



RAPPORT D'ACTIVITÉ

GIP ENFANCE EN DANGER

2021

Rapport d'activité

GIP Enfance en danger

2021

Avant-propos de la présidente

J'assume la présidence du GIP Enfance en Danger depuis le 23 novembre 2021, date à laquelle l'assemblée générale m'a fait l'honneur de m'élire à l'unanimité.

C'est donc avec plaisir que je vous présente pour la première année, le rapport d'activité du GIP Enfance en Danger relatif à l'année 2021.

J'en profite pour saluer Michèle Berthy à qui je succède, qui pendant 4 années a assuré cette mission avec engagement et courage.

Dès mon arrivée à la présidence du GIP Enfance en Danger, j'ai pu rapidement découvrir l'activité de cette institution et de ses deux services : le service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (Snated-119), l'observatoire national de la protection de l'enfance (ONPE) mais aussi de la Direction administrative et financière (DAF – services informatique et téléphonie et comptabilité).

J'ai rapidement pris contact pour rencontrer les personnels des trois services du Giped et j'ai pu mesurer l'implication des équipes et leur motivation au service des enfants, de leurs familles et des professionnels qui agissent auprès d'eux. J'ai participé à des séances de double écoute pour mieux comprendre le traitement des appels au 119. J'ai également assisté à des temps de travail au sein de l'ONPE.

Cet engagement et ce professionnalisme, je le retrouve dans l'activité de l'année 2021 et je suis fière de vous la présenter à travers ce rapport.

Un travail considérable a en effet été réalisé au Giped malgré une année marquée encore par une situation sanitaire qui continue de bouleverser notre société, le quotidien de chacun et les modalités de travail notamment au sein des services.



FLORENCE DABIN
Présidente du GIP Enfance en danger
Présidente du Département du Maine-et-Loire

Les différentes directions, Snated 119, de l'ONPE de la Direction Administrative et Financière sous la houlette de la direction générale ont su continuer à s'adapter, mettre en place un protocole de télétravail qui a fédéré l'accord de l'ensemble des représentants du personnel et des délégués syndicaux.

Les objectifs transversaux institutionnels ont été poursuivis : que ce soit le renforcement de l'appui aux acteurs de la protection de l'enfance auprès de l'État des départements, et des associations mais également s'agissant de l'optimisation du pilotage interne et des ressources qui mobilisent particulièrement la direction administrative et financière.

Les objectifs ont pu être tenus, avec quelques exemples :

- *L'animation d'un séminaire à destination des départements et notamment des nouveaux élus pour présenter le Giped et les enjeux de la protection de l'enfance ;*
- *L'organisation d'un audit pour la sécurisation et la modernisation de l'informatique et de la téléphonie ;*
- *La poursuite des travaux autour de la réforme de la gouvernance de la protection de l'enfance.*

Plusieurs recrutements essentiels et attendus ont pu être assurés en 2021, notamment grâce au budget supplémentaire que l'État et les départements a voté au Giped en 2020 pour renforcer les équipes et l'exercice de leurs missions (près de 6 ETP ont ainsi pu être recrutés en 2021). Il s'agit de trois chargés d'études à l'observatoire et de trois écoutants et un cadre de coordination au Snated.

Je salue par ailleurs l'arrivée en 2021 de la chargée de mission à l'ONPE, mise à disposition par le ministère de l'éducation nationale après plusieurs années de sollicitations du Giped, permettant d'approfondir les travaux sur la scolarité des enfants en protection de l'enfance.

*S'agissant du **Snated-119**, l'activité a été intense pendant cette année 2021. Après une année 2020 inédite où le nombre d'appels a été très fort, notamment pendant la période de confinement, les appels au 119 sont toujours aussi importants en nombre : 700 appels en moyenne par jour avec de plus en plus de contacts de mineurs (plus de 20 % des appelants).*

Le dispositif opérationnel a été étendu à la Polynésie française après des mois de préparation avec les différentes parties prenantes, permettant ainsi une égalité de traitement sur le territoire national.

Par ailleurs, un des objectifs du Snated-119 pour 2021 était de finaliser la modernisation et l'accessibilité du service aux usagers.

Je suis ravie de voir qu'aujourd'hui la plateforme pour les personnes sourdes et malentendantes, le formulaire de recueil des situations en ligne et surtout le tchat dédié aux jeunes de moins de 21 ans sont opérationnels, repérés et utilisés.

Une communication autour de ces nouveautés a été réalisée et notamment la réactualisation de l'affiche officielle du 119 avec une diffusion effective à la rentrée de septembre 2021 dans les établissements scolaires et d'autres lieux où ce numéro est obligatoirement affiché, notamment les clubs sportifs.

Je salue par ailleurs les conventions de partenariat en cours ou finalisées en 2021 avec les partenaires essentiels que sont l'Ordre des pharmaciens, la Djepva (ministère de la Jeunesse) ou le numéro d'urgence 114 (pour les personnes sourdes et malentendantes).

Je salue également la formation réalisée auprès des jeunes ambassadeurs des droits de l'enfant de la Ville de Paris suite au partenariat effectif entre le Snated-119 et le département de Paris.

S'agissant de l'ONPE, au-delà des publications, récurrentes, telles que le Quinzième Rapport au Gouvernement et au Parlement ou le Rapport Pupilles, de nombreuses études ont été réalisées et publiées. Je pense notamment à :

- *La « Poursuite de l'observation relative à la crise sanitaire en protection de l'enfance : la phase de déconfinement à compter du 11 mai 2020 » paru en février 2021 ;*
- *Le dossier thématique « Protéger les enfants et adolescents de la Prostitution » en avril 2021. Cette publication qui est un premier volet est au cœur des sujets actuels de nos préoccupations ;*
- *La note sur les chiffres clés en protection de l'enfance au 31.12.2019 (février 2021) ;*
- *L'état des lieux de la mise en place des ODPE en France en 2020 (mai 2021) ;*
- *Le suivi de la mise en place d'indicateurs d'activité de la CRIP – (juin 2021).*

Ce sont des travaux et des ressources essentiels pour les Départements notamment.

Je salue particulièrement la création du bimensuel « ONPE synthèses », un quatre pages au service de la recherche et à destination des professionnels de la protection de l'enfance. Nous en sommes au 6^e numéro sur des thématiques importantes que sont l'inceste ou sur l'évaluation de la minorité et de la protection des mineurs non accompagnés (MNA).

De même, la mise en place de la plateforme collaborative de l'ONPE cette année est majeure pour l'animation du réseau Odpe. Un bel outil d'échanges et de partages.

Enfin, les travaux de recherches ont été aux rendez-vous en 2021 à l'Observatoire. C'est notamment le cas de l'organisation, en partenariat avec le Réseau IdealCo, des webinaires innovants avec des chercheurs sur des problématiques de santé mentale.

Pour 2022, nous aurons de nombreux projets à mener ensemble et je sais compter sur l'ensemble des équipes.

Mais, je ne pourrai évoquer cette année 2021 sans évoquer la réforme de la gouvernance nationale en protection de l'enfance en 2021 lancée par le Secrétaire d'État en charge de la protection de l'enfance, Adrien Taquet, reprise par la nouvelle Secrétaire d'État Charlotte CAUBEL avec laquelle nous avons un dialogue constructif dans l'intérêt des enfants et des familles.

Une nouvelle organisation se dessine et occupera donc sans conteste notre année 2022 puisque le Giped y trouvera à travers le Snated-119 et l'ONPE une nouvelle identité aux côtés de l'Agence Française et de l'Adoption, du Conseil National d'Accès aux Origines Personnelles (CNAOP) et du Conseil National de la Protection de l'Enfance (CNPE). Le nouveau GIP FEP dessine de nouvelles perspectives.

Je m'engage ainsi, après cette année 2021 riche et une année 2022 qui s'annonce active à continuer à avancer avec les équipes, avec les membres du conseil d'administration et auprès des pouvoirs publics pour que nos missions et nos activités continuent à être reconnues et à être visible de tous, grand public et professionnels.

Table des matières

Avant-propos de la présidente	5
-------------------------------	---

Introduction de la directrice générale	13
---	-----------

Service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger	17
---	-----------

L'activité du 119 au quotidien	17
---------------------------------------	-----------

Les missions du Snated	17
------------------------	----

L'équipe du Snated	18
--------------------	----

La gestion des sollicitations au 119	21
--------------------------------------	----

Le parcours de l'appel au 119	21
-------------------------------	----

Un nouveau protocole pour le pré-accueil	22
--	----

Les chiffres clés de l'activité 2021 : synthèse	27
---	----

Premier bilan de la diversification des canaux d'interpellation du service	28
---	-----------

Introduction	28
--------------	----

Le formulaire de recueil de situations en ligne	28
---	----

Le tchat dédié aux moins de 21 ans	29
------------------------------------	----

Les partenariats du Snated	31
-----------------------------------	-----------

Avec les départements	31
-----------------------	----

Les travaux avec la Polynésie française pour un accès au 119	33
---	----

Avec les professionnels et les associations	35
---	----

Point sur les conventions de partenariats du service	35
--	----

Des échanges consolidés avec les acteurs de la protection de l'enfance	36
---	----

Les interventions en réunions d'équipes	38
---	----

Les interventions et les formations du Snated	39
---	----

La participation du Snated aux événements de ses partenaires	41
---	----

La mission d'information du Snated	42
La refonte de différents supports de communication	42
Le 119 au cœur d'actions autour des droits de l'enfant	43
Le 119 au cœur de communications associatives	46
La participation aux actions/événements des structures	48
Le 119 et les médias	49
L'activité du site internet du 119 : www.allo119.gouv.fr	49
Une nouveauté : le 119 sur linkedin et instagram	51
Conclusion	52

Observatoire national de la protection de l'enfance	53
Les rapports, notes et études	55
Les rapports annuels de 2021	56
Autres publications en 2021	56
Au-delà de 2021 (suivi et préparation)	59
Autres interventions	60
Le soutien à la recherche	61
Appels à projets	61
Prix de thèse	62
Journées d'études et webinaires	63
Participation à des comités	63
Observation et lien territorial	64
Le dispositif Olinpe	64
Le réseau des ODPE	66
Fiches de dispositif et schémas départementaux	67
Expertise auprès des acteurs	68
Auprès des services de l'État ou d'institutions publiques nationales	68
Auprès des départements et régions	69
Au service des associations, fondations et autres organismes	70
Relations internationales	71
Programmes européens	71
Échanges internationaux	72
Documentation et communication	72
Centre de documentation	72
Site internet de l'ONPE	73
Autres communications	74

Informatique, administration et finances 76

Le service informatique du GIP Enfance en danger 76

Développements et applications du Giped 76

Infrastructure informatique et téléphonie 77

Sécurité des systèmes d'informations 77

Compte financier 2021 78

Exécution budgétaire en recettes de 2019 à 2021 78

Exécution budgétaire en dépenses de 2019 à 2021 79

Fonctionnement : 80

Investissements : 81

Personnel/masse salariale : 81

Analyse des équilibres généraux
et soutenabilité budgétaire 82

Introduction de la directrice générale

En 2021, le Giped a poursuivi son implication et sa dynamique en faveur de la politique publique de protection de l'enfance grâce à l'activité soutenue de ses services : le Snated, service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger et l'ONPE, observatoire national de la protection de l'enfance, avec l'appui des services supports de la Direction administrative et financière.

L'activité et la synergie de nos professionnels se retrouvent dans ce rapport d'activité que je suis fière d'introduire ici.

2021 est, par ailleurs, une année importante pour le GIP Enfance en Danger. Elle marque les 30 ans de la mise en fonctionnement de son 1^{er} service (le service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger), rejoint en 2004 par l'ONPE.

30 ans que le numéro national fonctionne jour et nuit, toute l'année, et que l'équipe des écoutants accueille les appels de toute personne confrontée ou préoccupée par une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être.

2021 a également été une année importante en termes de gouvernance. Nous avons eu l'honneur d'accueillir une nouvelle Présidente, élue à l'unanimité lors de l'Assemblée générale du Giped en novembre 2021.

Florence Dabin, Présidente du Département de Maine-et-Loire, succède ainsi à Michèle Berthy, Vice-présidente du Département du Val-d'Oise.

À la suite des élections départementales de juillet 2021, le Giped a organisé le 13 octobre un séminaire, auquel participait Florence Dabin, avec les départements pour présenter à nos administrateurs des départements l'articulation du Giped dans le dispositif de protection



VIOLAINE BLAIN,
DIRECTRICE GÉNÉRALE DU
GIP ENFANCE EN DANGER





de l'enfance, et présenter les différents services et leurs activités.

Étant au service des politiques publiques et, le Giped a par ailleurs répondu à plusieurs auditions parlementaires dont :

- Au Sénat, pour les travaux sur le projet de loi relatif à la protection des enfants
- À l'Assemblée nationale, pour les travaux sur le projet de loi de finances pour 2022

Le travail a pu se réaliser grâce au renforcement des équipes pour assurer les activités que nous vous présentons dans ce rapport, et ce, en lien avec un budget exceptionnel en 2020 (+400 000 €).

S'agissant des projets transversaux, nous avons pu nommer un Délégué à la protection des données (DPO) au sein de la direction générale. Cette fonction essentielle permet d'assurer la mise en œuvre de la conformité au règlement européen sur la protection des données au sein du Giped (RGPD).

Nous avons également mené à bien un accord sur le télétravail avec les organisations syndicales et renforcé la sécurisation du système d'informations du Giped grâce à une externalisation adaptée.

L'activité des services reste riche et des développements majeurs pour rendre les services du 119 plus accessibles ont été finalisés. La mise en place du tchat le démontre et il a rapidement su être repéré et utilisé par son public cible : les jeunes de moins de 21ans.

Nous avons également rapidement communiqué sur les nouveaux canaux d'interpellation du 119 et mis en place un nouveau visuel pour présenter les différentes fonctionnalités, décliné sur tous les autres supports visuels et web.

Cette nouvelle affiche a été, dès la rentrée scolaire 2021-2022, déployée dans tous les établissements scolaires français, en partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale et de la jeunesse. Un partenariat majeur pour le Giped au titre du Snated qui, en 2021, a également renforcé ces partenariats avec des acteurs essentiels que sont par exemple la Ville de Paris ou la Direction de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et de la Vie Associative (Djepva).



Du côté de l'ONPE, la réalisation d'outils pédagogiques a été conséquente, notamment concernant Olinpe (observation longitudinale individuelle et nationale en protection de l'enfance). En 2021, c'est une base nationale de données qui a été constituée grâce aux 178 fichiers transmis par 46 départements soit 400 000 enfants concernés.



2021, plusieurs séminaires de recherches ou webinaires ont été réalisés.

Ainsi, un séminaire recherche « santé mentale et protection de l'enfance » sur 5 séances, avec plus de 20 intervenants et 400 inscrits a connu un véritable succès.

Je salue également la création d'un nouveau bimestriel : « ONPE Synthèses » et la publication de plusieurs travaux dont le 15^e Rapport au Gouvernement et au Parlement remis à Adrien Taquet, Secrétaire en Charge de l'enfance et des familles en 2021.

Les équipes de l'observatoire (sans direction au 2^e semestre suite au départ du Dr Agnès Gindt-Ducros dont je salue le travail et l'implication) ont su mener à bien l'ensemble de leurs missions. Je les en remercie.



2022 sera une année clé du fait du projet de loi autour de la gouvernance impliquant fortement le GIP Enfance en Danger. Plus que jamais la Présidence, le conseil d'administration, les directions et les équipes sont mobilisés pour assurer les missions du groupement et apporter les innovations utiles à la politique publique forte auprès des publics divers. Plus que jamais, le GIP Enfance en danger est un service public qui sait s'adapter aux exigences du dispositif de protection de l'enfance et ce, grâce à son approche collaborative et neutre. Mais c'est aussi grâce à l'implication de ses agents qui agissent au quotidien avec professionnalisme et engagement. Qu'ils soient vivement remerciés pour leur travail soutenu auprès des différents publics et pour leurs contributions aux travaux de la gouvernance nationale renouvelée de la protection de l'enfance

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

L'activité du 119 au quotidien

Les missions du Snated

Pour assurer son activité principale, la gestion des services du 119, le Snated met tout en œuvre pour assurer les missions conférées lors de sa création par la loi du 10 juillet 1989 relative à la prévention des mauvais traitements et à la protection de l'enfance (article L.226-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles (Casf)).

Plusieurs missions sont ainsi assurées :

■ Une mission de prévention

Accueillir les appels d'enfants en danger ou en risque de l'être et de toute personne confrontée à ce type de situations pour aider à leur dépistage et faciliter la protection des mineurs en danger.

■ Une mission de transmission

Transmettre les informations préoccupantes concernant ces enfants aux services départementaux compétents en la matière : les cellules de recueil des informations préoccupantes (CRIP).

■ Une mission de recueil des connaissances

Élaboration d'une étude statistique annuelle relative aux appels du 119.

■ Une mission d'information

Affichage du 119 obligatoire dans tous les lieux publics susceptibles d'accueillir du public mineur.

Pour ce faire, le Snated-119 est composée d'une équipe pluridisciplinaire.



L'équipe du Snated

Elle œuvre au quotidien afin d'assurer une continuité de service du 119 et gérer l'activité du service.

L'équipe se compose comme suit, sous la responsabilité d'un directeur :



GRATUIT
même
depuis un
téléphone
portable

**AFFICHÉ
OBLIGATOIREMENT**
dans tous les lieux
publics recevant
des mineurs

INVISIBLE
sur les relevés
de téléphone

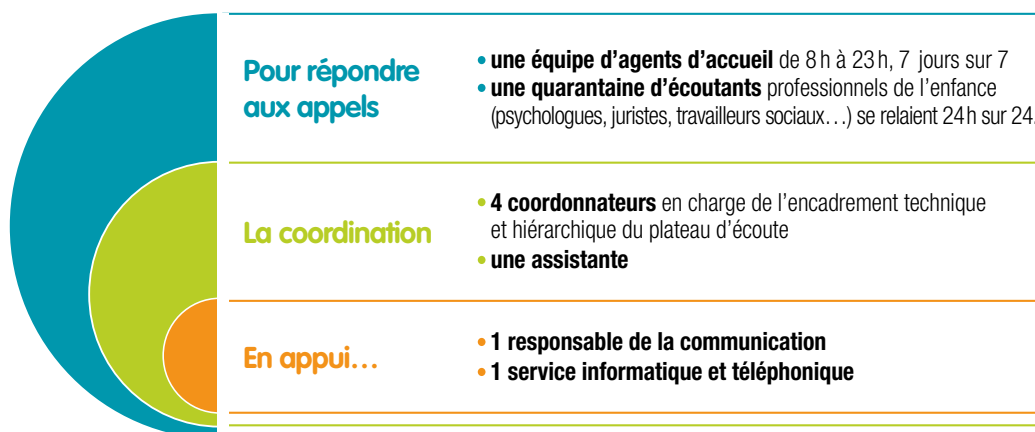
CONFIDENTIEL

**NUMÉRO
D'URGENCE**

**JOIGNABLE
24 H SUR 24**

NATIONAL
(France métropolitaine et
DOM et certains COM)

45 ÉCOUTANTS
professionnels de l'enfance



Les agents du pré-accueil ont pour rôle de réceptionner l'ensemble des appels entrants au sein du service. Ils s'assurent que les appels relèvent des missions du service, peuvent orienter si cela n'est pas le cas. Les agents du pré-accueil soutiennent la priorisation des appels de mineurs.

L'équipe de coordination est composée de 4 cadres, de formations différentes, chacun référent d'une partie des 104 départements et territoires français. Leurs missions principales :

- Validation de l'ensemble des Informations préoccupantes
- Interlocuteurs des Cellules de Recueil des informations Préoccupantes (Crip)
- Interlocuteurs des autorités judiciaires notamment dans le traitement des réquisitions dans le cadre des situations individuelles

- Soutien technique des écoutants jour et nuit / astreinte
- Rôle hiérarchique : plannings, évaluations
- Animation de réunions de travail
- Sensibilisation autour du repérage, du recueil de la parole et la présentation de la protection de l'enfance auprès de multiples partenaires institutionnels et associatifs
- Animation du tchat

L'activité du Snated est donc assurée par une équipe permanente de professionnels formés, mais est également assistée par un **comité technique**, constitué de professionnels du champ de la protection de l'enfance et de la téléphonie sociale et en santé.

Le comité technique a été renouvelé en 2019, selon les règles de la Convention constitutive du Gip Enfance en Danger (Giped) qui précise la durée de 3 ans pour mandat, renouvelable 1 fois.

Comité technique en Snated : GIP Enfance en danger

Membre de droit		
GIPED :		
<ul style="list-style-type: none"> • Violaine BLAIN, Directrice générale du GIPED • Pascal VIGNERON, Directeur du GIPED 		
Représentant de la DGCS :		
• Mathilde MOULIA		
Représentant du Défenseur des Droits (mission Défense des Droits de l'Enfant) :		
• Marguerite AURENCHÉ		
Membres élus par le Conseil d'administration		
1 représentant du collège l'ÉTAT :		
DCSP	Philippe PAYN	→ désignation initiale : mars 2019 → expiration : mars 2022
2 représentants du collège II DÉPARTEMENTS :		
Rhône 69	Mireille SIMIAN	→ désignation initiale : mars 2019 → expiration : mars 2022
Seine-Saint-Denis 93		→ désignation initiale : mars 2019 → expiration : mars 2022
2 représentants du collège III ASSOCIATIONS :		
FNADEPAPE	Jean-Marie MULLER	→ désignation initiale : novembre 2017 → expiration : novembre 2020 → renouvellement : mars 2021 → expiration : mars 2024
AFIREM	Annette GLOWACKI	→ désignation initiale : mars 2016 → renouvellement : mars 2019 → expiration : mars 2022
Membres désignés par le Conseil d'administration		
8 Experts :		
Caroline BOUCHET	AFA	→ désignation initiale : mars 2021 → expiration : mars 2024
	ONPE	→ désignation initiale : mars 2019 → expiration : mars 2022
Marie-Claude PLOTTU	Présidente Association MNA	→ désignation initiale : mars 2019 → expiration : mars 2022
Martine BALENCON	Pédiatre, médecin Légiste, CASED, CHU Rennes	→ désignation initiale : mars 2021 → expiration : mars 2024
Julie RAVENNE	Chef de bureau DPJJ	→ désignation initiale : mars 2019 → expiration : mars 2022
Sandrine PEPIT	116 000 Enfants Disparus	→ désignation initiale : mars 2019 → expiration : mars 2022
Guy AUDRAIN	ARERAM	→ désignation initiale : mars 2016 → renouvellement : mars 2019 → expiration : mars 2022
Place à pourvoir		
2 membres du personnel :		
Cadre de Coordination : Raymond DEBORD / Ecoutant : Ambre LATTES		

Auprès du Directeur général du Giped, le comité technique est consulté sur :

- Les modalités suivant lesquelles le Snated exerce les missions fixées au 2ème alinéa de l'article L.226-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles, et ses conditions d'activité ;
- Les modalités de liaison entre le Snated les dispositifs de coordination organisés dans les départements en application de l'article L.226-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles ;
- Les études statistiques réalisées par le Snated à partir de son activité ;
- Les activités de formations organisées par le Snated ;
- Les publications du Snated ;
- L'évaluation de l'activité du Snated

En 2021, deux réunions de travail du Comité technique se sont tenues :

- Le 7 avril et le 10 octobre 2021 autour de l'activité chiffrée du service mais aussi pour échanger et consulter les membres du comité sur la mise en place d'un tchat ou la réactualisation du protocole du pré-accueil.

**Séance de travail
en « hybride »
le 10 octobre 2021**

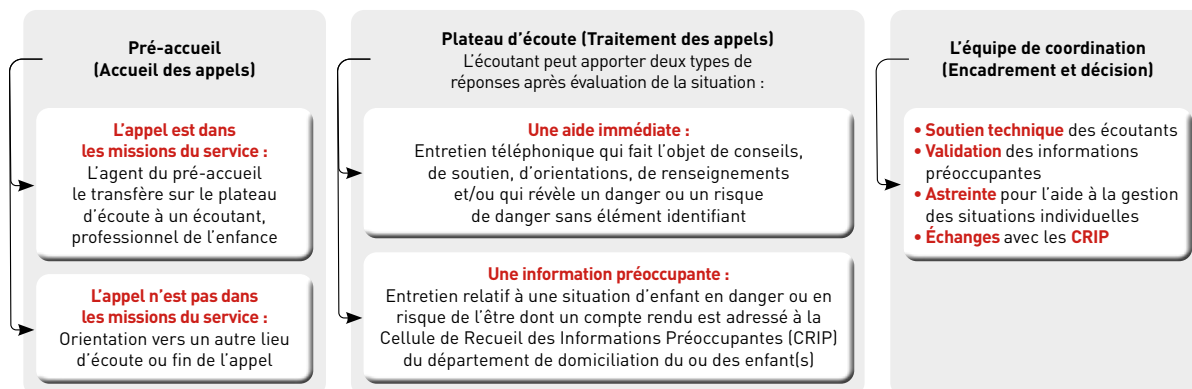


Ces échanges avec les membres du comité sont, à chaque séance, enrichissants et permettent au Snated d'avoir des points de vue différents sur une réflexion commune.

La gestion des sollicitations au 119

Le parcours de l'appel au 119

Afin de mener à bien le fonctionnement et assurer la bonne continuité du service du 119, trois types de professionnels interviennent dans le parcours de l'appel. Chaque équipe a sa mission que ce soit à l'accueil, à l'écoute ou au traitement des situations individuelles.



Pour les autres canaux d'interpellation du service, le « parcours » de la sollicitation est différent. Le traitement des situations individuelles est réalisé selon les mêmes critères par les équipes écoutants et cadres.

■ Le dispositif pour les personnes sourdes ou malentendantes :

La personne (mineur ou adulte) qui contacte le service sollicite la page dédiée sur le site internet du site du 119 (www.allo119.gouv.fr). Elle est directement mise en relation avec un professionnel-traducteur de la société prestataire ElioZ. Si la demande concerne bien une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être, le professionnel ElioZ contacte le 119 et réalise la traduction en LSF des échanges entre un écoutant du 119 et la personne.

■ Le tchat du 119 :

Le jeune de moins de 21 ans qui souhaite contacter le service par tchat se connecte sur la page dédiée sur le site www.allo119.gouv.fr.

Il est directement en relation avec l'un de nos écoutants « tchateurs ».

L'échange et le traitement se font selon les mêmes critères et les missions du service.

■ Le formulaire de recueil des situations individuelles en ligne

La personne souhaitant déposer une situation en ligne se connecte à la page dédiée du site web du 119.

Deux versions sont disponibles l'une dédiée aux adultes et une autre pour les mineurs.

Ce formulaire, contrairement aux autres canaux d'interpellation, n'est pas traité en temps réel comme cela est indiqué sur le site.

Chaque jour ouvré, les professionnels de la coordination (cadres de coordination et assistante Snated) prennent connaissance des formulaires déposés en ligne et les traitent.

Un travail important a été mené afin de réaliser un référentiel précis des actions et procédures du pré accueil. Fruit d'un travail pluridisciplinaire, le référentiel a introduit les nouveaux canaux de sollicitations et actualisé les consignes d'utilisations des outils métier.

Un nouveau protocole pour le pré-accueil

Un groupe de travail composé de deux écoutantes du 119, un agent du pré accueil, l'assistante de la coordination et un coordonnateur, s'est réuni de décembre 2020 à juillet 2021.

Le travail d'actualisation du guide existant a consisté à mieux identifier les missions des agents du pré-accueil et à les décrire d'une part et mettre à jour les procédures et les consignes que doivent respecter les agents lors d'un appel, afin de faire face à toutes les demandes des appelants d'autre part.

En outre, il a permis d'informer davantage sur les d'outils disponibles pour les appelants en termes d'orientation, notamment dans le cadre du tchat destiné aux mineurs.

Enfin, ce travail commun a permis d'envisager de nouvelles missions qui pourraient être proposées dans l'avenir.

Ce guide est opérationnel depuis octobre 2021.

■ La saisine des services de première urgence

Certains appels au 119 nécessitent une mise à l'abri immédiate de l'enfant ou des enfants concerné(s) par l'appel. Le Snated prend ainsi contact avec les services de première urgence (Samu, pompiers, police, gendarmerie...), comme énoncé dans l'article 39 de la convention constitutive du GIP Enfance en danger :

« EN CAS DE PÉRIL GRAVE, ACTUEL OU IMMINENT, POUVANT AVOIR DES CONSÉQUENCES DIRECTES SUR LA VIE DU MINEUR, LE SNATED DOIT SOLLICITER L'INTERVENTION DES SERVICES DE PREMIÈRES URGENCES AVEC TRANSMISSION DE LA SAISINE ÉCRITE AUX SERVICES CONCERNÉS ET COPIE AU PRÉSIDENT DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL ».

En 2021, les services de première urgence ont été sollicités 294 fois contre 392 en 2020 (année marquée par les confinements) et 266 fois en 2019.

■ Les réquisitions judiciaires

Conformément à l'avis de la Commission d'accès aux documents administratifs (Cada) du 10 mai 2010 et à la délibération n° 2011-274 du 21 septembre 2011 de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), les informations recueillies lors d'un appel au 119 sont couvertes par le secret professionnel et ne peuvent être communiquées, quelle que soit la qualité, d'intéressé ou non, du demandeur.

Les appels au 119 sont ainsi confidentiels. Cette mention figure notamment sur chaque Information préoccupante (IP) adressée par le Snated aux cellules de recueil des informations préoccupantes (Crip) Ce principe est cependant levé dans le cadre d'une réquisition judiciaire attenante à une enquête. Ce fut ainsi le cas pour 251 situations en 2021 (125 fois à la demande de la police et 126 fois à celle de la gendarmerie). Ce chiffre est en augmentation constante depuis plusieurs années : 234 réquisitions en 2020, 203 en 2019, 189 en 2018.

**251 RÉQUISITIONS
EN 2021, 234 EN
2020, 203 EN 2019,
189 EN 2018.**

EN 2021, LE SNATED
A EFFECTUÉ
21 SIGNALEMENTS
DIRECTS D'ENFANTS
EN DANGER AU
PARQUET DE PARIS

■ **La gestion des signalements directs aux parquets**

La convention constitutive, par son article 39, énonce que le président de conseil départemental est destinataire des IP du 119.

Cependant, le Snated effectue aussi des signalements directs au parquet : la loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfance a introduit la notion de « danger grave et immédiat, notamment dans les situations de maltraitance » (article L. 226-4 du Code de l'action sociale et des familles) comme une cause de saisine de l'autorité judiciaire.

En 2021, le Snated a effectué 21 signalements directs d'enfants en danger au Parquet de Paris (contre 19 en 2020), concernant essentiellement des situations pour lesquelles aucun identifiant de département n'était disponible.

■ **Les groupes de travail au Snated**

- **Le groupe « tutorat »**

Ce groupe de travail, piloté par la coordonnatrice référente est composé de 5 tutrices en poste d'écouter. Suite au départ de 3 écoutantes tutrices du groupe au cours du dernier trimestre 2021, un recrutement de nouveaux membres a été lancé, qui a permis de maintenir l'effectif à 5 membres et de poursuivre de façon optimale l'activité.

Le groupe a poursuivi sa réflexion sur les pratiques professionnelles en lien avec l'entretien téléphonique, cœur de métier du Snated.

La méthodologie de formation se consolide, tenant compte des besoins des écoutants et du service (qualité de la réponse au public appelant) et les améliorations apportées en 2020 confirment leur pertinence.

Cette année, qui fut encore marquée par la crise sanitaire et les réorganisations successives du cadre de travail, notamment par le recours au télétravail, a nécessité des efforts de la part des membres du GT Tutorat afin d'une part, de permettre la poursuite des réflexions communes (pratiques professionnelles, méthodologie pédagogique) et d'autre part, de mener à bien une session de formation de 5 futurs écoutants recrutés et formés par les 5 tutrices, ce afin de répondre aux besoins du Snated (effectif Plateau).

Comme l'an dernier, cela a pu se faire grâce à la mobilisation des tutrices devant assurer la double écoute passive prévue dans le volet « formation pratique ».

Pour l'année 2022, le Snated a prévu de recruter près de 6 futurs écoutants, concrétisant ainsi sa volonté de

renforcer le plateau d'écoute 119 et d'améliorer par là même l'accessibilité du 119 pour le public appelant.

Les objectifs du groupe de travail fixés fin 2020 concernant, notamment, la concrétisation de son projet de « charte du tuteur » et un travail préparatoire en vue de la construction d'un « livret d'accueil de l'écoutant », ont ainsi été reconduits et poursuivis sur l'année 2021.

- Le groupe « Lisa »

Le groupe LISA existe depuis la mise en place du logiciel interactif de gestion des appels il y a plusieurs années. L'objectif principal est d'adapter le logiciel métier du Snated aux différents changements : nouvelles problématiques, nouvelles définitions des dangers ...

Il est composé de plusieurs écoutant(e)s et piloté par une cadre de coordination.

Ce groupe a engagé, fin 2020 et durant toute l'année 2021, un travail d'actualisation des items recueillis lors de entretiens, dans le logiciel Lisa.

Ces 74 items (45 items « mineurs », 23 items « majeurs » et 6 items « environnement ») sont des éléments de compréhension et de contextualisation de la situation du mineur et des titulaires de l'autorité parentale. Ils permettent de qualifier et préciser le contexte de vie du mineur, de la fratrie, de sa famille et leur environnement. L'objectif de cette mise à jour était de réactualiser certaines notions, supprimer certains items peu cochés et en ajouter d'autres, correspondant à des problématiques plus récentes.

Le groupe a donc vérifié la pertinence de chaque item, modifié les définitions qui n'étaient plus ou pas adaptées (clarification de certains termes comme « troubles », notions de dépendance et addiction), supprimé les items rendus non nécessaires (exemple : esclavage moderne), ajouté ceux qui faisaient défaut (par exemple en étayant les items relatifs aux négligences dans le domaine de la santé et de la scolarité) et regroupé certains items (consommation de psychotropes par exemple).

En outre, les définitions de certains items, accessibles directement via le logiciel, ont été développées ; des éléments d'information et des références légales à jour sont ainsi ajoutées comme pour la prostitution, le harcèlement, etc. afin que les écoutants puissent accéder à des indications fiables et précises.

Le groupe Lisa s'est attaché à faire évoluer toutes ces rubriques en tenant compte des avancées dans le champ

médico-social et législatives. Il s'agit que les informations recueillies soient adaptées à la réalité des situations entendues et aux besoins des professionnels. Ce travail doit également permettre la mise en exergue de certaines problématiques (violences en milieu scolaire, dangers via Internet, etc.) et d'une approche plus thématique des statistiques.

Outre les items, le groupe s'est également attaché durant l'année 2021 à mettre à jour la rubrique « lieu de vie » du/des mineur(s). L'objectif de cette réorganisation fut de simplifier les informations recueillies concernant le lieu de vie du mineur et de l'actualiser. Ainsi la notion de placement à domicile a été ajoutée notamment. L'autre objectif de cette refonte était de permettre d'indiquer des parents de même sexe. A cette fin, la notion de « autre parent » a été retenue.

- **Le groupe de travail autour du « tchat »**

Un groupe de travail constitué de 5 écoutants a été lancé dans le cadre de l'élaboration et de la gestion du tchat 119. Plusieurs rencontres se sont succédées en amont du lancement (avant mai 2021) afin de travailler les fonctionnalités nécessaires (mise en attente, relances, questions types, lien avec le logiciel métier Lisa), de réfléchir aux similitudes et spécificités du tchat, de travailler le rapport à l'écrit (échange écrit avec l'internaute et écrit professionnel) et d'envisager les différentes étapes de l'entretien. Par la suite, et fort des premières semaines d'ouverture, le groupe a élaboré deux guides tchat : un guide métier et un guide procédure.

En parallèle, des séances de travail sont organisées avec l'ensemble des écoutants tchat afin de tester l'outil, de relire et d'ajuster les guides et d'échanger autour de cette nouvelle pratique.

Des temps de travail se sont projetés toute l'année afin de réajuster l'outil et les fonctionnalités aux besoins des écoutants et du public. Il s'agissait également de prévoir l'accueil des nouveaux écoutants tchat afin de les accompagner au mieux et d'optimiser l'organisation du Tchat (élargissement des heures d'ouverture). Il est convenu que le GT perdure à minima pendant la première année d'ouverture du tchat (jusqu'à mai 2022).

Plusieurs mois après le lancement du Tchat, nous ne pouvons que constater l'engagement des écoutants autour de ce projet et la richesse de la dynamique d'équipe qui s'est instaurée mais aussi la pertinence pour le public jeune.

Les chiffres clés de l'activité 2021 : synthèse

Les données d'activité relatives aux appels au 119 et sont travaillées chaque année par un groupe de travail propre au Snated, avec l'appui du responsable informatique et de la statisticienne de l'ONPE. L'étude statistique annuelle, et notamment celle de 2021, est disponible sur www.allo119.gouv.fr / rubrique « activités ».

Cette année, pour la première fois, l'activité chiffrée comprends les appels au 119 mais également les autres types de sollicitations : tchat et formulaire.

Nous ne prenons pas en compte, ici les sollicitations via le dispositif en langue des signes française car en 2021, seuls 3 contacts ont été comptabilisés. Une action de communication prévue en 2022 permettra de mieux faire connaître cette fonctionnalité.

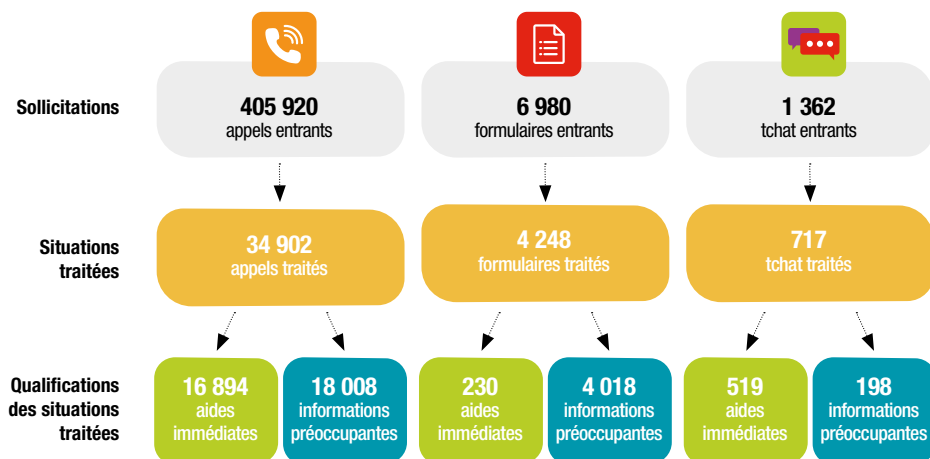
En 2021, c'est 39 867 sollicitations traitées par un professionnel de l'enfance dont :

- 34 902 appels
- 4 248 sollicitations via le formulaire de recueil des situations en ligne
- 717 échanges via le tchat destiné aux moins de 21 ans.

Cela correspond à :

- 22 224 informations préoccupantes transmises aux CRIP des départements
- 17 643 réponses d'aides immédiates apportées par les professionnels du service

**39 867 SOLLICITATIONS
TRAITÉES PAR
UN PROFESSIONNEL
DE L'ENFANCE**



Aide immédiate (AI) : réponse apportée à une sollicitation qui a fait l'objet de conseils, de soutien, d'orientations, de renseignements de la part des écoutants.

Information préoccupante (IP) : sollicitation relative 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'intégralité de cette synthèse est disponible dans le « Bulletin du 119 » à l'adresse suivante : https://www.allo119.gouv.fr/sites/default/files/upload/content/activite/bulletin_du_119-defdef.pdf

Premier bilan de la diversification des canaux d'interpellation du service

Introduction

En 2021, le Snated a pérennisé sa politique de développement de l'accessibilité du service aux usagers. Tous les canaux d'interpellation sont ainsi opérationnels et sont utilisés par les publics concernés, comme nous l'avons vu dans la partie concernant la synthèse chiffrée des sollicitations du service.

Le Snated, depuis plusieurs années, travaillait sur une meilleure accessibilité de ses services et une politique de communication et de sensibilisation auprès des plus jeunes. En 2021, c'est chose faite avec notamment la mise en place effective d'un tchat dédié aux moins de 21 ans.

Le formulaire de recueil de situations en ligne

En raison de la crise sanitaire et du confinement, le Snated a accéléré le développement de ses moyens d'accès. C'est dans ce contexte « d'urgence » que le formulaire de recueil en ligne a été mis en place en avril 2020. L'internaute accède au formulaire à n'importe quel moment par le biais du site internet allo119.gouv.fr. Le formulaire est précédé par un petit texte explicatif et comprend des champs à remplir (différents s'il s'agit d'un mineur ou d'un majeur), mais aussi d'un encart permettant de développer la situation concernée. Son traitement par le service s'effectue pendant les heures de bureau en semaine sans échange direct avec un professionnel de la protection de l'enfance.

Après plusieurs mois d'utilisation, l'année 2021 a permis de faire le point sur ce nouvel outil. A partir d'un constat précis plusieurs améliorations ont pu être apportées :

- En termes d'accessibilité sur le site internet en créant une rubrique spécifique « besoin d'aide
- En termes de présentation de l'outil en rendant le formulaire plus pédagogique pour l'internaute.
- En actualisant et en adaptant la rédaction des orientations possibles auprès des internautes
- En simplifiant le traitement du formulaire et son circuit au sein du Snated.

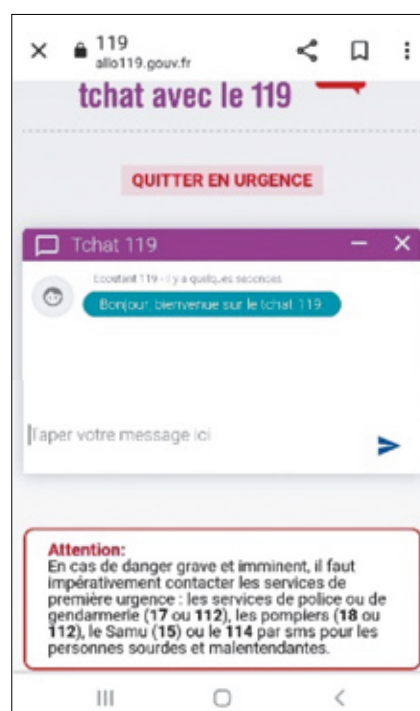
L'ensemble de ces évolutions a nécessité des échanges réguliers et un travail commun avec la direction, le service communication, les écoutants et le service informatique. Certaines de ses évolutions sont déjà opérationnelles. En 2022, sont prévues la simplification du circuit de traitement du formulaire et l'adaptation de la fiche Lisa au formulaire. En effet, il convient d'adapter le logiciel métier afin que des cochages spécifiques puissent être créés.

Le tchat dédié aux moins de 21 ans

L'importance de diversifier les moyens d'accès au Snated est soulevé et travaillé depuis plusieurs années dans l'objectif d'une modernisation. L'idée de la mise en place d'un tchat 119 apparait rapidement dans les pistes de réflexion. Les premiers concernés par le Snated-119 sont les enfants, les adolescents et les jeunes majeurs. Certains appellent pour eux ou des proches mais la majorité des appelants restent des adultes (parents, membres de la famille, voisins, amis, professionnels, etc.). C'est donc tout naturellement que le tchat 119 a été pensé uniquement pour les mineurs et jeunes majeurs (- de 21 ans).

L'ouverture du tchat revêt un enjeu institutionnel car il vient ajouter un volet supplémentaire au 119, connu depuis sa création par l'appel téléphonique. Un tchat est un système qui permet à deux ou plusieurs personnes de discuter virtuellement, par écran interposé, sur internet, ou via un logiciel adéquat. En l'occurrence, il s'agit d'un échange virtuel entre un professionnel de la protection de l'enfance (écoutant) et un mineur/jeune majeur (internaute) dans un but d'évaluation. En effet, le tchat est sur les mêmes finalités que l'appel : recueillir les éléments de danger auprès de l'internaute, les évaluer, orienter/conseiller et prendre la décision de transmettre ou non une information préoccupante aux cellules de recueil des informations préoccupantes des Départements.

Le tchat 119 a officiellement ouvert en mai 2021 avec une équipe d'écoutants volontaires. Les écoutants, professionnels de l'enfance, participant à ce projet ne sont pas spécialisés dans le numérique et effectuent des plages de tchat et d'écoute. Le tchat est accessible via le site internet (partie besoin d'aide « enfant/adolescent/jeune majeur »). Au regard du public jeune du tchat et des possibilités internes le tchat est ouvert du lundi au vendredi sur des créneaux spécifiques (15h - 19h ou 17h - 21h).



Il a été annoncé via un communiqué de presse et une communication aux partenaires de l'État, des Départements, institutionnels et associatifs.

Cette création a nécessité de travailler à plusieurs sur différents points :

- Avec le prestataire Easiware sur un plan technique afin d'adapter le tchat à notre public et à nos missions spécifiques (définition des besoins et des objectifs, cahier des charges, ateliers techniques, rétro planning...). Pour exemple, nous avons conçu un bouton d'arrêt d'urgence afin que l'internaute puisse se déconnecter rapidement en cas de difficulté.
- En interne en lien avec le service informatique pour permettre l'articulation avec nos outils métiers : création d'une fiche Lisa spécifique au tchat, intégration de l'équipe tchat dans le logiciel métier... mais aussi dans « Pedro » (logiciel administratif de gestion) pour permettre la visibilité pour tous des plannings tchat. Ce travail a également nécessité des liens avec le service comptabilité.
- L'accessibilité au tchat : réflexion autour de la place du tchat sur le site internet (le site www.allo119.gouv.fr est devenu un moyen d'accès au 119 et non plus seulement un site d'information). La création d'une rubrique « besoin d'aide » a ainsi permis aux internautes, en fonction de leur âge, de s'orienter différemment. Le développement de la communication sur ce nouveau mode d'accès et une réflexion autour d'une affiche dédiée a également été menée et devrait être effective en 2022.
- Sur un plan « métier » : des rencontres régulières avec les écoutants volontaires ont été tenues. Un groupe de travail a été créé avec 5 écoutants en amont du lancement en mai 2021 pour penser le contour du tchat, cadrer la partie métier et la posture professionnelle. L'ensemble de ce travail a permis l'élaboration de deux « guides tchat » (métier et procédure).

Il s'agit d'un travail d'équipe qui dans le contexte de la crise sanitaire a permis de dynamiser les équipes, de recentrer le travail et de diversifier les pratiques. Après plusieurs mois de mise en place et une stabilité trouvée, le projet va se renforcer en 2022 avec l'élargissement de l'équipe tchat et une augmentation des heures d'ouverture, notamment les week-ends.

De façon générale, la mise en place du tchat 119 a demandé un travail commun, technique et métier ainsi que des réajustements permanents pour affiner l'outil et les pratiques professionnelles.

Les partenariats du Snated

Depuis plusieurs années, le Snated-119 engage (ou répond à des demandes) des partenariats qui sont de plus en plus réguliers et opérationnels avec des Départements, des Ministères ou des institutions.

L'objectif est de mieux se connaître mutuellement, d'engager des actions communes en protection de l'enfance ou d'intervenir auprès des publics notamment de professionnels pour présenter le service, certaines thématiques ou le dispositif de protection de l'enfance.

Ces partenariats peuvent également être axés autour de la formation : celles des écoutants pour réactualiser leurs connaissances juridiques ou des structures en protection de l'enfance ou celle des professionnels extérieurs pour mieux aborder le Snated, ses missions et les sensibiliser à la diffusion du 119 dans tous les lieux recevant des mineurs (article L.226-8 du Code de l'action sociale et des familles).



► Article L226-8

Version en vigueur depuis le 06 mars 2007

Modifié par Loi n°2007-293 du 5 mars 2007 - art. 3 (J) JORF 6 mars 2007

L'affichage des coordonnées du service d'accueil téléphonique est obligatoire dans tous les établissements et services recevant de façon habituelle des mineurs.

Avec les départements

La mission d'appui des départements dévolue au Giped et au Snated s'est poursuivie cette année au travers de différentes actions qui ont permis de maintenir les rencontres et le travail partenarial : en accueillant les équipes Crip dans le cadre de « journées d'immersion au 119 », en rencontrant les équipes Crip sur leurs territoires.

C'est un retour aux échanges autour des pratiques qui s'étaient réduits pendant le confinement et la crise sanitaire en 2020. Même si le traitement des situations individuelles était en très nette augmentation en 2020 et que les échanges autour des situations étaient quotidiens par téléphone.

LA DOUBLE-ÉCOUTE :
LES ÉCOUTANTS DU 119
PRENNENT DES APPELS ET
CONSACRENT UN TEMPS
DE DÉBRIEFING AVEC LE
PROFESSIONNEL PRÉSENT.
LA DOUBLE-ÉCOUTE
EST POSSIBLE POUR
LES PROFESSIONNELS
EXTERNE LORSQUE
LE SECRET PROFESSIONNEL
EST ÉTABLI ET RESPECTÉ.
CELA PERMET, AUX
VISITEURS DE MIEUX
ABORDER LES SITUATIONS,
LES TECHNIQUES
D'ENTRETIEN,
LA RELATION « APPELANT/
ÉCOUTANT », LE RECUEIL
D'INFORMATIONS
PAR L'ÉCOUTANT
MAIS ÉGALEMENT LES
RÉPONSES PROPOSÉES.
CES TEMPS SONT
DE VÉRITABLES
MOMENTS D'ÉCHANGES
ET DE PARTAGES.
LES ÉCOUTANTS SONT
DANS UNE POSTURE
DE « FORMATEURS »
VIS-À-VIS DU VISITEUR.

Les objectifs :

- Favoriser l'établissement d'une culture commune au niveau des Informations préoccupantes ;
- Développer une meilleure connaissance des fonctionnements et spécificités de nos services respectifs (missions de l'encadrement, dynamique des relations quotidiennes avec les différents partenaires œuvrant pour la protection de l'enfance) ;
- Partager des connaissances et des expériences ;
- Sensibiliser à la spécificité du travail des écoutants, à la particularité du travail d'écoute nécessitant une méthodologie enseignée en formation, aux règles spécifiques au cadre légal du 119, évaluation du potentiel danger/risque dans un contexte de recueil d'informations « immédiat » (entretien), une réactivité nécessaire et appropriée dans les cas d'urgence nécessitant un recours aux services de 1^{re} urgence...

Les moyens et outils :

- Présentation générale du Snated (cadre, fonctionnement, organisation) assortie, pour chaque département, d'une présentation personnalisée des données chiffrées de l'activité du département accueilli ;
- Organisation de temps d'échanges entre l'équipe Crip accueillie et l'encadrement, afin de favoriser une meilleure connaissance mutuelle des fonctionnements institutionnels et la mise en phase de pratiques professionnelles communes ;
- Organisation de temps de double écoute visant à favoriser les échanges entre l'équipe Crip et l'équipe d'écoutes 119, professionnels œuvrant dans le champ de la protection de l'enfance.

Les autres modes d'actions partenariales avec les Crip :

- Soit sur site au Snated, le cadre de coordination référent du département accueille l'équipe Crip concernée, selon les modalités décrites ci-dessus ;
- Soit sur le site de la Crip concernée, où le cadre de coordination référent du département se rend. Dans ce cas, le programme est préparé en amont à distance afin de s'adapter au mieux aux attentes de l'équipe Crip.

Thématiques régulièrement abordées lors de ces réunions de travail :

- Le secret professionnel au 119 ;
- Les retours d'évaluation (état des lieux, difficultés de la gestion des fiches de retours d'évaluation des Crip au Snated, mise en conformité technique (logiciels, procédures, applications...). Ceci, en lien direct avec le responsable informatique du Giped.

Les travaux avec la Polynésie française pour un accès au 119

Depuis plusieurs années, des collectivités ou territoires français souhaitent rendre accessible le 119 à leurs populations, comme c'est le cas pour l'ensemble des départements français.

Ainsi, Après Saint-Barthélemy, Saint-Martin ou Saint-Pierre et Miquelon en 2020, le Snated a cette année travaillé à l'extension de ces lignes à la Polynésie française.

Une convention a ainsi été signée début 2021 entre la collectivité ultramarine et le Gip Enfance en danger afin de bénéficier de l'ensemble des services du Snated mais également de l'Observatoire national de la protection de l'enfance.

Dans le cadre de ce travail pour accéder aux lignes du 119 et pour mieux faire connaître son territoire et les spécificités de la protection de l'enfance de son territoire, la Direction des Solidarités, de la famille et de l'Égalité (DSFE) est intervenue en réunion d'équipe du Snated, pour une présentation riche en informations.

Une mise en fonction effective de l'accès au 119 est prévue fin 2021-début 2022.

Enfin, le Snated a continué à développer son partenariat avec les départements en renouvelant des conventions avec certains ou en œuvrant pour leur mise en place avec de nouveaux conseils départementaux.

L'objectif :

Depuis 2008, le Snated signe régulièrement des conventions de partenariat avec les départements ayant plus particulièrement une ligne spécifique d'aide à l'enfance ouverte au public.



Elles ont plus particulièrement pour objectifs :

- de basculer le numéro départemental, en dehors de ses heures d'ouverture, vers les lignes du 119, soit par bascule automatique, soit par un répondeur préconisant de contacter le 119
- d'échanger des informations chiffrées sur l'activité respective des deux services concernés ;
- de mentionner le 119 dans la communication du département.

État des lieux des conventions en 2021 :

Département	Date signature
BOUCHES DU RHONE	29/03/2016
CALVADOS	21/10/2021
CHER	22/05/2017
CORSE DU SUD	17/12/2010
DORDOGNE	12/07/2021
DOUBS	18/07/2019
GARD	29/03/2010
ILLE ET VILAINE	02/10/2020
MOSELLE	23/07/2021
NIEVRE	13/07/2016
HAUTES PYRENEES	21/09/2010
VAUCLUSE	5/10/2009
TERRITOIRE DE BELFORT	18/05/2019
MARTINIQUE	2/11/2020

Convention type

LOGO CONSEIL DEPARTEMENTAL

Convention de partenariat

Entre le **Groupeement Interdépartemental Enfance en Danger**, dont le siège social est 63 bis Boulevard Bessières - 75017 PARIS

N° Siret : 18003100700024

Représenté par sa Directrice Générale, Madame Violaine BLAIN,

Pour le **SNATED**, Service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger ou 119-400 Enfance en Danger

Et

Le Conseil Départemental de

Représenté par Monsieur le Président du Conseil Départemental de **(RENSEIGNER)**

Il a été convenu ce qui suit :

Préambule :

Conformément à l'article L.226-6 du Code de l'action sociale et des familles, l'Etat, les départements et les personnes morales de droit public ou privé constituant un groupement d'intérêt public pour gérer un service d'accueil téléphonique gratuit.

Le service d'accueil téléphonique répond, à tout moment, aux demandes d'information ou de conseil concernant les situations de mineurs en danger ou présumés l'être. Il transmet immédiatement au président du conseil départemental, selon le dispositif mis en place en application de l'article L. 226-3 du Code de l'action sociale et des familles, les informations qu'il recueille et les applications qui résultent de ces informations. A cet effet, le Président du Conseil Départemental informe le groupement des modalités de fonctionnement permanent du dispositif départemental.

Depuis le 20 novembre 2021, le SNATED porte également le numéro européen 116 111 qui a les mêmes caractéristiques que le 119. Leur fonctionnement et leur mission sont identiques.

GIP Enfance en Danger
541 010
BP 3002 - 75823 Paris Cedex 17
Tel : +33 (0)1 51 36 68 08
Fax : +33 (0)1 51 36 68 00
www.giped.gov.fr

Article 1 : objet de la convention

La présente convention a pour objet de préciser les modalités de collaboration entre le SNATED et le département de **(RENSEIGNER)** concernant le fonctionnement et l'articulation du 119 / 116 111 et de la ligne téléphonique départementale spécifique à l'enfance en danger.

Article 2 : durée de la convention

La présente convention prend effet à la date de sa signature. Elle est conclue pour une durée de trois (3) ans renouvelable tacitement.

Il est prévu d'établir un bilan conjoint au terme des trois ans de convention.

Article 3 : fonctionnement des téléphones

• **Fonctionnement du 119 / 116 111**

Le 119 (116 111) est joignable 24h/24 et 7 jours sur 7. L'appel est gratuit d'un téléphone fixe ou d'un téléphone mobile. Un pré-accueil filtre les appels de 8h à 23h en semaine et de 9h à 23h le week-end.

Chaque appel traité par un écouteur (appel immédiates et informations préoccupantes) fait l'objet de l'engagement d'une fiche informative sur le logiciel de suivi des appels (LISA).

Les informations préoccupantes sont envoyées aux cellules de recueil des informations préoccupantes (CRIP) des départements du lundi au vendredi aux heures ouvrables par l'équipe d'encadrement du SNATED. En dehors de ces horaires de bureau, cet encadrement assure par ailleurs une assistance téléphonique pour les écouteurs confrontés à des situations d'urgence.

• **Fonctionnement du téléphone départemental**

Le département de **(RENSEIGNER)** est mis en place un numéro de téléphone départemental dont les modalités de fonctionnement sont les suivantes :

- Numéro d'appel :
- Dénomination de la ligne d'appel :
- Horaires d'ouverture :

Article 4 : articulation des téléphones

Les deux parties conviennent du fonctionnement suivant :

1. En dehors des horaires d'ouverture du téléphone départemental, et du standard du Conseil Départemental, un basculement automatique sur le 119 / 116 111 est mis en place avec une information préalable donnée à l'écouter qui a composé le numéro départemental.

2. Les appels reçus au 119 / 116 111 par ce basculement sont traités par les écouteurs du 119. En cas de situation d'urgence, le cadre du 119 d'urgence est prévenu et les services d'urgence locaux contactés.

GIP Enfance en Danger - BP 3002 - 75823 Paris Cedex 17 - www.giped.gov.fr

Durant les horaires d'ouverture du téléphone départemental, les professionnels du 119 traitent les appels provenant du département de **(RENSEIGNER)** conformément au fonctionnement courant du SNATED.

Article 5 : Echanges d'informations

Pour une meilleure connaissance et articulation des deux dispositifs téléphoniques :

Le SNATED communiquera annuellement à la Crip les données chiffrées départementales sur les appels traités par ses écouteurs (appel immédiates et informations préoccupantes).

D'une manière générale, le SNATED et le département s'informent mutuellement du tout changement dans le fonctionnement des services décrits dans les articles 3 et 4 de la présente convention. Le département informera par mail le SNATED de toute fermeture exceptionnelle de ses services susceptibles de débrancher le basculement des appels.

Article 6 : Communication

Le SNATED fournira gratuitement les fichiers de ses visiteurs au département sur demande.

Le SNATED enregistrera dans le carnet d'adresses utilisé exclusivement par ses écouteurs le numéro de téléphone départemental qui sera communiqué à l'appareur si celui-ci questionne le SNATED sur l'existence d'un téléphone départemental.

Le SNATED pourra diffuser de l'information sur le 119 / 116 111 à la demande du département sur des actions grand public de communication en vue de la prévention de la maltraitance ou des droits de l'enfant.

Le département continuera à diffuser les supports de communication du 119 / 116 111 auprès de ses services et de ses partenaires associatifs et institutionnels.

Le site internet du département informera, dans la rubrique consacrée à la protection de l'enfance, l'existence du numéro national (119 / 116 111) en faisant par exemple figurer sa bannière dédiée aux clés web ou tout autre fichier répondant aux règles de la charte d'accessibilité : « Aux côtés du 119-400 ». Enfin, le département rappellera l'existence du 119 / 116 111 sur ses supports écrits de communication de type guides ou affiches.

Article 7 : Modification

Toute modification relative aux termes de la présente convention devra faire l'objet d'un avenant.

A cet effet, la partie à l'initiative de la demande fera parvenir par lettre recommandée la ou les articles qu'elle souhaite modifier.

Article 8 : Réalisation

Chaque partie peut, en raison d'une modification substantielle de l'organisation des services ou en cas d'indisponibilité de la présente convention, la résilier en avertissant l'autre partie 30 jours à l'avance par lettre recommandée.

GIP Enfance en Danger - BP 3002 - 75823 Paris Cedex 17 - www.giped.gov.fr

Avec les professionnels compétents en protection de l'enfance et les associations

Point sur les conventions de partenariats du service

En 2021, le Snated a poursuivi les partenariats existants et en a également renouvelés certains.

Des travaux réguliers ou ponctuels se sont tenus avec les différents partenaires pour tenir les engagements en termes de formation, de sensibilisation...

Partenaires et travaux :

- Ministère des Sports
 - Réalisation de plusieurs supports de la direction avec expertise du Snated : vadémécum pour les professionnels de terrain etc.

- Direction générale de l'Enseignement scolaire
 - Poursuite du partenariat de diffusion des affiches du 119 dans tous les établissements scolaires de France métropolitaine et ultramarine

- Ville de Paris
 - Mise en place d'une formation auprès des jeunes services civiques des droits de l'enfance

- 114-CNR (numéro d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes)
 - Mise en place d'une procédure de transfert des contacts entre les deux plateformes.

- e-Enfance (3018)

**Signature de la convention
de partenariat Ville de
Paris et Giped-Snated –
Martine Brousse, VP Giped
et Dominique Versini,
Adjointe à la Maire de Paris
en charge des droits de l'enfant**



- Ordre des pharmaciens

- Mise à disposition du Cespharm (site internet d'éducation et prévention pour la santé www.cespharm.fr) de visuels (format papier et électronique des plaquettes et affiches) du 119 pour les officines et pharmacies.



- Direction de la jeunesse de l'éducation populaire et de la vie associative (DJEPVA)

- Diffusion d'un document explicatif sur le 119 pour les sites de la Direction notamment jeunesse.gouv.fr

Des échanges consolidés avec les acteurs de la protection de l'enfance

Plusieurs interventions et visites ont été effectuées par les équipes du Snated afin de mieux connaître ses partenaires et les acteurs clés en protection de l'enfance.

Pour exemple :

- Avec la Police

Le jeudi 4 février 2021, la direction et l'encadrement du Snated-119 se sont rendus au sein de la Plateforme de signalement en ligne des violences sexuelles et sexistes (PVSS) situé à Guyancourt dans les Yvelines. Depuis plusieurs mois, les professionnels de la PVSS et du Snated étaient en contact régulier. Les opérateurs-enquêteurs de cette plateforme de tchat inédite avaient tous effectué de la double écoute auprès des écoutants du 119 avant l'ouverture de la ligne PVSS en novembre 2017. Depuis, la collaboration entre les deux services est étroite. Merci au Commandant Sandrine Masson, Cheffe de la PVSS et à Laure Penalvez, Cheffe Adjointe, de leur accueil ainsi qu'à l'ensemble de l'équipe, qui réalise un travail essentiel et rigoureux de gestion des appels de victimes de violences sexuelles et sexistes et ce, 24h sur 24, exclusivement par tchat.

En savoir plus sur cette plateforme :

<https://arretonslesviolences.gouv.fr/>

■ Avec la ville de Paris

Le Snated-119 a également participé à la concertation et aux travaux pour un Plan parisien de lutte contre les violences faites aux enfants, menés par Dominique Versini, Adjointe à la Maire de Paris en charge de la protection de l'enfance et des droits de l'enfant. Il a été voté à l'unanimité du Conseil de Paris le 4 juin 2021. Le Snated-119 a participé le 21 juin à la présentation de ce plan aux différents acteurs de la protection de l'enfance (découvrir [ce plan](#))

■ Avec Make.org

En 2021, le Snated-119 a également été contributeur de 3 actions sur 9 présentées par Make.org. En effet, le jeudi 23 septembre 2021, la plateforme Make.org a dévoilé le plan d'actions de la Grande cause nationale #ProtégerLesEnfants lancée en 2020, dont le Snated-119 est partie prenante au même titre que plusieurs structures nationales de protection de l'enfance, avec le soutien du Secrétaire d'État à l'enfance et aux familles, Adrien Taquet.

9 actions ont été présentées selon les 4 axes suivants qui sont ressortis après la consultation nationale des citoyens en 2020 (70 000 participants, 4 000 propositions, 100 000 votes).

- sensibilisation et prévention
- détection et signalement
- procédures judiciaires et sanctions
- prise en charge

Hormis le fait d'avoir présenté le 119 aux différents acteurs présents, le Snated confirme qu'il sera contributeur de 3 des 9 actions qui seront mises en œuvre et déployées sur l'ensemble du territoire au cours des deux prochaines années. Pour en savoir plus sur Make.org, la Grande cause et les 9 actions, suivre [ce lien](#).

Pour découvrir la vidéo de la séance de présentation des 9 actions, c'est [ici](#).

Les interventions en réunions d'équipes

En plus du droit à formation individuel ou leur participation à des colloques ou autres séminaires de partenaire, l'équipe du Snated, et notamment les écoutants, bénéficient de réunions régulières que propose le service pour réactualiser des connaissances législatives, sur des dispositifs, des problématiques émergentes etc.

Ces temps de rencontres collectifs (de formations et d'informations) avec des professionnels et spécialistes extérieurs au service se tiennent notamment lors de réunions de service mensuelles d'une durée de 2 heures.

Ces temps s'ajoutent aux réunions de coordination obligatoires animées par les cadres de coordination (2 heures mensuelles par groupe) qui permettent aux écoutants de travailler les pratiques, la qualité de service, actualiser leurs connaissances...

En 2019, plusieurs professionnels sollicités par l'encadrement du Snated ont pu présenter leur travail et leur structure à l'équipe d'écoutants et/ou aborder des thématiques précises.

C'est notamment le cas :

- le 18 mars 2021 de trois professionnels des services du Département des Yvelines pour présenter leur travail de prévention, de protection et d'évaluations des situations d'enfants en danger ou en risque de l'être,
- le 13 avril 2021 de professionnels de la Polynésie Française pour présenter le contexte local, la cellule de signalement et les procédures mise en place pour traiter les situations individuelles,
- le 8 juin 2021 d'une cheffe de service milieu ouvert parisien, accompagnée d'une assistante sociale et d'une éducatrice spécialisée pour présenter le service éducatif pour adolescents de l'ANRS (association nationale de réadaptation sociale).

Les interventions et les formations du Snated

Cette année encore, le Snated a répondu aux sollicitations de structures associatives ou ministérielles afin de présenter le service et son activité ou intervenir sur une problématique précise.

Que ce soit dans le cadre d'une convention de partenariat ou pas, ces actions d'information et de formation sont régulières et permettent au Snated de mieux se faire connaître et identifier.

L'encadrement et la responsable de communication se mobilisent à chaque intervention afin de s'adapter le mieux possible à son public. Des écoutants du 119 peuvent également être amenés à participer à des interventions.

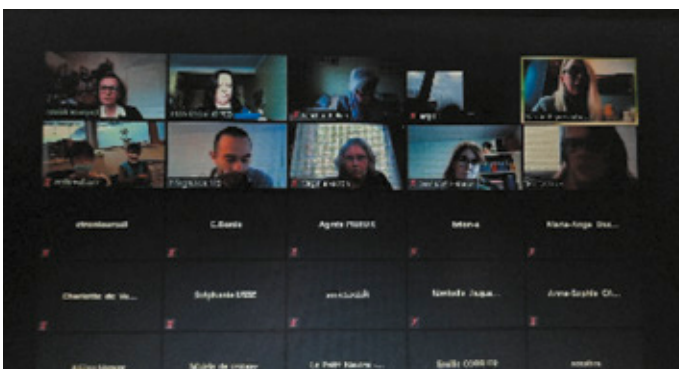
Exemples d'interventions :

■ Rectorat de Versailles (Département des Yvelines)

Présentation du dispositif de la protection de l'enfance, du Snated-119, de l'entretien téléphonique et bien d'autres thématiques aux (plus de 70) participants de cette formation : directeurs d'établissements, agents techniques... mais également professionnels de la ligne « 0800 SOS violences-harcèlement » du Rectorat de Versailles.



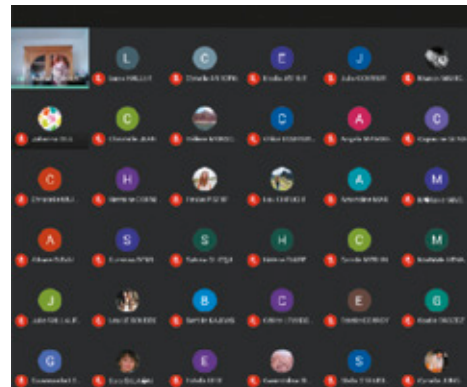
■ Mairie de Versailles (Département des Yvelines)



■ Salon Infirmier de Paris



■ École de puériculture Paris



- Formation annuelle des Jeunes ambassadeurs du défenseur des enfants (défenseur des Droits)



D'autres formations se sont également tenues auprès de professionnels :

- À l'École bilingue de Paris devant des enseignants
- À l'Hôpital parisien Robert Debré à Paris auprès des professionnels du service social
- En visio auprès des professionnels écoutants de Santé Publique France Est

En 2021, dans le cadre d'une convention de partenariat, le service a également participé à la formation de la première promotion de services civiques en droits de l'enfant de la Ville de Paris.



La participation du Snated aux événements de ses partenaires

Chaque année, le Snated est convié, ou partie prenante, d'événements organisés par des partenaires associatifs ou de l'état.

Pour exemple, le Snated était présent :

À l'inauguration de la maison parisienne de l'association de lutte contre le harcèlement « Marion, la main tendue » en présence de Dominique Versini, Adjointe à la Maire de Paris en charge des droits de l'enfant et de Nora Tirane, Fondatrice de l'association.



La mission d'information du Snated

Au-delà de sa mission essentielle qu'est la mise en œuvre pour l'application de l'article L.226-8 du Code de l'action sociale et des familles (Casf) qui énonce « l'obligation d'affichage du 119 dans « tous les établissements et services recevant de façon habituelle des mineurs », Le Snated a eu en 2021 une activité riche en termes de communication. Des actions ont été menées par le service (refonte de ses outils de communication...) et pour d'autres (ministérielles, associatives...), le service en a été partie prenante.

La refonte de différents supports de communication

Après la mise en œuvre effective des nouveaux canaux d'interpellation entre 2020 et 2021 (formulaire de recueil des situations en ligne, tchat pour les jeunes de moins de 21 ans et dispositif d'échange en langue des signes française), le Snated a eu, en 2021, à réadapter ces différents outils de sensibilisation.

L'objectif principal étant l'information du grand public, mais également celui des professionnels sur les différents accès au 119 pour évoquer une situation individuelle.

Plusieurs supports ont ainsi été revus et diffusés, à commencer par l'affiche « officielle » du 119 qui a été, dès la rentrée scolaire 2021-2022, adressée, en partenariat avec le ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse, à l'ensemble des établissements scolaires ou d'apprentissage.

Sur ce nouveau visuel, nous retrouvons des pictogrammes pour chacun des canaux d'interpellation. Ils ont été déclinés sur l'ensemble des supports de sensibilisation du 119.

Tous ces outils sont disponibles gratuitement par commande (et envoi postal) ou téléchargement libre sur www.allo119.gouv.fr, conformément à la mission d'information (article L.226-8 du Code de l'action sociale et des familles).



L'information sur la mise à disposition de ces outils est sur le site du 119 mais également adressée à chaque « demandeur » de documentation.

Les différents partenaires du Snated-119 ont également été informés et destinataires de ces nouveaux visuels.

Les messages sur les lignes du 119 a également été revus afin d'informer les usagers des différentes possibilités de contacter le service, autrement qu'en contactant le 119.

Le 119 au cœur d'actions autour des droits de l'enfant

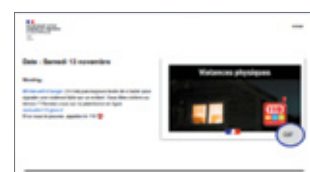
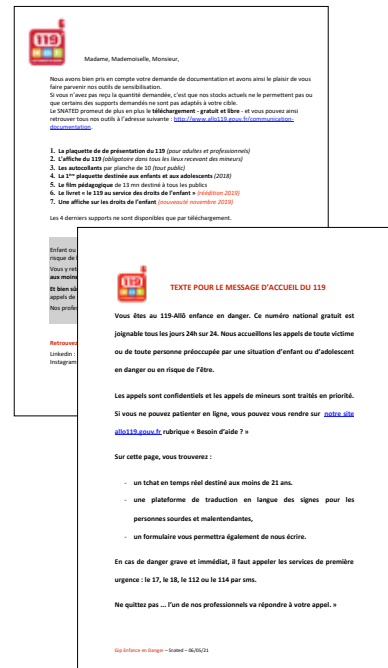
En 2021, le Snated-119 a été très valorisé autour de la période du 20 novembre, journée internationale des droits de l'enfant. 119 au cœur de la journée internationale des droits de l'enfant.

De nombreuses manifestations nationales initiées par le Secrétariat d'état en charge de la protection de l'enfance ou par des associations telles que la CNAPE, la fédération des associations de protection de l'enfant et bien d'autres encore ...ont mis en lumière le 119. Cela a été l'occasion de travaux communs afin d'adapter les messages, les visuels pour une meilleure sensibilisation.

Une campagne ministérielle

Dans le cadre de la journée internationale des droits de l'enfant, le Secrétariat d'État en charge de l'enfance et des familles d'Adrien Taquet a lancé une campagne de sensibilisation et de mobilisation autour des violences sur enfants.

Le 119 a été mis en avant. Plusieurs visuels et gifs ont notamment été diffusés sur les réseaux sociaux.



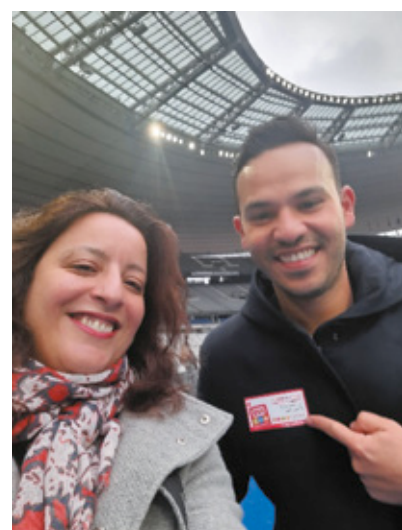
Une action inédite : « Tous Défenseurs de l'enfance pour la journée internationale des droits de l'enfant ! »

C'est le message qui été mis en avant lors de cette campagne. Sous l'impulsion de Mohamed Bouhafsi, journaliste, avec le parrainage d'Adrien Taquet, Secrétaire d'État chargé de l'Enfance et des Familles, et en partenariat avec la CNAPE, la fédération des associations de protection de l'enfant, la LFP – Ligue de Football Professionnel et les clubs professionnels se sont unies en faveur de la protection de l'enfance et ont appelé appellent à contacter le 119.



Ce fut une mobilisation sans précédent qui a été relayée sur les réseaux sociaux et les médias en général.

Cette action s'est clôturée le 21 novembre par un événement au Stade de France (Seine-Saint-Denis) où des dizaines d'enfants de la protection de l'enfance se sont réunis et ont disputé un tournoi en présence d'artistes qui les ont accompagnés tout au long de la journée... et ont promu le 119. Le Snated était présent pour soutenir ce tournoi de l'enfance.



Action de la Mairie de Paris

Le 20 novembre 2021, le Snated-119 était invité et présent au Forum associatif de la Mairie de Paris. Nous y avons tenu un stand et échangé avec plus de 200 enfants de 8 à 12 ans et leurs accompagnateurs. Nous y avons également retrouvé les jeunes volontaires des droits de l'enfant de Paris, que nous avons formés début novembre.



Une action qui s'est tenue dans le cadre du partenariat avec la Ville de Paris et Dominique Versini, Adjointe au Maire, en charge de la protection de l'enfance et des droits de l'enfant.

Soutien aux actions associatives

Le 20 novembre, en partenariat avec la Gendarmerie nationale, l'association « [Face à l'inceste](#) » a lancé, à l'occasion de la Journée internationale des droits de l'enfant, une campagne nationale de sensibilisation. Pour toucher un maximum de publics, celle-ci s'est déclinée en trois spots vidéos, dévoilés de façon coordonnée sur les réseaux sociaux de Face à l'inceste et de la Gendarmerie nationale, mais aussi ceux du 119, de [France victimes](#) et du [FF-CRIAVS](#).



Julien Masdoua, acteur et parrain de l'association Face à l'inceste, a prêté son image et sa voix pour ces trois clips réalisés à l'initiative de la Gendarmerie de l'Hérault.

Les objectifs à travers ces vidéos :

- Inviter les témoins et les personnes proches d'un enfant victime présumé à appeler le 119 afin d'alerter sur un enfant en danger ;
- Orienter les victimes vers des structures ou des professionnels formés pour mieux accueillir leur parole à travers le 116 006, numéro d'appel national de France victimes ;
- Interpeller les personnes attirées sexuellement par les enfants pour prévenir tout passage à l'acte, en composant le numéro STOP 0806 23 10 63.

réalisée par Publicis Conseil, qui a débuté de façon effective lundi 4 octobre 2021 par une campagne d’affichage du dessin d’illustrateur Alfred dans les gares et des stations de métro parisiens.

Bilal Hassani, nouvel ambassadeur de la Voix de l’Enfant en immersion au 119

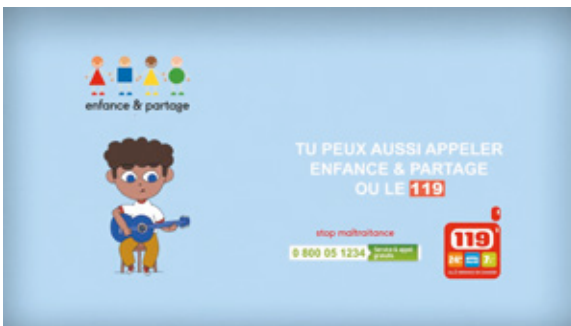
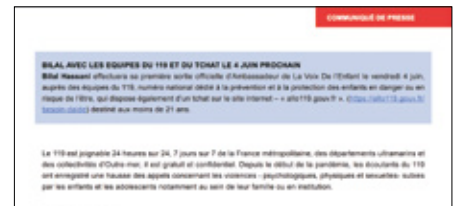


Le Snated-119 a eu le plaisir, le 4 juin 2021, de recevoir l’artiste et influenceur Bilal Hassani, nouvel Ambassadeur de La Voix de l’Enfant.

Une initiative de la présidente de la fédération, Martine Brousse, également vice-présidente du Giped, qui a souhaité que son ambassadeur rencontre les équipes du 119. Une immersion d’une demi-journée que Bilal Hassani a pu relayer en direct à ses différents suiveurs et followers.

Une action de communication exceptionnelle pour le 119.

Nous pouvons également remercier les associations « l’Enfant-Bleu » et « Enfance et Partage » (membres également du Giped) qui ont relayé le 119 dans des campagnes vidéos fortes.



Film « Pas touche »



Film « Le prisonnier »

Notons également que le 4 juin 2021 lors d'une conférence de presse, la Fédération des conseils de Parents d'élèves – FCPE, a lancé une campagne de sensibilisation destinée aux enfants et aux adolescents. Plusieurs affiches dessinées notamment par l'artiste Pavo ont été réalisées à destination des établissements scolaires. Cette campagne #StopInceste appelle les plus jeunes à contacter le 119 (par téléphone ou par tchat) lorsqu'ils sont confrontés à une situation de violences sexuelles intrafamiliales.

En savoir plus et découvrir les affiches :

<https://www.fcpe.asso.fr/actualite/stopinceste>

La participation aux actions/événements des structures

Exemple de communication auxquels le Snated-119 a apporté sa contribution.

■ Fight for Dignity

Le 26 janvier 2021, lancement de la campagne « Ensemble combattons le silence » par l'association « Fight for Dignity », à laquelle le Snated-119 a été associé. Lors de cette conférence de presse, en présence de la Ministre déléguée en charge des sports, Roxana Maracineanu, plusieurs outils de prévention ont été présentés. Ils incitent notamment à contacter le 119 en cas de violences sur mineurs.

■ FFBS (fédération française clubs de baseball et softball)

Après la mise en avant du logo du 119, en 2020, sur l'attestation de licence de tous les adhérents, la fédération adresse des plaquettes 119 pour les adolescents à tous ces jeunes adhérents.

■ Pour la plateforme nationale « discrimination » du Défenseur des Droits, plateforme téléphonique et en ligne, destinée à simplifier le signalement des discriminations et à permettre l'accompagnement et l'écoute des victimes, et ce dans tous les domaines (créé début 2021), le Snated a contribué à la rédaction de texte de sensibilisation au 119.

Le 119 et les médias

En 2021, Le Snated-119 a poursuivi ses contacts médias qui sont de plus en plus réguliers et « personnalisés ».

En mai 2021, le Snated-119 a, par exemple, adressé un communiqué à la presse concernant le lancement de son tchat.

De nombreux articles ont été réalisés permettant une sensibilisation des différents publics.

Cette année, le 119 a également été mis à l'honneur dans le cadre des [programmes exceptionnels sur les chaînes de France Télévision](#). Dès le lundi 15 novembre 2021, plusieurs événements ont ainsi prévu dans le cadre de la journée internationale des droits de l'enfant.



L'activité du site internet du 119 : www.allo119.gouv.fr

Ses évolutions :

En 2021, le site web du 119 a connu des évolutions. En effet, c'est depuis ce site web que les canaux d'interpellation du 119 sont accessibles depuis l'adresse www.allo119.gouv.fr

Il nous est apparu nécessaire d'apporter une visibilité rapide et une ergonomie plus adaptée pour que les différents usagers, internautes, puissent nous y solliciter facilement.

Ainsi, le 6 avril, nous avons mis en ligne une nouvelle page sur ce site, intitulée « Besoin d'aide ? ». Cette page permet de regrouper – et présenter – les différents modes d'interpellation du service pour aborder une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être ou pour les parents en difficultés.

Deux entrées sont proposées (pour les enfants, ados, jeunes majeurs et pour les adultes).

Cette page est accessible à partir de toutes les pages du site, ce qui permet d'y accéder à tout moment dans la navigation sur le site.

Une rubrique tchat a été créée en mai 2021 et permet ainsi aux jeunes de moins de 21 ans qui souhaitent échanger avec l'un de nos écoutants, de le faire directement notamment en utilisant son smartphone.



Le nom de la page « tchat -21 ans » permet également aux adultes de directement comprendre que ce lieu d'échange instantané ne leur est pas destiné.

Mais principalement, il a été décidé de mettre dès la page d'accueil un encart d'accès direct au tchat.

Son activité :

En 2020, nous avons eu un nombre exceptionnel de visiteurs et de pages vues (283 438 visites du site et 444 471 pages vues) avec un nombre remarquable de pages vues en avril 2020 (retombées du communiqué de presse du Snated, des articles presse, de la communication du ministère en charge de la protection de l'enfance pendant le confinement...).

En 2021, nous notons des chiffres importants si nous comparons à une année « normale » comme 2019.

Année	Visites	Pages vues
2021	165 412	318 928
2020	283 438	444 471
2019	129207	209 242

Il est intéressant d'étudier les pages les plus vues en 2021. Cela nous fait comprendre que le site est devenu un espace d'entrée pour évoquer une situation individuelle. C'était l'objectif du Snated en plus d'être un espace d'informations.

Page	Pages vues	Pages vues	Temps moyen passé sur la page
	318 928 % du total: 100,00 % (318 928)	250 227 % du total: 100,00 % (250 227)	00:01:56 Valeur moy. pour la vue: 00:01:56 (00,00 %)
1. /	137 592 (43,14 %)	114 952 (45,94 %)	00:02:01
2. /recueil-de-situation	39 910 (12,51 %)	31 240 (12,48 %)	00:03:57
3. /besoin-daide	21 212 (6,65 %)	13 854 (5,54 %)	00:00:51
4. /communication-documentation	20 352 (6,38 %)	13 447 (5,37 %)	00:01:49
5. /presentation	15 104 (4,74 %)	11 602 (4,64 %)	00:01:17
6. /besoin-daide?tchat=1	14 642 (4,59 %)	10 670 (4,26 %)	00:01:04
7. /vos-questions	13 193 (4,14 %)	9 948 (3,98 %)	00:00:55
8. /activites	8 675 (2,72 %)	6 512 (2,60 %)	00:01:16
9. /recueil-de-situation?valid=1	8 394 (2,63 %)	7 481 (2,99 %)	00:02:30

Une nouveauté : le 119 sur instagram

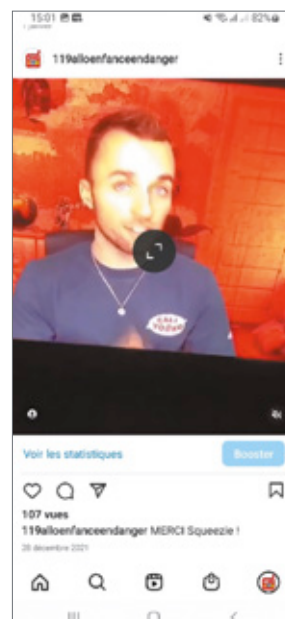
Cette année, le 119 a renforcé sa présence sur les réseaux sociaux.

Après LinkedIn, réseau social professionnel, fin 2020, le Snated a souhaité communiquer auprès des plus jeunes en ouvrant une page sur Instagram en mai 2021.

On y retrouve des messages simples et clés pour que les plus jeunes connaissent mieux le 119 et soient encouragés à contacter le service en cas de nécessité.


Les commentaires des différentes publications sont volontairement désactivés ne permettant pas ainsi aux jeunes internautes de nous déposer une situation. La politique étant surtout de les encourager à nous contacter en leur apportant quotidiennement le plus d'informations possibles.

Nous saluons tout particulièrement l'initiative de l'influenceur aux millions d'abonnés, Squeezeie, qui a spontanément présenté le 119 lors d'une de ses vidéos fin 2021.



Pour nous retrouver et nous suivre :

 **119alloenfanceendanger**

 **119 allô enfance en danger / giped**

Conclusion

2021 a été une année riche en évolutions. Nouveaux canaux d'interpellation, nouveaux visuels, des partenariats en développement significatifs et une nouvelle organisation de travail afin de prendre en compte les différentes sollicitations, en hausse, au 119.

C'est également une année où la communication a été forte et, avec l'apparition du 119 sur les réseaux sociaux, plus fluide et « instantanée ». En 2021, nous démontrons ainsi notre capacité à être plus accessible et plus visible pour une meilleure diffusion de nos missions et une meilleure prise en compte de nos publics et des professionnels.

En 2022, les enjeux seront importants : renforcer les effectifs notamment sur le plateau d'écoute afin de maintenir la qualité et la « quantité » de réponses à des sollicitations toujours en hausse.

2022 sera également une année où les partenariats en cours seront renforcés et d'autres mis en œuvre, notamment avec l'organisation d'un séminaire avec les cellules de recueil des informations préoccupantes (départements) qui n'a pu être tenu depuis 2018 de par la crise sanitaire.

Une année 2022 qui sera également un enjeu pour la gouvernance du Giped et les équipes puisque la loi de réforme de la protection de l'enfance et la mise en place d'une nouvelle gouvernance impliquant le Giped devrait être votée.

Plus que jamais l'activité du 119 est nécessaire, reconnue, légitimée et maintenir la qualité de réponses aux usagers et nos missions sera au cœur de l'année à venir.

Observatoire national de la protection de l'enfance

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

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

Les activités de l'ONPE pour mener ces missions se concrétisent par des travaux de collecte et d'analyse de données à la fois quantitatives et qualitatives auprès des acteurs nationaux et locaux de la protection de l'enfance. L'ONPE élabore à ce titre plusieurs écrits, autour de productions statistiques (note chiffres clés au 31 décembre, note sur les disparités locales, ou encore le rapport annuel Olinpe ou le rapport annuel sur les pupilles de l'État), juridiques (dans l'ensemble de ces travaux pluridisciplinaires, mais aussi *via* des notes dédiées sur les lois récemment promulguées), ou encore visant la production de connaissances inédites (rapports d'études, dossiers thématiques, note d'observation, note thématique notamment sur les parcours en protection de



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

UN CONSEIL SCIENTIFIQUE QUI DISPENSE EXPERTISE ET CONSEIL

l'enfance, etc.). La diffusion de ces travaux est assurée par des supports variés : lettre mensuelle, journées d'études et de séminaires ; et aussi par la participation à différentes initiatives : assises de la protection de l'enfance, rencontres techniques du réseau idealCO, journées nationales ou locales (notamment celles des ODPE), liens avec les inspections générales, la Cour des comptes, etc.

Jusqu'en 2022, l'ONPE fait partie intégrante du Giped et se compose d'une équipe multidisciplinaire regroupant une directrice, des chargées de mission, des agent·e·s chargé·e·s d'études, et des agent·e·s employé·e·s à des tâches de secrétariat, d'administration, de documentation ou de communication. Le personnel a connu des mouvements au cours de l'année 2021, avec le départ de deux chargées d'études, mais également l'arrivée d'une chargée de mission et de deux chargées d'études. L'Observatoire a aussi connu un changement de direction en 2022 ainsi qu'une période d'intérim importante au second semestre 2021. Cet intérim a été assuré de juin à septembre, de façon fonctionnelle par trois chargées de mission sous la direction par intérim du Giped, et à partir d'octobre par la directrice générale du Giped, Violaine Blain. Le personnel de l'Observatoire comptait 16 personnes en activité fin 2021 (contre 19 fin mars 2022, dont une doctorante en contrat Cifre depuis mars 2022).

L'ONPE est en outre doté d'un conseil scientifique jouant un rôle d'expertise et de conseil pour les recherches auxquelles il apporte son soutien. Le conseil scientifique se composait en 2021 de 20 membres (10 chercheur·e·s reconnu·e·s et 10 représentant·e·s d'organismes commanditaires de recherches en protection de l'enfance). Le conseil s'est réuni six fois au cours de l'année 2021.

Mouvements au conseil scientifique en 2021

En juin 2021, le mandat de Karl Hanson, vice-président du conseil scientifique, a pris fin. En tant que personne qualifiée, le conseil d'administration du Giped a désigné Johan Vanderfaellie pour le remplacer. Flore Capelier a été élue à l'unanimité comme nouvelle vice-présidente du conseil scientifique.

Composition du conseil scientifique fin 2021

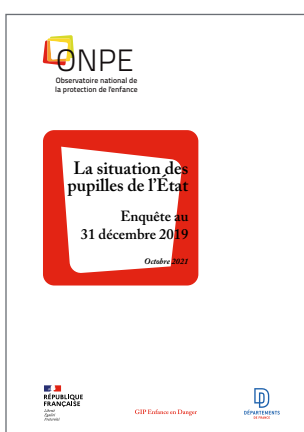
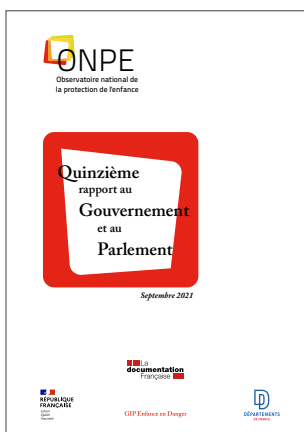
- Représentant·e·s à titre personnel : Hélène Join-Lambert (présidente du conseil scientifique), Flore Capelier (vice-présidente), Jean-Marc Baleyte, Amine Benjelloun, Emmanuelle Bonneville, Andreas Jud, Pierrine Robin, Eugénie Terrier, Johan Vanderfaellie, Elsa Zotian.
- Organismes commanditaires de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

Les rapports, notes et études

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

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

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



Les rapports annuels de 2021

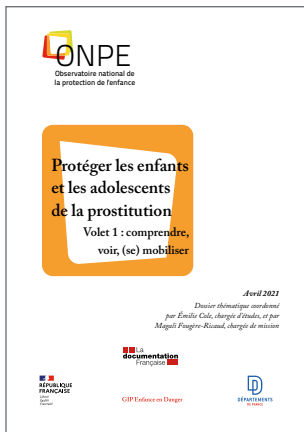
En 2021, l'ONPE a publié son **quinzième rapport au Gouvernement et au Parlement**, dans lequel l'Observatoire revient plus particulièrement sur les répercussions de la crise sanitaire liée à la Covid-19 sur les enfants en danger et sur leurs familles, sur les pratiques d'interventions dans ce contexte et les nécessaires adaptations. Le rapport a été remis en septembre à Adrien Taquet, secrétaire d'État en charge de l'enfance et des familles.

Le **rapport sur la situation des pupilles de l'État** est quant à lui paru en octobre 2021. La situation des pupilles de l'État : enquête au 31 décembre 2019 analyse la situation des enfants ayant le statut de pupille de l'État fin 2019, leurs caractéristiques et les évolutions les concernant, avant de faire état des mouvements de population et d'apporter des informations complémentaires sur les pupilles de l'État remis par leurs parents ou déclarés sans filiation, sur la tutelle des pupilles et sur les candidats à l'adoption dans chaque département. Enfin, comme l'année précédente, le rapport se conclut par un focus sur le délaissement parental et les commissions d'examen de la situation et du statut des enfants confiés (Cessec). Ce rapport a fait l'objet d'une présentation à l'École nationale de la magistrature en novembre, dans le cadre de la formation de magistrats.

La collecte des données pour le rapport 2022, qui portera sur les chiffres au 31 décembre 2020, a été effectuée au cours de l'année 2021.

Autres publications en 2021

Pour la quatrième année, l'ONPE a publié en février 2021 une **note présentant des chiffres clés en protection de l'enfance**, données chiffrées portant sur l'année 2019. En plus des quatre indicateurs clés relatifs à la protection de l'enfance en France utilisés dans ses premières livraisons (le nombre de mineurs et jeunes majeurs suivis en protection de l'enfance, le nombre de mineurs ayant fait l'objet de la saisine d'un juge des enfants, le nombre de mineurs décédés de mort violente au sein de la famille, et le montant des dépenses en protection de l'enfance), la note de 2021 en présente quatre autres : le nombre d'enfants bénéficiant du statut de pupille de l'État en France, le nombre d'enfants admis au statut de pupille de l'État à la suite d'une naissance sous le secret, le nombre d'adoptions d'enfant bénéficiant de ce statut, et le nombre d'agrèments d'adoption en cours de validité. Ces



■ En 2020 avait commencé la préparation d'un dossier thématique sur la prostitution des mineurs, réparti en deux volumes. Le premier volet intitulé **Protéger les enfants et les adolescents de la prostitution – volet 1 : comprendre, voir, (se) mobiliser** est paru en avril 2021 tandis que le travail préparatoire du second volet s'est poursuivi tout au long de l'année, en vue d'une publication en 2022. En plus du temps de recherche nécessaire à l'étude du sujet, des membres de l'ONPE ont participé au groupe de travail interministériel sur la lutte contre les nouvelles formes de prostitution des mineurs. Le premier volet du dossier thématique a, en outre, fait l'objet de plusieurs présentations, notamment à l'ODPE de l'Hérault en février, à l'EHESP lors d'un colloque sur la santé sexuelle des adolescents en juin, à l'ODPE de l'Oise en novembre, et au conseil départemental de l'accès aux droits (CDAD) de l'Aube au mois de décembre.

■ La note **État des lieux de la mise en place des observatoires départementaux de la protection de l'enfance en France en 2020** est parue en mai 2021 et fait suite à un précédent état des lieux réalisé en 2018. La note fait le point sur les observatoires départementaux en place, sur leurs relations avec l'ONPE, sur leur composition, leur organisation, leurs projets, leur participation au dispositif Olinpe et leur implication dans leurs missions. Elle se termine par un focus sur la manière dont les ODPE ont fait face à la crise sanitaire.

■ La note **Le suivi de la mise en place des indicateurs d'activité des Crip**, parue en juin 2021, se situe dans le prolongement d'une première note publiée en 2018 visant à définir un socle de dix indicateurs relatifs à l'activité des cellules de recueil des informations préoccupantes.

Publications extérieures des membres de l'ONPE

- OUI Anne. Observer et mesurer la maltraitance infantile : complexité de la démarche et données disponibles. *Dialogue*. 2021, vol. 3, n° 233, p. 159-173.
- OUI Anne. La construction de la politique publique de protection de l'enfance et ses vicissitudes. *Vie sociale*. 2021, vol. 2-3, n° 34-35, p. 37-49.
- OUI Anne, COLE Émilie, GENEST Louise, GINDT-DUCROS Agnès. Répondre aux besoins fondamentaux des enfants de moins de 6 ans confiés à la protection de l'enfance. In : ZAUCHE GAUDRON Chantal (dir.). *Espaces de socialisation extrafamiliale dans la petite enfance*. Toulouse : Érès, 2021, p. 249-259.
- OUI Anne, GINDT-DUCROS Agnès, et al. Premiers résultats des facteurs associés à la résilience et à la santé mentale des enfants et des adolescents (9-18 ans) lors du premier confinement lié à la Covid-19 en France. *Bulletin épidémiologique hebdomadaire* (série Covid-19). 2021, n° 8, p. 2-17.

Au-delà de 2021 (suivi et préparation)

L'élaboration des publications de l'ONPE demande le plus souvent un travail qui s'effectue dans la durée. Une partie du travail de l'ONPE en 2021 a ainsi concerné la préparation de publications à paraître en 2022.

- En parallèle du travail de diffusion et de présentation du premier volet du dossier thématique sur la prostitution des mineurs, la préparation du second volet a suivi son cours, avec notamment une visite de dispositif au dernier trimestre 2021. La parution du volet final du dossier thématique sur la prostitution des mineurs est prévue en 2022.
- Un important travail a également été effectué tout au long de l'année 2021 en vue de la publication début 2022 d'un deuxième rapport dédié au dispositif Olinpe, pour faire suite au premier rapport paru en 2018.
- À partir du mois de juillet un groupe de travail a entrepris d'étudier la question de la participation collective des enfants en protection de l'enfance, en vue d'une future publication.
- Un travail d'étude a été entamé sur la santé mentale des enfants, *via* notamment l'organisation d'un séminaire de recherche (voir ci-après). En mai 2021, l'ONPE a participé à une table ronde de Santé publique France sur la santé mentale des enfants et adolescents pendant la crise sanitaire. En 2022, cette thématique de santé mentale doit être abordée dans le seizième rapport annuel de l'ONPE et donner lieu à une journée de rencontre entre la pédopsychiatrie et l'Aide sociale à l'enfance.

L'ONPE continue en outre d'être sollicité régulièrement concernant des thématiques déjà abordées dans ses travaux.

En 2021, ce travail a notamment concerné :

- le rapport d'étude *Penser petit : des politiques et des pratiques au service des enfants de moins de 6 ans confiés*, paru en 2019, a fait l'objet de présentations en janvier lors d'une rencontre technique du Club ASE sur la prévention chez les tout-petits, en juin lors d'une journée d'étude sur « Protection de l'enfance & approche écosystémique des besoins de l'enfant » organisée à Nîmes par l'association Réseau et familles, ou encore en septembre à un colloque sur la petite enfance du Groupe national des établissements publics sociaux et médico-sociaux (Gepso) ;

-
- en janvier et février, l'ONPE a participé aux réunions du groupe de travail sur le statut des assistants familiaux mis en place par le ministère chargé des Solidarités et de la Santé ;
 - en septembre, l'ONPE est intervenu à l'École nationale de la magistrature (ENM) dans le cadre d'une formation sur les violences faites aux enfants, la négligence et l'évaluation des compétences parentales.

Autres interventions

L'ONPE a un champ d'expertise en protection de l'enfance plus large que celui des seules thématiques traitées dans ses publications.

Régulièrement, l'ONPE est sollicité, en tant que centre de ressources, pour apporter son expertise en s'appuyant sur les recherches et études qu'il a soutenues ou repérées. En 2021, cela a notamment concerné, en plus des travaux déjà mentionnés relatifs à la santé mentale ou sexuelle des enfants et des jeunes protégés (en lien avec les risques prostitutionnels), sur leur état de santé physique et psychique. En mai, a eu lieu une intervention sur la santé de l'enfant en protection de l'enfance aux journées de la Société française de pédiatrie (SFP). En novembre, s'est tenue une intervention au séminaire sur les inégalités et vulnérabilités dans la santé des adolescents, organisé par des doctorants du Réseau doctoral en santé publique. En octobre, un colloque sur la santé des jeunes et les interventions socio-éducatives a été co-organisé au Campus Condorcet d'Aubervilliers avec le Centre d'étude recherche et formation (Cref) et l'Instance régionale d'éducation et de promotion de la santé Bourgogne-Franche-Comté (Ireps BFC). En décembre, l'ONPE a participé à une journée organisée par la région Bretagne sur le parcours en santé des enfants et adolescents en danger.

Le soutien à la recherche

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

Appels à projets

Les appels à projets lancés annuellement par l'ONPE sont de deux types : un appel thématique et un appel ouvert. Le conseil scientifique examine les dossiers déposés en réponse aux appels et sélectionne parmi eux les projets qui feront l'objet d'un financement et d'un suivi de la part de l'Observatoire. Au terme de l'examen des projets, aucun n'a été retenu en 2021 pour l'appel ouvert.

Pour l'appel thématique, qui portait pour 2021 sur la question des liens en protection de l'enfance, deux projets ont été retenus pour bénéficier d'un soutien de l'ONPE :

- « Le territoire est-il un vecteur de construction de lien ? Une approche sociogéographique des liens en protection de l'enfance » coordonné par Sandrine Amaré (Ocellia Santé-Social) a été retenu (soutien de 49 943 euros)
- « Quelle protection pour les enfants en placement longue durée ? Approche comparée France-Québec » coordonné par Caroline Siffrein-Blanc (Protisvalor Méditerranée – université Aix Marseille) a été retenu (soutien de 49 473 euros).

Le conseil scientifique a en outre retenu le thème « La participation des enfants en protection de l'enfance » pour l'appel à projets thématique lancé en fin d'année 2021 et faisant l'objet d'un examen en 2022.

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

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

Prix de thèse

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

En 2021, le conseil scientifique de l'ONPE a décidé de récompenser la thèse de psychologie « Modélisation psychodynamique des processus psychiques de la médiatisation des visites parent-enfant lors d'un placement précoce » soutenue en 2019 à l'université Lumière Lyon 2 par Nathalie Botella.

Trois autres travaux avaient été désignés comme finalistes :

- « Les usage(r)s de la distance, le pouvoir des *accounts* dans les métiers de la relation : le cas des éducateurs de foyer », thèse de sociologie soutenue en 2019 à l'université Paris 8 Saint-Denis par Myriem Auger ;
- « Régulation émotionnelle des enfants et adolescents placés : de la maltraitance au parcours de placement, une approche au prisme des stratégies de coping et du tempérament », thèse de psychologie soutenue en 2019 à l'université de Tours par Émeline Delaville ;
- « Une jeunesse populaire sous contrainte judiciaire : de l'incrimination à la reproduction sociale », thèse de sociologie soutenue en 2019 à l'université de Poitiers par Guillaume Teillet.

La remise officielle du prix de thèse a eu lieu le 5 avril 2022 à l'université d'Angers dans le cadre d'un partenariat inédit entre l'ONPE, le département du Maine-et-Loire et l'université. Elle a réuni, en présentiel et en visioconférence, environ 80 participants : chercheurs, professionnels et étudiants.

Journées d'études et webinaires

L'ONPE organisait jusqu'en 2020 une journée annuelle « Articulier recherche et pratiques » pour présenter des travaux de recherche validés par le conseil scientifique et les discuter du point de vue des pratiques. En 2020, le contexte de crise sanitaire avait compromis la possibilité d'organiser une telle journée, qui a été reportée à deux reprises avant d'être annulée. Pour 2021, la journée en présentiel s'est transformée en trois webinaires plus courts (2h) qui se sont tenus en janvier et février 2021, en partenariat avec le réseau idealCO, mettant à chaque fois en lumière deux recherches.

L'Observatoire a également organisé de mars à novembre, en partenariat avec la faculté de médecine de Brest, un séminaire de recherche sur la thématique « Protection de l'enfance et santé mentale des enfants : les enjeux d'une pédopsychiatrie sociale ». Ce séminaire s'est déroulé sur 5 séances, trois recherches étant présentées lors de chaque séance (une bibliographie des intervenants est toujours disponible sur le site de l'ONPE). Deux séances complémentaires, programmées en 2022, viennent clore ce cycle.

Enfin, en novembre 2021, l'ONPE a été partenaire du troisième séminaire nomade de la Direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ), organisé à Marseille et portant sur l'éthique et la déontologie de la recherche auprès des mineurs protégés.

Participation à des comités

L'ONPE est présent de façon permanente aux comités scientifiques d'organismes acteurs de la protection de l'enfance ou participe au comité de pilotage de certaines de leurs études. En 2021, l'Observatoire était notamment présent au comité d'appui scientifique de l'étude Énabee (Étude nationale sur le bien-être des enfants) lancée par Santé publique France, aux réunions du consortium de l'étude Confeado (en partenariat avec le département du Loir-et-Cher), et au comité de pilotage d'une recherche participative sur les jeunes aidants portée par l'Association française des aidants, APF France Handicap, Handéo et l'association Jade (Jeunes aidants ensemble).

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

Observation et lien territorial

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

Le dispositif Olinpe

Le dispositif d'observation longitudinale, individuelle et nationale en protection de l'enfance (Olinpe) repose sur une transmission à l'ONPE de données annuelles extraites des systèmes de gestion de la protection de l'enfance des départements.

L'ONPE a poursuivi en 2021 une démarche de sensibilisation et d'accompagnement des conseils départementaux dans la mise en œuvre du dispositif, ainsi qu'une démarche concertée tendant à l'amélioration de la qualité des données transmises. Ces différentes étapes ont donné lieu, encore en 2021, à des échanges très réguliers avec différents interlocuteurs départementaux (ODPE, services informatiques, directions enfance-famille, cadres ASE...) mais aussi avec les éditeurs des logiciels utilisés par ces acteurs pour extraire les données, seuls deux éditeurs sur trois ayant répondu aux sollicitations de l'ONPE (Arche MC2 et Sirius). À partir du deuxième trimestre 2021 et pendant plusieurs mois, l'ONPE a collaboré avec un prestataire, The Gator Projects, en vue de la construction d'une base de données nationale. Tout l'historique des fichiers exploitables a été intégré à cette base de données, qui concernaient donc en fin d'année 2021 près de 400 000 enfants protégés, dans 46 départements ayant transmis au moins une fois leurs données annuelles depuis 2012.

Parallèlement, l'ONPE a poursuivi ses travaux de valorisation et d'analyse des données. Après la vérification du caractère complet, de la fiabilité et de la stabilité des données reçues de la part des départements (une dizaine de départements au cours de l'année 2021), l'ONPE peut d'abord les valoriser sous forme de tableaux de bord chiffrés de la protection de l'enfance. En 2021, ces tableaux de bord ont fait l'objet d'échanges entre l'ONPE et des départements concernés afin de confronter le regard des chiffres à celui du terrain et de s'assurer de la fiabilité des données.

Dans le même esprit, l'ONPE a également poursuivi avec trois départements (Aisne, Finistère et Vaucluse) un travail exploratoire concernant le parcours, entre le 1^{er} janvier 2015 et le 31 décembre 2019, des 944 enfants de ces départements pour lesquels la première mesure de protection de l'enfance décidée en 2015 était une mesure d'action éducative en milieu ouvert (AEMO). L'objectif était de répondre aux interrogations de ces départements concernant la suite du parcours des enfants après une décision d'AEMO et de mettre en perspective les possibilités d'analyses de parcours qu'offre la base nationale de données Olinpe.

La parution du décret n° 2021-929 du 12 juillet 2021 fixant les modalités de transmission d'informations par le ministère de la Justice à l'ONPE a par ailleurs ouvert la perspective d'un travail partenarial avec les services de la Direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ) permettant de croiser ces données judiciaires avec celles de la base nationale susvisée afin d'améliorer la connaissance de la sous-population des enfants suivis en protection de l'enfance et par les services de la DPJJ (concomitamment ou successivement). L'ONPE a donc rencontré les services concernés du ministère de la Justice pour échanger sur les modalités de cette transmission qui devrait être effective courant 2022.

Le comité de pilotage et le comité technique

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

- Le comité de pilotage vise à penser globalement le dispositif de connaissance chiffrée en protection de l'enfance et réunit des personnes concernées par la production de données chiffrées : représentants de départements, des ministères concernés (dont celui de la Justice et la Drees), et d'associations. En 2021, le comité de pilotage s'est réuni en avril et en novembre.
- Le comité technique a un rôle plus opérationnel, travaillant à partir des expériences départementales pour identifier les difficultés de mise en œuvre du dispositif de transmission des données sur les territoires.

Le comité technique a été élargi en 2020 pour aborder la question de la constitution d'une base de données nationale.

Depuis plusieurs années, le comité technique se réunit en groupes de travail autour de thématiques spécifiques. Les départements membres du comité technique sont sélectionnés sur la base du volontariat en fonction de l'intérêt porté à la thématique de travail et de la disponibilité de leurs données. Un membre de la Drees est par ailleurs associé aux réunions.

Un groupe de travail sur les analyses longitudinales existe depuis 2017. Il a permis l'élaboration d'indicateurs longitudinaux issus des données des trois départements des Côtes-d'Armor, du Finistère et du Vaucluse. Ce travail a été restitué dans deux notes parues respectivement en 2018 et en 2020.

Afin de coordonner les travaux des deux institutions, l'ONPE a signé en juin 2021 un protocole prévoyant les conditions de partage des données Olinpe avec la Drees. Des temps de concertation ont été organisés entre les deux institutions, notamment en juillet, en septembre et en novembre 2021, dans la perspective d'une évolution de la loi quant à une double transmission de ces données. L'ONPE diffuse par ailleurs des outils d'accompagnement comme le guide Olinpe afin d'orienter au mieux les professionnels (départements et éditeurs) dans la mise en œuvre du dispositif. Le travail initié en 2020 avec l'agence audiovisuelle Pixel Farandole en vue de la création d'une capsule vidéo de présentation d'Olinpe a abouti en mars 2021 à la publication d'une vidéo sur le site de l'ONPE, notamment utilisée dans les actions de sensibilisation au dispositif Olinpe.

Le réseau des ODPE

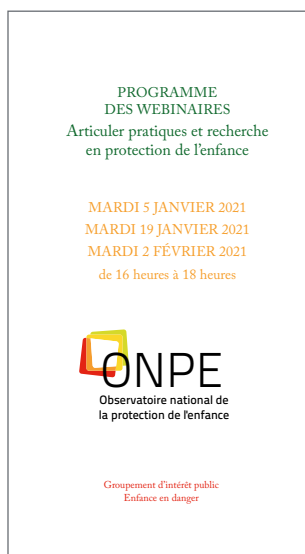
Le renforcement des relations entre l'Observatoire national et les observatoires départementaux est l'un des grands objectifs de l'institution, l'animation de ce réseau faisant partie des missions de l'ONPE.

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

Pour améliorer encore ses échanges avec les ODPE (et entre les ODPE eux-mêmes) l'ONPE anime et développe depuis octobre 2021 le « réseau des ODPE », une plateforme collaborative en ligne gérée en partenariat avec idealCO.

Chaque année, un séminaire technique est organisé, véritable temps fort des relations entre l'ONPE et les ODPE. Le neuvième séminaire technique s'est déroulé en décembre 2021 en présentiel et a réuni 65 personnes en charge de l'animation des ODPE venant de 49 départements. Le programme portait notamment sur les expériences de participation des enfants en protection de l'enfance.

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



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

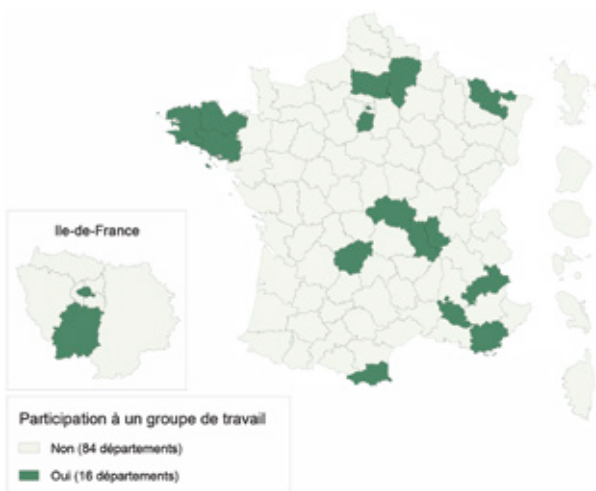
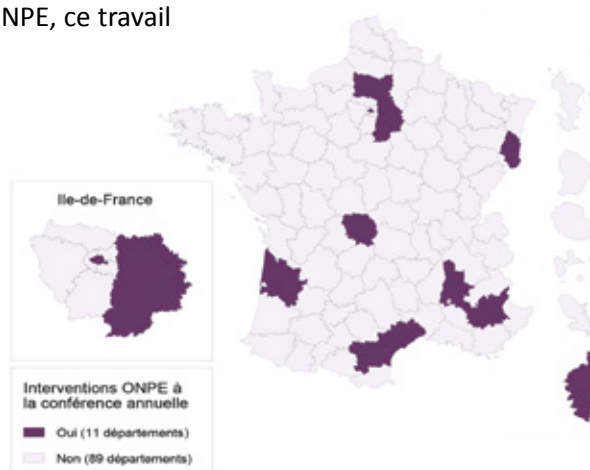
Visites de dispositifs et schémas départementaux

Plusieurs visites de dispositifs ont été réalisées en 2021 malgré la situation sanitaire. Ces visites ont été menées dans le cadre du dossier thématique sur la prostitution des mineurs (1 visite), et dans le cadre du travail avec la voix de l'enfant sur les UAPED (3 visites).

En parallèle, le travail de recensement des schémas a été mis à mal par la crise sanitaire et le turn over de nombreux correspondants au sein des collectivités territoriales. Réalisé de longue date par l'ONPE, ce travail va être relancé en 2022.

Interventions et accueils

Bien que la crise sanitaire se soit prolongée tout au long de l'année 2021, l'ONPE a maintenu ses engagements auprès des ODPE en participant aux conférences annuelles des ODPE qui se sont tenues dans les territoires, soit en présentiel soit en visioconférence.

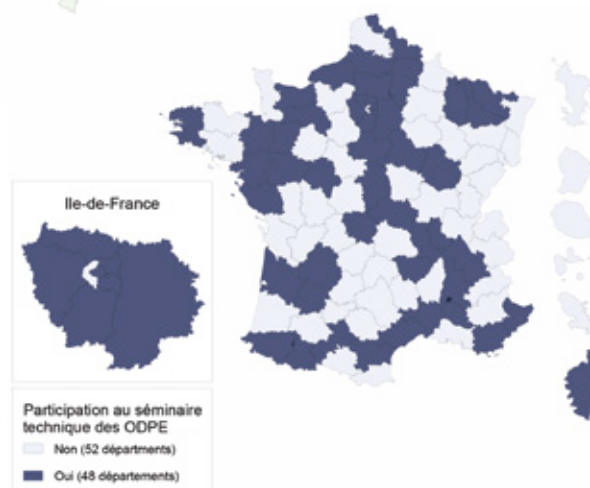


Groupes de travail avec les départements

Au cours de l'année 2021, l'ONPE s'est attaché à poursuivre son accompagnement des départements dans le cadre du dispositif Olinpe à travers notamment des comités de pilotage et technique mais également en organisant des temps spécifiques avec quelques départements (base nationale, tableau de bord, etc.).

Participation aux rencontres des ODPE

En 2021, l'ONPE a renoué avec l'organisation en présentiel du séminaire technique des ODPE réunissant une centaine de professionnels et représentant 48 conseils départementaux.



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

Expertise auprès des acteurs

Que ce soit au niveau national, régional ou départemental, l'ONPE joue un rôle d'expertise auprès des pouvoirs publics et des acteurs associatifs de la protection de l'enfance. En 2021 comme chaque année, l'Observatoire s'est efforcé de jouer ce rôle, malgré le contexte sanitaire.

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

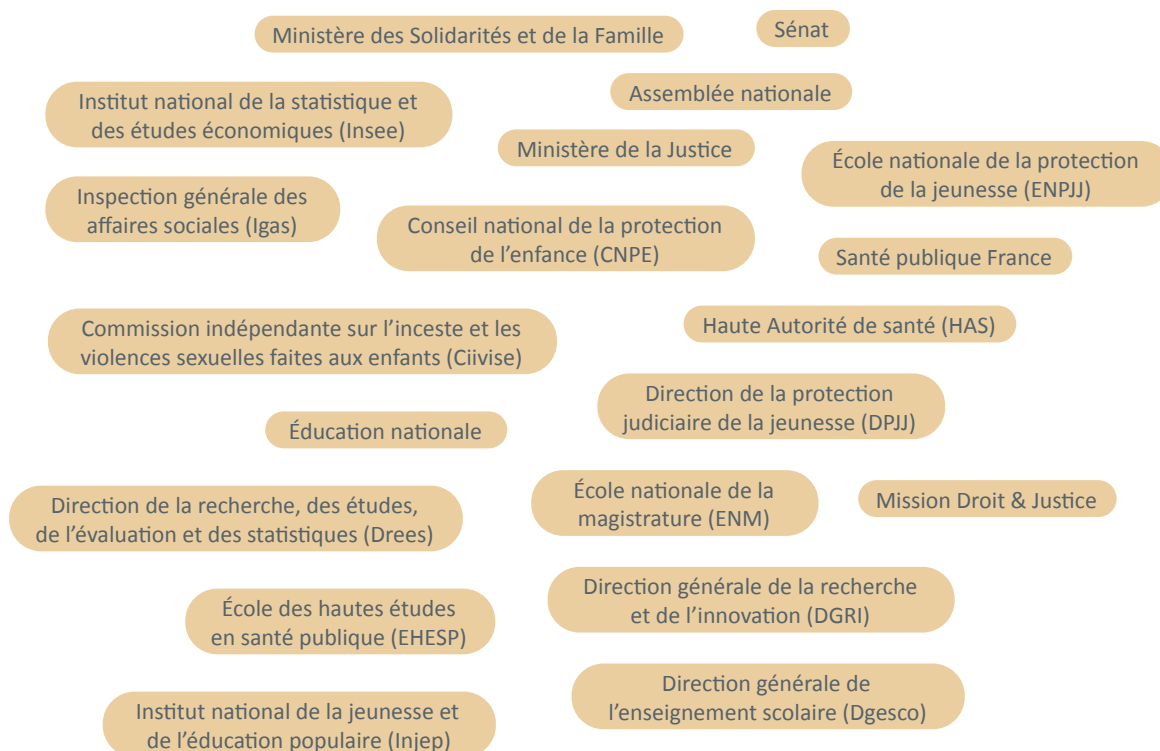
Au niveau national l'ONPE contribue à des travaux menés par les ministères et autres administrations nationales. En plus des collaborations scientifiques déjà mentionnées (voir « Participation à des comités »), cette action a inclus des auditions à l'Assemblée nationale (en juin 2021 dans le cadre du projet de loi visant à promouvoir la bientraitance dans l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité et des majeurs protégés et à lutter contre la maltraitance, et en septembre dans le cadre du projet de loi de finances 2022 dans son volet sur la solidarité, l'insertion et l'égalité des chances) et au Sénat (en septembre et en décembre dans le cadre du projet de loi relatif à la protection des enfants). Par ailleurs l'ONPE a participé à des comités de pilotage institutionnels et à des commissions, à des colloques ou séminaires, ou encore à des groupes de travail en vue d'établir des recommandations. Ainsi en 2021 des membres de l'ONPE ont participé au groupe de travail interministériel sur la prostitution des mineurs, au groupe de travail du ministère chargé des Affaires sociales sur le statut des assistants familiaux et au groupe de travail du Conseil national de la protection de l'enfance (CNPE) sur la création d'un collège national des enfants et des jeunes protégés. Des éclairages statistiques ont également été apportés à la Commission indépendante sur l'inceste et les violences sexuelles faites aux enfants (Ciivise).

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

L'ONPE apporte également son expertise dans le cadre de formations initiales ou continues ciblées en raison de leur caractère éminemment stratégique (la formation n'étant pas la mission première de l'ONPE et des acteurs plus spécialisés étant présents) : par exemple, la participation

à une journée de formation à l'ENM en septembre ou la participation à un groupe de travail sur la création d'un kit pédagogique sur le traitement judiciaire des maltraitances intrafamiliales envers les enfants.

En 2021 l'ONPE est intervenu auprès de, et a travaillé avec, les organes suivants :



Auprès des départements et régions

À un autre échelon territorial, en plus des activités en lien avec le dispositif Olinpe et le réseau des ODPE, déjà présentés plus haut, l'ONPE travaille auprès des conseils départementaux et de leurs services, comme les cellules de recueil, de traitement et d'évaluation de l'information préoccupante (Crip), ainsi que d'organismes régionaux comme les centres régionaux d'études, d'actions et d'information en faveur des personnes en situation de vulnérabilité des régions (Creai).

L'ONPE a également maintenu sa présence aux côtés des territoires ultramarins en 2021 en participant au comité de pilotage du réseau Outre-Mer Enfance Jeunesse Famille, qui a organisé des Rencontre territoriales de la protection de l'enfance outre-mer (e-RTPE) en visioconférence début 2021 et qui a entrepris la préparation de nouvelles rencontres en 2022.

L'ONPE a également participé en mai à une réunion des directions enfance-famille des départements du Grand Sud.

Au service des associations, fondations et autres organismes

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

Dans le cadre d'un partenariat avec la Voix de l'enfant, l'ONPE a entamé un travail exploratoire concernant le recueil de données et l'observation statistique au sein des UAPED. Dans ce contexte, et à partir de son étude de 2014, l'ONPE a notamment réalisé une visite de l'UAPED de Lorient et s'est entretenu avec les professionnels de l'UAPED de Nantes identifiée comme avancée en matière de recueil de données. L'ONPE a apporté son expertise relative aux indicateurs retenus par l'UAPED de Nantes, en s'attachant à étudier la convergence des indicateurs avec le référentiel de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ainsi que les indicateurs socle des Crip et les variables du dispositif Olinpe. En 2021, cela a concerné les associations et organismes suivants :



Relations internationales

Dans le cadre de relations internationales avec les chercheurs et praticiens du secteur de la protection de l'enfance, des contacts et des échanges ont eu lieu en 2021 notamment à travers la participation de l'ONPE au Réseau social européen (ESN – European Social Network) et à d'autres projets européens.

Programmes européens

L'ONPE a notamment prolongé sa participation, débutée en 2020, au programme de coopération européenne en science et technologie (COST) [European Cooperation in science and technology]. Au sein de ce programme, l'Observatoire participe plus particulièrement au comité directeur du projet Euro-CAN, qui a pour but de mettre en relation chercheurs et décideurs politiques autour de la collecte des données en protection de l'enfance. Cinq groupes de travail ont été constitués : sur la définition et l'opérationnalisation de la maltraitance des enfants ; la promotion des analyses secondaires ; la promotion des approches participatives de la surveillance de la maltraitance infantile ; la diffusion et multiplication ; et la protection des enfants en situation de pandémie. L'ONPE a participé au séminaire annuel du projet Euro-CAN en juin 2021.



Échanges internationaux

En 2021, en raison de la situation sanitaire, aucun membre de l'ONPE n'a pu se déplacer à l'étranger. Cependant des réunions ont pu se tenir en visioconférence :

- en mars, l'ONPE a participé à une réunion d'ESN sur les objectifs de développement durable ;
- en avril, l'ONPE a participé à une réunion organisée par le Conseil de l'Europe et la Commission européenne sur « une Europe pour tous les enfants » ;
- en mai, l'ONPE a participé à une réunion de l'Ispsan sur l'impact d'une année de Covid-19 sur le repérage des maltraitances infantiles et sur la réponse des services de protection de l'enfance ;
- en juillet, l'ONPE a participé à une réunion de l'OCDE sur les politiques et la mesure du bien-être des enfants.

Malgré les restrictions sanitaires en vigueur, l'Observatoire a pu recevoir en octobre dans ses locaux un chercheur et professeur de psychologie indien en visite à Paris.

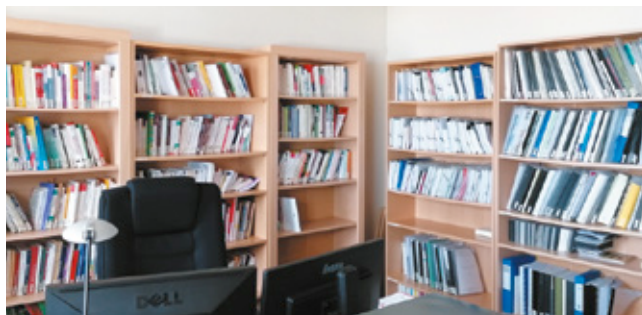
Documentation et communication

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

Centre de documentation

Le travail de collecte et de diffusion documentaire des années précédentes a été poursuivi en 2021. Cela comprend la diffusion régulière de dossiers compilant des coupures de presse (spécialisée ou non) concernant la protection de l'enfance, ainsi que l'entretien d'un fonds documentaire de livres et périodiques. En 2021, 84 ouvrages ont été achetés, tandis que près d'une vingtaine d'abonnements ont été reconduits.

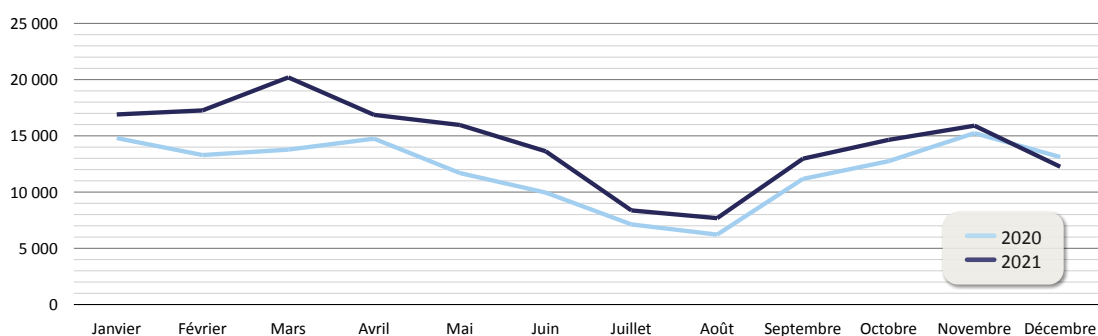
La salle de documentation



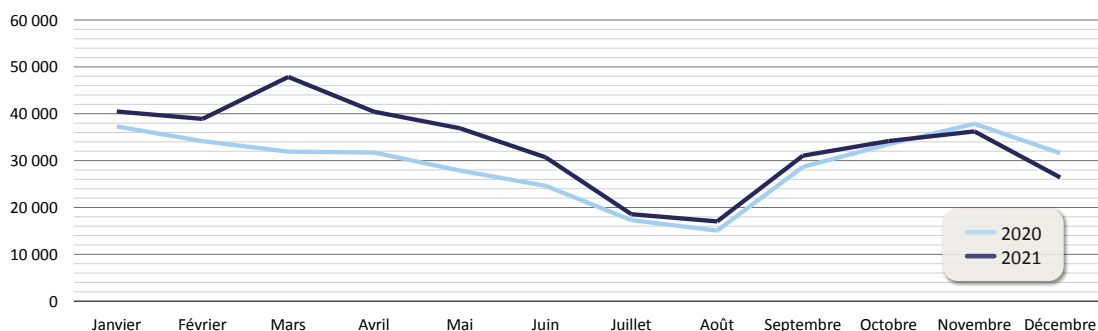
Site internet de l'ONPE

En 2021, le site web de l'ONPE (www.onpe.gouv.fr) a reçu 172 649 visites contre 143 891 en 2020, soit une augmentation de la fréquentation de l'ordre de 20 %. Cette hausse a pour conséquence une augmentation de 13 % du nombre de pages consultées sur le site par rapport à l'année précédente, leur nombre passant de plus de 351 500 à 398 700 pages vues. Il est à noter que visites et consultations suivent des évolutions semblables au cours de l'année mais aussi une certaine saisonnalité, avec des pics en mars et novembre.

Évolution mensuelle du nombre de visites (sessions)

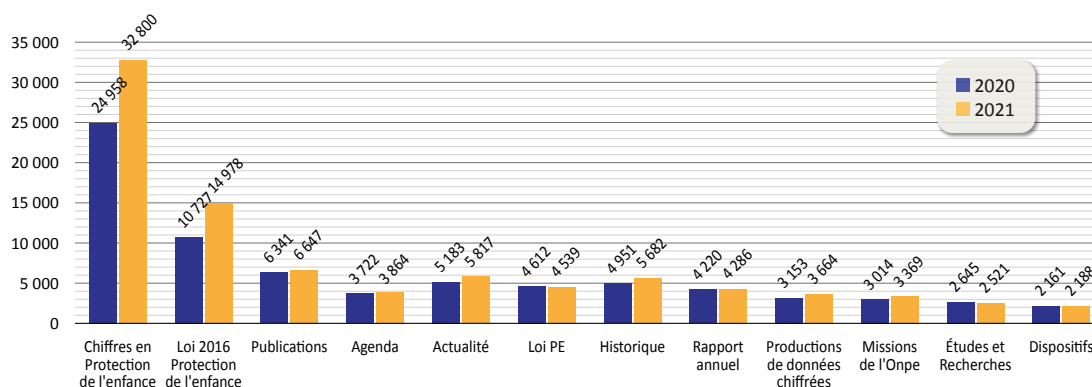


Évolution mensuelle du nombre de pages consultées (pages vues)



L'analyse des pages les plus consultées révèle des évolutions contrastées, en lien notamment avec les actualités en protection de l'enfance et avec une probable meilleure identification de l'Observatoire et de ses travaux. Cela explique probablement que la consultation de la page d'accueil soit en diminution de 6 % (67 650 consultations en 2021 contre 71 890 en 2020) dans le même temps où celles relatives aux données chiffrées ou aux lois en protection de l'enfance connaissent des augmentations respectives de 31 % et 40 %.

Consultation par rubrique (nombre de pages consultées)

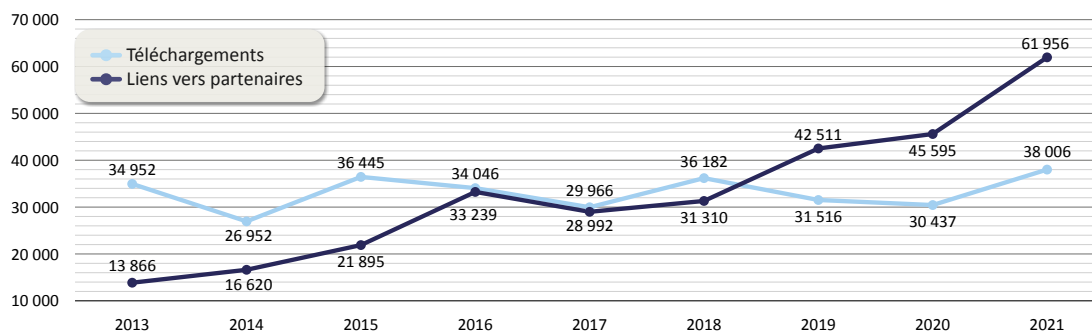


Concernant les documents téléchargés depuis le site de l'ONPE, on dénombre 38 000 téléchargements pour l'année 2021, soit une hausse de 25 % par rapport à 2020, suscitée notamment par la nouvelle publication *ONPE Synthèses* qui a généré plus de 1 600 téléchargements sur les cinq numéros parus en 2021. Notons également que le dossier thématique sur la prostitution des mineurs a été téléchargé plus de 1 000 fois.

Le nombre de clics vers les sites partenaires, quant à lui, s'élève en 2021 à près de 62 000, soit une augmentation de 36 % par rapport à 2020.

Concernant l'espace réservé aux ODPE, le nombre de connexions est en diminution (569 contre 593 en 2020).

Nombre de téléchargements et de clics vers des sites partenaires (de 2013 à 2021)



En outre environ 200 contacts effectués par le biais du formulaire en ligne sur le site de l'ONPE ont reçu une réponse personnalisée au cours de l'année 2021.

Autres communications

En plus des pages de son site, l'ONPE communique régulièrement par le biais de sa lettre mensuelle (11 numéros en 2021, avec une diffusion auprès de plus de 2 000 personnes abonnées) et de communiqués de presse (10 communiqués entre janvier et décembre 2021). Des contacts réguliers sont, de plus, entretenus avec la presse écrite et les médias au fil de l'année (notamment en 2021 avec des entretiens avec des journalistes du *Monde*, de *La Vie* et des *Actualités sociales hebdomadaires (ASH)*, en presse écrite, et de France TV, en audiovisuel).

Depuis octobre 2021, l'ONPE anime également une plateforme collaborative « réseau des ODPE » en partenariat avec idealCO. Plus de 260 membres issus des ODPE et de l'ONPE peuvent échanger et partager leurs questionnements ou actualité, que ce soit entre ODPE ou entre l'ONPE et les ODPE. Ils peuvent également y consulter des ressources communes, notamment celles figurant dans l'espace réservé, mises en ligne et actualisées par l'ONPE. Cet outil de communication permet également à l'ONPE de diffuser largement autour de l'organisation d'événements et travaux, les nouvelles publications étant de plus signalées par l'envoi automatique d'un mail aux membres.

Dix communiqués pour retracer 2021

- **Communiqué n° 2021-01 du 11 janvier 2021** : parution de trois fiches méthodologiques sur le retour sur événement dramatique en protection de l'enfance.
- **Communiqué n° 2021-02 du 25 février 2021** : parution de la note *Chiffres clés en protection de l'enfance au 31 décembre 2019*.
- **Communiqué n° 2021-03 du 2 mars 2021** : parution d'*ONPE Synthèses n° 1*, premier de la déclinaison *Échos de la recherche en protection de l'enfance*.
- **Communiqué n° 2021-04 du 30 mars 2021** : lancement de la vidéo de présentation du dispositif Olinpe.
- **Communiqué n° 2021-05 du 15 avril 2021** : parution du dossier thématique *Protéger les enfants et les adolescents de la prostitution – volet 1 : comprendre, voir (se) mobiliser*.
- **Communiqué n° 2021-06 du 19 mai 2021** : parution de la note *État des lieux de la mise en place des observatoires départementaux de la protection de l'enfance en France en 2020*.
- **Communiqué n° 2021-07 du 1^{er} juillet 2021** : parution d'*ONPE Synthèses n° 3*, premier de la déclinaison *Repère en protection de l'enfance*.
- **Communiqué n° 2021-08 du 6 juillet 2021** : parution de la note *Le suivi de la mise en place des indicateurs d'activités des Crip*.
- **Communiqué n° 2021-09 du 15 septembre 2021** : parution du quinzième rapport au Gouvernement et au Parlement.
- **Communiqué n° 2021-10 du 13 octobre 2021** : parution du rapport *La situation des pupilles de l'État au 31 décembre 2019*.

Informatique, administration et finances

Le service informatique du GIP Enfance en danger

L'année 2021 a été marquée d'un point de vue ressources humaines par le départ à la retraite de Michel ROGER et par l'arrivée de Cyril ARNAUD.

Les projets phares de l'année : l'externalisation du système d'informations, la mise en place de l'activité tchat au 119, le changement du système de téléphonie au 119, la mise en place de la base de données nationale Olinpe à l'ONPE.

Développements et applications du Giped

Nous avons en 2021 développé et amélioré les applications du Giped :

- **LISA**, l'application métier du 119 a été dotée de nouvelles fonctionnalités pour permettre l'intégration de l'activité tchat et la saisie de nouveaux items dans la fiche d'appel. Le changement du système de téléphonie du 119 a nécessité une réadaptation complète de cette application car les deux systèmes sont fortement imbriqués. Enfin, des développements ont également été réalisés en vue du remplacement de la PEC (Plateforme d'Échange et de Confiance) par le système HubEE, ces systèmes sont proposés par la DILA pour permettre les échanges de données entre les systèmes informatiques de l'État, donc en ce qui nous concerne, pour les échanges entre le SNATED et les départements.

-
- **Pedro**, l'application de la gestion du planning des écoutants du 119 a nécessairement dû être également dotée de nouvelles fonctionnalités pour permettre l'intégration de l'activité tchat.
 - **Olinpe**, *via* un travail mené par l'ONPE avec Gator. L'ONPE s'est doté d'un nouvel outil et d'une base de données relationnelles lui permettant de consolider, interroger et analyser les données du projet Olinpe.

Infrastructure informatique et téléphonie

L'année 2021 a été marquée par le début de l'externalisation du système d'information. Après une phase d'audit interne de celui-ci, un appel d'offre publique a été réalisé pour choisir un prestataire qui nous accompagnera dans l'externalisation de nos serveurs et de nos applications. La société Claranet a été retenue par le conseil d'administration pour mener à bien ce projet. Depuis l'été 2020, nous menons à bien les différentes étapes de ce projet : audit par Claranet de notre système d'informations, mise en place d'une connexion fibre vers leur centre de données (data center), externalisation de nos sites internet institutionnels, préparation de l'externalisation de notre messagerie.

Le second projet majeur est la mise en place d'un nouveau système de téléphonie au 119 permettant de faire transiter le flux de la téléphonie *via* les ordinateurs en remplacement des téléphones fixes. Ce nouveau système a été mis en place et permettra un mode de fonctionnement similaire de la téléphonie et de l'application métier que les écoutants se trouvent sur site ou en télétravail. La mise en production de cette solution a été décalée à plusieurs reprises pour permettre un démarrage de cette solution sur le système d'information externalisé directement.

Sécurité des systèmes d'informations

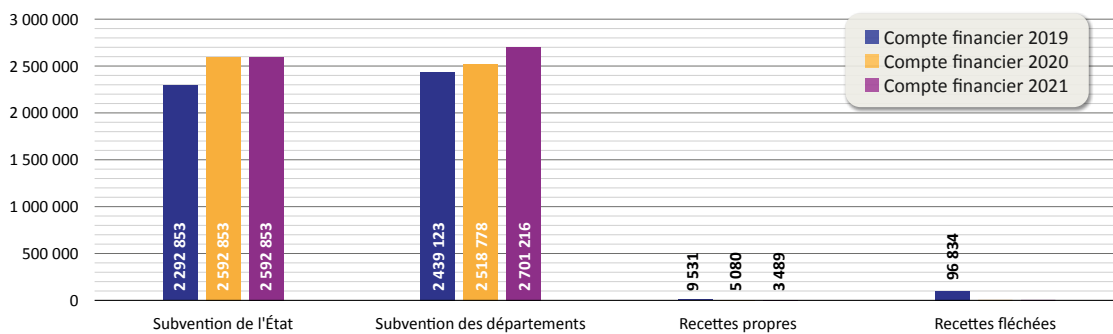
La sécurité des systèmes d'informations est un domaine important de notre activité. Une première étape d'audit a été nécessaire pour faire le point sur l'existant et pour préconiser des évolutions pour l'amélioration de la sécurité globale. Des sensibilisations ont été faites auprès des utilisateurs, notamment sur la messagerie (mails frauduleux), l'authentification et sur l'utilisation du matériel personnel à des fins professionnelles. Des améliorations sont planifiées pour pallier les risques majeurs identifiés.

Nous avons également participé à l'audit technique RGDP mené par notre DPO et la société OpenMinded. Des évolutions et améliorations sont par conséquent en cours de mise en œuvre pour se conformer aux préconisations.

Compte financier 2021

Exécution budgétaire en recettes de 2019 à 2021

Évolution des exécutions de recettes de 2019 à 2021



État des recettes entre 2019 et 2021

	2019			2020			2021		
	1 ^{er} budget rectificatif	Compte financier	Taux de réalisation	5 ^e budget rectificatif	Compte financier	Taux de réalisation	3 ^e budget rectificatif avec fongibilité asymétrique	Compte financier	Taux de réalisation
Subvention de l'État	2 292 853	2 292 853	100 %	2 592 853	2 592 853	100 %	2 592 853	2 592 853	100 %
Subvention des départements	2 292 853	2 439 123	106 %	2 592 853	2 518 778	97 %	2 594 916	2 701 216	104 %
Autres financements publics				4 666		0 %	4 666		0 %
Recettes propres	35 000	9 531	27 %	39 460	5 080	13 %	41 331	3 489	8 %
Recette fléchées	96 834	96 834	100 %	24 209		0 %			
Total	4 717 540	4 838 341	103 %	5 254 041	5 116 711	97 %	5 233 766	5 297 558	101 %

Les recettes s'élèvent à 5 297 558 €, dont 99,93 % proviennent de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) [État] et des départements. Elles sont en augmentation de 63 792 € par rapport à la prévision du troisième budget rectificatif 2021.

Cette augmentation est dû à l'apurement des soldes par les départements.

En 2021, les contributions de l'État restent identiques à 2020 pour un montant de 2 592 853 €, alors qu'en 2019 elles étaient de 2 292 853 €.

Au 31 décembre 2021, il reste à percevoir 74 530,07 € soit 2,87 % (en 2019 : 4,48 %, en 2020 : 5,39 %) des contributions des départements.

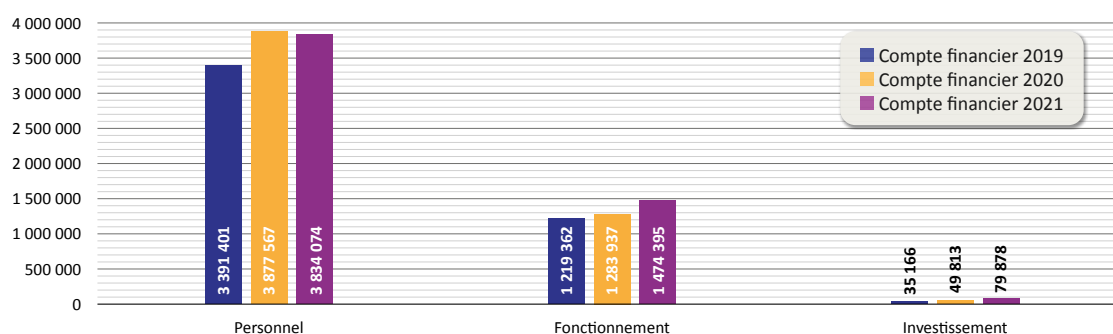
Exécutions budgétaires de 2019 à 2021

Les exécutions budgétaires en dépenses s'élèvent à 5 388 348 €, soit un taux d'exécution de 91 %. La sous-consommation est de -505 856 € dont -245 780 € en personnel, -180 840 € en fonctionnement et -79 236 € en investissement.

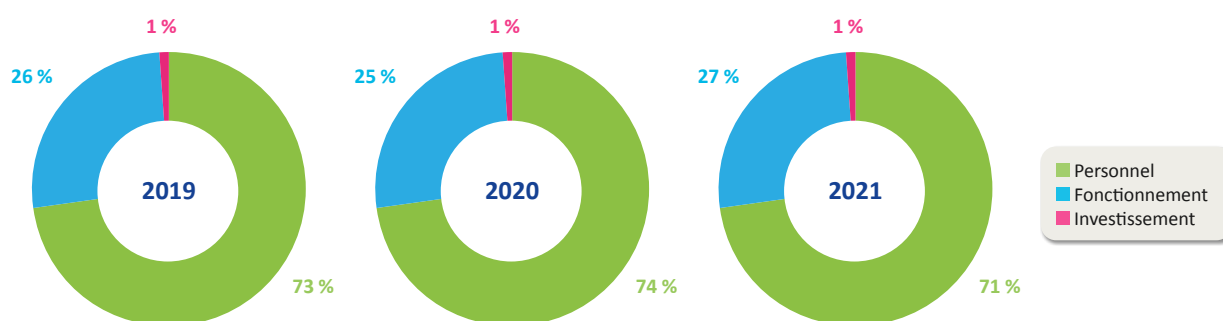
État des dépenses en autorisations d'engagement (AE) et crédits de paiement (CP) entre le 3^e budget rectificatif 2021 et le compte financier

	Autorisations d'engagement (AE)			Crédits de paiement (CP)		
	3 ^e budget rectificatif 2021 avec fongibilité asymétrique	Compte financier 2021	Taux de réalisation	3 ^e budget rectificatif 2021	Compte financier 2021	Taux de réalisation
Personnel	4 079 855	3 834 074	94 %	4 079 855	3 834 074	94 %
Fonctionnement	2 144 306	2 143 388	100 %	1 655 235	1 474 395	89 %
Investissement	154 493	85 823	56 %	159 114	79 878	50 %
Total	6 378 654	6 063 286	95 %	5 894 204	5 388 348	91 %

Évolution des dépenses en crédits de paiement de 2019 à 2021



Compte financier 2019 à 2021



Fonctionnement : 89 % des dépenses en crédits de paiement

En 2021, les dépenses de fonctionnement connaissent une augmentation de 14,83 %, soit 190 458 €. Elles s'élèvent à 1 474 395 € en crédits de paiement (-180 840 € au troisième budget rectificatif 2021). Le taux d'exécution est de 89 %.

Dans le cadre de la construction du budget initial 2021, les dépenses ont été pensées au plus juste. L'enveloppe a été fixée à 1 327 821 € de crédits de paiement, révisée avec le troisième budget rectificatif 2021 avec la fongibilité asymétrique à 1 655 235 € pour un taux d'exécution de 89 %. Cette augmentation est due à la mise en place des innovations du Giped qui sont le tchat, l'interprétariat, l'accessibilité aux personnes malentendantes, le formulaire du 119 et à la modernisation des systèmes d'information ainsi que d'une nouvelle téléphonie.

Cette sous-consommation est due au retard sur l'infogérance informatique et sur le nouveau système de téléphonie. Les crédits de paiement seront reportés sur 2022.

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

Le remboursement de CAN MDS II n'ayant pas été demandé par la Commission européenne, il sera reporté sur 2022.

D'autres postes de dépenses ont particulièrement diminué à cause des recommandations gouvernementales et de la mise en place du télétravail (par exemple les fournitures ou les réceptions).

Les frais de télécommunication ont diminué grâce à une utilisation minimum du logiciel AKIO.

Investissements : 50 % des dépenses en crédits de paiement

En 2021, les investissements s'élevèrent à 79 878 €, soit une exécution de 50 % par rapport au troisième budget rectificatif 2021 et une augmentation des crédits de paiement de 60,36 % par rapport au compte financier 2020.

La refonte du site ONPE n'a pas pu être réalisée en 2021, les autorisations d'engagement et les crédits de paiement seront reportés en 2022 à hauteur de 80 000 €.

Le service comptable s'est doté d'un logiciel SAGE FRP 1000 en 2021 pour la somme de 10 920 € en autorisation d'engagement, ses crédits de paiement devront être reportés sur 2022.

Personnel/masse salariale : 94 % des dépenses en crédits de paiement

En 2021, la masse salariale s'élève à 3 834 074 € ou 2 816 021 € sans les charges sociales, pour 55,30 équivalents temps plein travaillé (ETPT) [contre 53,68 ETPT en 2020 et 52,90 ETPT en 2019] ou 57,10 équivalents temps plein (ETP) [contre 56,83 ETP en 2020 et 56 ETP en 2019]. Le coût moyen d'un agent en 2021 est de 68 772,63 € (-3,02 % par rapport au compte financier 2020), le personnel est stable avec une moyenne de 10 ans et 10 mois. Cette enveloppe a été sous-consommée à hauteur de 245 781 €, soit -6 %, en raison de différés de recrutement et de départs du personnel du Giped dont l'impact budgétaire est une sous-consommation de 277 507,95 € par rapport aux emplois vacants.

On constate d'autres sous-consommations dont le montant est de 52 093,05 € comme la prime de précarité qui est budgétée mais n'a pu être réglée car les agents en CDD n'ont pas désiré poursuivre avec le Giped.

Évolution des ETP et ETPT entre le compte financier 2019 et le compte financier 2021

	Compte financier 2019	Compte financier 2020	3 ^e budget rectificatif 2021	Compte financier 2021
ETP	56,0	56,8	61,5	57,1
ETPT	52,9	53,7	60,6	55,3

En 2021, il y a eu 16 sorties (4,64 ETPT et 5,3 ETP) et il y a eu 12 entrées (8,6 ETPT et 8,6 ETP).

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

Au 31 décembre 2021, les effectifs se décomposent de la façon suivante :

Répartition en ETPT et ETP par direction

	Direction générale	ONPE	Snated	Total
ETPT	10,28	13,79	31,26	55,33
ETP	11,28	13,79	32,03	57,10

Analyse des équilibres généraux et soutenabilité budgétaire

Évolution de la situation patrimoniale

	Compte financier 2019	Compte financier 2020	3 ^e budget rectificatif 2021 avec fongibilité asymétrique	Compte financier 2021
Solde budgétaire	192 412	-94 606	-660 438	-90 790
Résultat patrimonial	45 723	-106 599	-610 376	-96 918
Capacité/insuffisance d'autofinancement	86 174	-10 547	-501 324	-15 509
Variation du fonds de roulement	51 008	-70 033	-655 817	-90 466
Niveau du fonds de roulement	2 116 150	2 046 117	1 204 170	1 955 651
Niveau de trésorerie	2 146 231	2 097 411	1 436 973	1 984 550

Les charges à payer au 31 décembre 2021 s'élèvent à 142 972,33 €.

Les charges constatées d'avance sur 2021 s'élèvent à 17 451,03 €.

Le solde budgétaire, issu de la comptabilité budgétaire au compte financier 2021, représente un déficit budgétaire de 90 790 €, contre un déficit de 660 438 € au troisième budget rectificatif 2021 et contre un déficit budgétaire de 94 606 € au compte financier 2021.

Le résultat patrimonial est de -96 918 €, ce qui génère une insuffisance d'autofinancement de 15 509 €. À celle-ci, s'ajoute le montant des investissements de 74 957 €, ce qui nécessitera un prélèvement sur le fonds de roulement de 90 466 €.





Le niveau final de la trésorerie s'élève à 1 984 550 € en fin d'année, elle est en hausse de 547 577 € par rapport à la prévision du troisième budget rectificatif 2021 équivalent à 9,29 % des dépenses prévues au troisième budget rectificatif 2021.

Le niveau final du fonds de roulement permet de couvrir les besoins du Giped durant 135 jours (contre 75 jours au troisième budget rectificatif 2021 et 71 jours au budget initial 2021).

Le niveau final des restes à payer à fin 2021 sont de 1 488 800 €. Cela est dû aux nouvelles conventions signées et inscrites en fin d'année 2021, aux contrats de l'infogérance informatique, du nouveau système de téléphonie et du tchat ainsi qu'à la réévaluation des crédits de paiement concernant le loyer et ses charges.

Le Giped a pu soutenir ses différentes missions et respecter un équilibre financier préservant son fonds de roulement pour l'année 2021 alors même qu'un déficit était prévu au budget initial 2021 afin de financer la modernisation des systèmes de communication, la refonte du site ONPE et le financement d'Olinpe.

Les contributions de l'État et des départements sont restées stables en 2021, la mesure 4 du plan de lutte contre les violences faites aux enfants, lancée le 20 novembre 2019 restant d'actualité.



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

