Moselle	209	46	22,0%
Meuse	48	2	4,2%
Morbihan	164	91	55,5%
Moselle	244	46	18,9%
Nièvre	32	1	3,1%
Nord	731	274	37,5%
Oise	232	202	87,1%
Orne	84	1	1,2%
Pas-de-Calais	517	153	29,6%
Puy-de-Dôme	130	64	49,2%
Pyrénées-Atlantiques	121	89	73,6%
Hautes-Pyrénées	65	21	32,3%
Pyrénées-Orientales	159	121	76,1%
Bas-Rhin	263	65	25,9%
Haut-Rhin	160	159	49,2%
Rhône et Lyon Métropole	472	263	55,7%
Haute-Saône	58	28	48,3%
Saône-et-Loire	170	28	16,5%
Sarthe	140	91	65,0%
Savoie	92	62	67,4%
Haute-Savoie	215	149	69,3%
Paris	661	405	61,2%
Seine-Maritime	364	122	33,4%
Seine-et-Marne	371	8	2,2%
Yvelines	357	211	59,1%
Deux-Sèvres	67	50	74,6%
Somme	206	154	74,8%
Tarn	141	80	56,7%
Tarn-et-Garonne	56	4	7,1%
Var	336	226	67,3%
Vaucluse	146	64	43,8%
Vendée	88	66	75,0%
Vienne	85	2	2,4%
Haute-Vienne	92	78	84,8%
Vosges	87	22	25,3%
Yonne	91	36	39,6%
Territoire-de-Belfort	35	27	77,1%
Essonne	341	260	76,5%
Hauts-de-Seine	336	247	73,5%
Seine-Saint-Denis	541	371	68,6%
Val-de-Marne	385	110	28,6%

Val-d'Oise	331	265	80,1%
Guadeloupe	68	15	21,7%
Martinique	41	2	4,9%
Guyane	62	6	9,7%
Réunion	143	25	17,5%
Mayotte	9	0	0,0%
Saint-Barthélemy	1	0	0,0%
Saint-Martin	1	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>16 737</b>	<b>7 672</b>	<b>48,5%</b>

Pour un taux de retour moyen de 45,8 % au 31 mai 2018, 11 départements présentent un taux de retour d'IP supérieur ou égal à 80 %. 58 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 (31 mai 2018)**



Source : données issues de LISA au 31 mai 2018  
Carte réalisée avec Cartes & Données - © Arctique

## 6.2.2 Contenu des retours

Sur les retours pour lesquels l'information est renseignée, 59,8 % des évaluations sont réalisées par le service social départemental, 16,2 % par la PMI et 14,4 % 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=7672)
Service social départemental	4 585	59,8%
PMI	1 242	16,2%
ASE	1 104	14,4%
Service social scolaire	193	2,5%
Autres services (CMPP, école...)	584	7,6%
Non réponse	1 552	20,2%
<b>Total évaluations</b>	<b>9 260</b>	

Source : données issues de LISA le 19 septembre 2017

Champ : nombre de retours d'IP (n = 7 672)

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

Lecture : 59,8 % 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=7672)
Inconnue du département	1 815	23,7%
Problèmes éducatifs	1 623	21,2%
Connue pour difficultés économiques	1 012	13,2%
Relation vis-à-vis du département		
Connue pour une autre raison	476	6,2%
Connue pour problèmes de logement	276	3,6%
Violences conjugales	172	2,2%
Connue pour mauvais traitement	134	1,7%
Difficultés scolaires/absentéisme	142	1,9%
Situation ne donnant pas lieu à mesure		
Famille non trouvée	263	3,4%
Départ du mineur	77	1,0%
Mineur plus exposé au danger	107	1,4%
Pas de danger/risque de danger	1 919	25,0%
Non réponse	2 066	26,9%

Source : données issues de LISA au 31 mai 2018

Champ : nombre de retours d'IP (n = 7 672)

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, presque 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 6 suivis de proximité sur 10, les premiers représentant même plus d'un quart 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 le total des suivis de proximité (n=3 045)	Part dans le total des suites (n=5 247)
Suivi médico-social	Suivi secteur	1 348	44,3%	25,7%
	Suivi PMI	477	15,7%	9,1%
Orientations	CMP/CMPP	162	5,3%	3,1%
	Médiation	63	2,1%	1,2%
	Parentalité (REAP, Maisons vertes)	48	1,6%	0,9%
	Hospitalisation	10	0,3%	0,2%
	Internat	5	0,2%	0,0%
	Professionnel de santé	47	1,5%	0,9%
Autres	Vigilance service social	656	21,5%	12,5%
	Suivi préventif	123	4,0%	2,3%
	Vigilance service social scolaire	106	3,5%	2,0%
<b>Total</b>		<b>3 045</b>	<b>100%</b>	<b>58%</b>

Lecture : parmi les suites données, 9,1 % 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**

<b>Prestations administratives</b>	<b>Effectif</b>	<b>Part dans le total des prestations administratives (n=1 139)</b>	<b>Part dans le total des suites (n=5 247)</b>
AED	795	69,8%	15,2%
TISF	199	17,5%	3,8%
Accueil provisoire (établissement/assistantes familiales)	63	5,5%	1,2%
Aide financière	30	2,6%	0,6%
AESF	21	1,8%	0,4%
Accueil parent-enfant (-3 ans)	13	1,1%	0,2%
Accueil de jour	10	0,8%	0,2%
Accueil 5 jours	6	0,5%	0,1%
Accueil 72 heures	1	-	-
Accueil jeune majeur (18-21 ans)	1	-	-
<b>Total</b>	<b>1 139</b>	<b>100%</b>	<b>21,7%</b>

*Lecture : parmi les suites données, 15,2 % 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	Effectif	Part dans total mesures judiciaires (n=1 063)	Mesures judiciaires	Effectif	Part dans total mesures judiciaires (n=1 063)	Part dans total des suites (n=5 247)
JE	553	52,0%	MJIE	230	21,5%	4,4%
			AEMO	195	18,3%	3,7%
			Placement (étab/ass-fam)	72	6,8%	1,4%
			Tiers digne de confiance	19	1,8%	0,4%
			Enquête sociale	15	1,4%	0,3%
			MJAGBF	8	0,8%	0,2%
			Médiation	6	0,6%	-
			Accueil modulable	3	0,3%	-
			Accueil de jour	2	0,2%	-
			Protection jeune majeur	2	0,2%	-
			IOE	1	0,1%	-
			Parquet	510	48,0%	Enquête OPJ
OPP	237	22,3%				4,7%
<b>Total</b>	<b>1 063</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>1 063</b>	<b>100%</b>	<b>20,3%</b>

Source : données issues de LISA au 31 mai 2018

Champ : mesures décidées suite à un retour d'IP (n = 5 247)

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**

Au 31 mai 2018, le taux de retour d'IP se situe à 45,8 % et varient selon les territoires.

# Liste des figures

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

Figure I.1 Évolution du nombre d'appels présentés et pré-traités – 2012-2017

Figure I.2 Types d'appels et nombre d'appelants

Figure I.3a Répartition des appels pré-traités par le pré-accueil

Figure I.3b Répartition des appels pré-traités par les écoutants

Figure I.4 Compte-rendus des appels traités

Figure I.5 Circuit des appels

Figure I.6 Nombre d'appels présentés par mois

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

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

Figure I.9 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 Taux d'IP par département

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

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

Figure II.12 Nombre d'aides immédiates et d'informations préoccupantes par département 2015-2017

## 3. Caractéristiques de la population concernée par les appels

Figure III.1 Synthèse de la population concernée par les appels traités

Figure III.2 Qualité de l'appelant par type d'appel

Figure III.3 Répartition par sexe selon la qualité d'appelants

Figure III.4 Répartition par type d'appel des enfants en danger ou non

Figure III.5 Connaissance de l'âge et du sexe des enfants en danger

Figure III.6 Répartition par sexe des enfants en danger selon le type d'appel

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

Figure III.8 Pyramide des âges des enfants en danger selon le sexe

Figure III.9 Répartition des types d'appels par âge des enfants en danger

Figure III.10 Lieu de vie des enfants en danger

Figure III.11a Auteurs présumés des dangers

Figure III.11b 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 la qualité des auteurs présumés

Figure IV.5 Répartition des dangers selon la qualité des membres de la famille proche

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 et au mode de vie des enfants évoqués

Figure V.2 Informations relatives au comportement et au mode de vie des parents

Figure V.3 Informations relatives au logement et 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 31 mai 2018

Figure VI.4 Représentation géographique des taux de retour d'IP par département

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 prestations administratives après IP

Figure VI.7c Répartition des mesures judiciaires après IP