



**oned**   
Observatoire national de l'enfance en danger

# **GIP Enfance en Danger**

# **RAPPORT D'ACTIVITÉS 2008**

## **GIP Enfance en Danger**

BP 30302

75823 PARIS Cedex 17

Tél : 01 53 06 68 68

Fax : 01 45 41 38 01

direction@giped.gouv.fr

[www.allo119.gouv.fr](http://www.allo119.gouv.fr)

[www.oned.gouv.fr](http://www.oned.gouv.fr)



## ***La lettre du Président***

Si l'année 2007 a été marquée par la loi de réforme de protection de l'enfance et le renforcement des missions du GIP, 2008 a vu paraître plusieurs décret d'application, très attendus. Cette année fût aussi celle de l'organisation des nouvelles modalités de collaboration entre le 119, l'ONED et leurs différents partenaires.

Ainsi, le 119 a renforcé le dialogue avec les départements au cours d'une journée de travail et d'échanges autour de la loi de réforme de protection de l'enfance. J'ai, par ailleurs, personnellement, réaffirmé avec force les missions nationales du 119, et rappelé son expérience et ses compétences face à la mise en place de numéros européens à vocation sociale et un développement parfois anarchique de numéros départementaux à destination du grand public.

Fort du renforcement de ses missions, prévu par la loi, l'ONED a développé différents modes de soutien auprès de ses partenaires, notamment auprès des services départementaux de protection de l'enfance, à travers des journées interdépartementales qui ont réunis la quasi-totalité des départements ; auprès de différentes institutions, organismes professionnels, lors de réunions de travail ; auprès de l'Etat, au cours de consultations lors de la préparation de décrets d'application. Le récent décret sur la transmission des données aux observatoires départementaux de la protection de l'enfance et à l'ONED est une avancée importante, dans la mesure où il apportera des informations concrètes sur la population d'enfants en danger, tout en respectant l'anonymat de ces enfants et de leur famille.

Les deux services du GIP Enfance en Danger poursuivent, au cours de l'année 2009, leurs missions, qui, bien que diverses, sont complémentaires et nécessaires aussi bien pour la connaissance de l'enfance en danger en France, que pour une meilleure prévention et un meilleur traitement de toute forme de danger.



**Christophe BÉCHU**

Président du GIP Enfance en Danger

Président du Conseil général de Maine-et-Loire



## Sommaire

<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>Première partie : Evolution de l'activité du 119</b> .....	<b>3</b>
I. Les temps forts du 119 .....	3
II. Analyse chiffrée de l'activité d'écoute et de transmission .....	16
III. La communication au 119 en 2008 .....	44
<b>Deuxième partie : L'ONED, des missions en évolution</b> .....	<b>59</b>
I. Renforcement de l'équipe de l'ONED .....	60
II. Missions d'appui et de conseil aux départements, administrations et associations sous le signe de la réforme de la protection de l'enfance .....	60
III. Rapport annuel au Parlement et au Gouvernement.....	65
IV. L'amélioration de la connaissance chiffrée de l'enfance en danger.....	67
V. Recensement et évaluation des pratiques de prévention, de dépistage et de prise en charge .....	70
VI. Développement d'études et de recherches.....	72
VII. Participation au réseau des observatoires européens et ouverture internationale ..	80
VIII. Diffusion et circulation des informations.....	83
<b>Troisième partie : La vie institutionnelle du GIP Enfance en Danger</b> .....	<b>90</b>
I. Les temps forts de la vie institutionnelle .....	90
II. Evolution des effectifs et la formation .....	93
III. Analyse du compte financier 2008 et de l'évolution du budget annuel depuis 2003 .	95
<b>Annexes</b> :.....	<b>99</b>



## ***Introduction***

L'année 2008 aura été, pour le GIP Enfance en Danger, marquée par la mise en œuvre de la réforme en protection de l'enfance, à travers une collaboration renforcée auprès de l'ensemble de ses partenaires.

Comme nous le verrons, ces collaborations se sont concrétisées par des journées de travail et d'échanges avec les correspondants du 119, des journées interdépartementales organisées par l'ONED dans cinq villes différentes, des rencontres et des réflexions communes avec diverses associations et organismes concernés par la protection de l'enfance.

Le 119 a bénéficié d'une visibilité accrue, à travers plusieurs événements : un documentaire « *Allô le 119, je vous écoute* » diffusé sur France 2, ainsi que la poursuite de sa campagne de communication commencée en 2007, auprès de cibles élargies ; un positionnement clair face aux numéros départementaux accessibles au grand public. Par ailleurs, répondant à la préoccupation d'améliorer sans cesse l'efficacité du travail des écoutants, les outils techniques ont été totalement refondus (logiciel informatique, carnet d'adresse informatisé, système téléphonique).

L'Observatoire National de l'Enfance en Danger s'est fortement impliqué, tout au long de l'année 2008, auprès de ses partenaires confrontés à la mise en place de la réforme de la protection de l'enfance, en particulier, auprès des départements, à travers cinq journées interdépartementales ; de l'Etat, dans le cadre d'une aide technique à la préparation de plusieurs décrets pris en application de la loi du 5 mars 2007. L'Observatoire a également renforcé sa collaboration avec des partenaires tels que l'Education Nationale, le monde médical sur les informations préoccupantes, des associations œuvrant dans le champ de la protection de l'enfance et des institutions telles que le CNFPT avec lequel une convention a été signée.

D'un point de vue intra-institutionnel, 2008 a vu la concrétisation de la procédure d'évaluation des personnels du GIP Enfance en Danger. Différents éléments ont permis de renforcer l'interaction entre le 119 et l'ONED (lettre interne et revue de presse diffusées aux deux services ; participation de l'équipe d'encadrement du 119 aux journées interdépartementales de l'ONED et intervention des chargées de mission ASE et Justice à la journée des correspondants du 119).

Comme chaque année, ce rapport est divisé en trois chapitres. Un premier chapitre, consacré à l'évolution de l'activité du 119, présente dans un premier temps les temps forts du 119 au cours de

l'année ; puis l'analyse chiffrée de l'activité d'écoute et de transmission, avant de faire un point sur la communication du service en 2008.

L'activité de l'ONED, présentée dans un deuxième chapitre, développe les actions entreprises ou poursuivies par l'Observatoire pour assurer l'ensemble de ses missions, et, plus particulièrement, le soutien aux professionnels et aux institutions en protection de l'enfance, l'évaluation des interventions et la connaissance des parcours et des mises en danger et leur diffusion.

Enfin, le troisième chapitre consacré à la vie institutionnelle du GIPED rappelle les temps forts de l'année 2008. Il présente un point sur l'évolution des effectifs et la formation, avant d'analyser le compte financier 2008 et l'évolution annuelle du budget depuis 2003.

Le GIP Enfance en Danger a ainsi démontré, au cours de l'année 2008, sa capacité à assurer des missions dont l'ampleur s'est développée avec la réforme de la protection de l'enfance.



## ***Première partie : Evolution de l'activité du 119***

### **I. Les temps forts du 119**

L'année 2008, en dehors de l'activité récurrente de réception et de traitement des appels au 119 détaillée dans la deuxième partie, a été principalement centrée sur :

- la journée de rencontre entre les professionnels du 119 et les correspondants départementaux, le 25 septembre 2008,
- la poursuite de la campagne de communication amorcée fin 2007 (développée dans la partie Communication du 119),
- le film documentaire sur le 119 diffusé sur France 2,
- le positionnement du 119 par rapport aux numéros européens à vocation sociale harmonisés,
- les activités du groupe Interventions extérieures et les partenariats,
- une refonte totale des outils techniques à disposition des professionnels du 119 (logiciel informatique, carnet d'adresses informatisé, système téléphonique),
- la mise en place d'un nouveau prestataire au pré-accueil.

#### **I.1 Journée de rencontre entre le 119 et les correspondants départementaux**

Cette journée de rencontre entre le 119 et ses correspondants départementaux a été intitulée « *Travailler ensemble dans le cadre de la loi du 5 mars 2007 pour une meilleure protection de l'enfance* ».

2008 a été une année charnière pour renouveler les modalités de travail en commun car les départements, mais aussi le 119, ont connu des changements majeurs après la loi de réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007.

Ainsi, cette journée de travail a été consacrée aux partenariats entre le 119 et ses correspondants départementaux dans un contexte de mise en place des cellules départementales de recueil, d'analyse et de traitement des informations préoccupantes qui a une incidence sur notre travail commun.

Cette journée a été, pour le 119, une occasion majeure de se présenter, de rappeler ses missions, de décrire son fonctionnement, sa communication et ses équipes et surtout de réfléchir aux pratiques collaboratives entre le 119 et chaque département pour continuer à les améliorer.

D'une manière générale, nous sommes convaincus de l'efficacité des échanges d'informations entre le 119 et les départements sur les situations, afin de développer des moyens d'identifier et d'aider les enfants en danger ou susceptibles de l'être.

Enfin, cette journée était l'occasion d'établir une coordination plus étroite de la communication en direction du public et notamment des enfants susceptibles d'appeler le 119 ou certains téléphones départementaux.

L'objectif de cet évènement était clair : accroître notre connaissance réciproque afin d'améliorer la prise en charge des situations d'enfants en danger auxquelles nous sommes confrontés les uns sur le terrain, les autres au téléphone.

### ***La préparation de cette journée***

La mise en place de cette journée a été réalisée par un groupe de travail piloté par la Responsable de la communication du 119 et la Direction, et composé des coordonnateurs et de 4 écoutants. Un premier questionnaire a été transmis au printemps 2008 aux correspondants départementaux pour connaître leurs questionnements afin d'orienter les thématiques de cette journée.

### ***Organisation de la journée***

La séance plénière du matin a permis d'évoquer les missions du 119, le métier d'écoutant, la communication et le cadre législatif, avec, notamment, un point sur les incidences de la loi du 5 mars sur l'articulation entre le 119 et les cellules départementales.

L'après-midi a été consacré à des ateliers :

- Table ronde: présentation de 3 organisations différentes de cellules départementales et de leur articulation avec le 119,
- Atelier 1: les transmissions d'informations du 119 aux départements, en rapport avec leur exploitation sur le terrain: nature des informations transmises par le cochage informatique, informations contenues dans le rapport écrit de l'écoutant, exploitation de ce compte rendu d'entretien sur le terrain,
- Atelier 2: les retours d'évaluation des départements au SNATED en rapport avec les besoins des professionnels du 119 pour améliorer leurs pratiques et leur compréhension des situations.

La richesse des échanges (voir les actes de cette journée diffusés en avril 2009) a confirmé la nécessité de poursuivre tout au long de l'année le dialogue avec les départements, par l'intermédiaire des coordonnateurs, de la Responsable du SNATED, la Responsable de la communication, notamment pour organiser la diffusion de la communication relative au 119 dans chaque département.

Comme annoncé au cours de la journée et décidé par le Conseil d'administration, nous allons proposer en 2009 aux départements disposant d'un dispositif téléphonique « Enfance en danger » ouvert au public, une convention avec le 119 précisant notamment les modalités de basculement du téléphone départemental vers le 119 et les échanges d'informations sur les appels reçus.

A l'issue de cette importante journée, le Directeur Général a confirmé que cette expérience, suspendue depuis une dizaine d'années, sera dorénavant mise en œuvre tous les 2 ans.

Cette journée, au cours de laquelle ont été accueillis 150 participants et 75 départements, donnera lieu à des actes qui seront diffusés à l'ensemble de nos partenaires institutionnels (diffusion effective en avril 2009).

## **I.2 Le film documentaire tourné au 119**

Le 30 octobre, sur la chaîne de service public France 2, a été diffusé le premier film documentaire réalisé sur le 119 *Allô Enfance en Danger*.

Ce film, intitulé « *Allô le 119, je vous écoute* » a mis en lumière, sous la forme d'un reportage de 53 minutes, le service et particulièrement le travail quotidien des écoutants.

Entre octobre 2007 et mars 2008, Philippe PICHON et son équipe ont filmé jour et nuit les écoutants du 119 avec, pour objectif, la compréhension du métier, la nature des appels et leur traitement.

Cette totale immersion sur le plateau d'écoute du 119 a permis de mieux comprendre le parcours d'un appel au 119 mais aussi l'articulation entre le 119 et ses interlocuteurs : conseils généraux, police ...

Tout en préservant la confidentialité totale des appelants, ce film a su montrer la grande diversité des appels : des voisins inquiets pour les pleurs fréquents d'un enfant, des grands-parents qui ont relevé des traces de coups sur leurs petits-enfants, une gardienne mal à l'aise avec une mère qui vient récupérer son enfant à 21 heures en état d'ébriété, une mère débordée qui craque, des personnes perverses, et aussi un enfant qui se réfugie dans une cabine téléphonique la nuit pour appeler le 119, avant d'être pris en charge par la police.

La diffusion de ce reportage, comme ceux qui ont suivi durant le troisième trimestre 2008, qui seront détaillés dans le chapitre relatif à la communication, ont touché les téléspectateurs. Ainsi, nous avons anticipé la recrudescence des appels en cours d'émission et durant les heures qui ont suivi. Sur ce dernier trimestre 2008, la courbe des transmissions, et des aides immédiates montre une hausse sensible (cf. analyse chiffrée).

Les appels ont concerné des personnes qui avaient été témoins dans le passé de maltraitances et qui se sont décidées à parler, des adultes ayant été maltraités dans leur enfance, mais aussi des personnes actuellement en grande détresse avec leur enfant, et des témoignages d'enfants ou concernant des enfants en danger ou risquant de l'être qui ont fait l'objet de transmissions aux conseils généraux.

Pour conclure, ce reportage a permis de médiatiser l'activité du service et de rappeler la pertinence du 119, comme recours possible face à une situation d'enfant en danger, dans l'urgence ou décalé dans le temps.

### **I.3 Le positionnement du 119 par rapport aux numéros de téléphone européens harmonisés**

**Rappel** : par décision de la Commission européenne en date du 29 octobre 2007, les Etats membres sont incités à mettre en place deux numéros européens harmonisés :

- le 116 000, ligne d'urgence pour le signalement de disparitions d'enfants disponible en continu 24 h/24 et 7 jours/7,
- le 116 111, ligne d'assistance téléphonique pour enfants.

**Le 116 000** est un service qui prend les appels signalant la disparition d'enfants et les transmet à la police. Il offre une guidance aux personnes responsables de l'enfant disparu et les soutient. Il contribue à l'enquête.

Lors de la réunion du Conseil d'administration du 17 avril 2008, les membres du Conseil d'administration du GIP se sont prononcés contre le portage du 116 000, considérant que les missions dévolues à ce numéro européen dépassaient les missions légales du 119.

**Le 116 111** est décrit comme un service qui aide les enfants ayant besoin d'attention et de protection et les met en contact avec des services et des ressources. Il offre aux enfants la possibilité d'exprimer leurs préoccupations, de parler de problèmes qui les touchent directement et de contacter quelqu'un en cas d'urgence.

Après concertation avec la Direction Générale des Affaires Sociales, le Président du GIP Enfance en Danger a transmis à M. Xavier Bertrand, Ministre du Travail, des Relations sociales, de la Famille et de la Solidarité, la candidature du SNATED pour assurer en France le portage du 116 111.

En effet, le 119 semble le mieux placé en tant que service fonctionnant 7 jours/7 et 24 h/24. Le nouveau système téléphonique permettra d'accueillir, traiter et comptabiliser les appels éventuellement adressés au 116 111 par des enfants européens de passage en France. Néanmoins, il n'est pas envisagé de campagne de communication sur le 116 111.

## **I. 4 Le Groupe Interventions Extérieures et les partenariats**

Le Groupe Interventions Extérieures, composé de 6 écoutants, est animé par une coordonnatrice. Il fonctionne de manière régulière à raison d'une réunion toutes les quatre semaines.

Les écoutants qui assurent les interventions disposent d'une base commune sous forme d'un document Power Point qui peut être utilisé selon les demandes des organismes faisant appel au 119.

Ce travail préparatoire aux interventions est sans cesse réactualisé en fonction des modifications intervenant régulièrement, par exemple sur les missions modifiées par la loi du 5 mars 2007, sur les chiffres de l'activité, sur les outils de communication du service.

Pour l'année 2008, 19 interventions ont été assurées par les écoutants du groupe, parfois accompagnés d'un coordonnateur.

- 9 interventions se sont déroulées dans nos locaux,
- 10 ont eu lieu à l'extérieur.

Ces interventions se sont organisées de la manière suivante :

- 8 interventions devant de futurs professionnels du domaine sanitaire et social,
- 2 interventions au CNFPT,
- 5 sessions d'une journée d'accueil de professionnels départementaux,
- 3 interventions auprès de partenaires associatifs,
- 1 accueil d'élèves de terminale ST2S.

Ces interventions ont essentiellement consisté en une présentation du 119, du travail des écoutants et de thématiques plus spécifiques portant notamment sur la conduite d'entretien au 119, la prise de notes et la restitution écrite. Qu'elles se déroulent dans nos locaux permet une meilleure visualisation de ce qu'est la salle d'écoute et l'organisation du service.

Les participants étaient des professionnels en exercice ou de futurs professionnels qui exerceront dans le domaine de l'enfance ou de l'adolescence, dans le cadre de la formation continue ou de la formation initiale :

- assistants sociaux,
- éducateurs,

- assistantes maternelles,
- infirmières, puéricultrices,
- animateurs,
- étudiants dans ces domaines.

Au-delà de ces informations en direct, cela permet de développer une meilleure connaissance du 119 et de son fonctionnement. Les questions posées lors de chaque présentation confirment l'intérêt porté aux missions du 119 par les professionnels de terrain. Il est d'ailleurs important de noter qu'avec certains organismes, une collaboration régulière s'est instaurée (le CNFPT par exemple).

Les écoutants du Groupe Interventions Extérieures sont également sollicités pour participer à la formation des nouveaux écoutants sur le plan théorique.

### ***Autres rencontres du 119***

En dehors du Groupe Interventions Extérieures du 119, le service a reçu la visite des départements suivants :

- le Finistère,
- la Réunion,
- le Jura,
- la Dordogne.

### ***Autres partenariats***

Par ailleurs, dans le cadre de ses réunions de service 2008, le 119 a reçu la visite de diverses associations et institutions venues présenter leurs activités aux salariés du SNATED :

- l'association « e-enfance » pour la présentation des dangers sur internet,
- l'UMJ (urgence médico-judiciaire) de l'Hôpital Jean Verdier de Bondy,
- le GAMS, association loi 1901, Groupe pour l'Abolition des Mutilations Sexuelles et autres pratiques traditionnelles affectant la santé des femmes et des enfants,
- le 3919 (Violences conjugales info),
- Enfance et Partage,

- la cellule de recueil des informations préoccupantes (CRIP) du 75.

Enfin, le 119 a accueilli pour plusieurs séances de double écoute un chercheur du CNRS travaillant sur la thématique de l'inceste.

La finalité de ces rencontres est une meilleure connaissance mutuelle et une orientation plus pertinente des appelants vers les structures adéquates.

Au-delà de l'information nécessaire qui nous est transmise à travers des plaquettes de présentation, les rencontres organisées au sein du service permettent une meilleure connaissance dans les missions et l'organisation des institutions qui viennent se présenter.

Les articulations de ces différentes institutions avec le 119 ont ainsi pu être largement évoquées : mentionnons, en exemple, les collaborations avec le 3919 et le lien entre violences conjugales et protection de l'enfance.

En ce qui concerne Enfance et Partage, nous avons échangé sur leurs spécificités relatives à la prise en charge juridique, sociale et psychologique des personnes victimes d'abus sexuels. Quand les appelants nous font part d'une situation complexe au plan juridique, qui apparaît mal engagée, ou qui est « surjudicialisée » (interventions conjointe de plusieurs juridictions par exemple), nous pouvons les orienter vers Enfance et Partage. L'association peut accompagner la personne du dépôt de plainte au procès.

En ce qui concerne la CRIP de Paris, le circuit, le mandatement et la saisine administrative et judiciaire ont pu être évoqués, avec le circuit des transmissions du 119 au sein du dispositif. Parallèlement, cette connaissance plus affirmée a permis de mettre en place des « échanges de terrain ».

Ainsi, suite à la présentation par la responsable de la CRIP de Paris lors d'une réunion de service, les écoutants du 119 ont été reçus par groupe de 4 par les professionnels de la CRIP, au sein de l'Aide Sociale à l'Enfance de Paris. Ces visites se poursuivent en 2009, tout comme la mise en place de l'accueil des membres de la CRIP au SNATED, pour des séances de 3 ou 4 heures centrées sur de la double écoute au pré-accueil, sur le plateau d'écoute ainsi que sur l'organisation et les modalités de travail au 119.

## **I.5 Le Groupe Tutorat**

Le Groupe Tutorat est constitué de 5 écoutants expérimentés et animé par une coordonnatrice du 119.

Dans la continuité des années précédentes, l'année 2008 a permis au groupe Tutorat de poursuivre son investissement dans divers domaines d'activités du 119 tels que :

- formation des nouveaux arrivants (3 en 2008),

- réflexion sur les pratiques de l'écoute et de l'entretien téléphonique au 119,
- actualisation permanente des informations (Livret d'Accueil de l'écoutant),
- élaboration d'outils de travail et d'information à destination de l'équipe des écoutants (projet de Lutin, guide d'informations pratiques à l'usage des écoutants, complémentaire au "Livret d'Accueil").

L'année 2008 a permis au groupe de Travail Tutorat de mener des chantiers spécifiques :

- participation active au chantier « Evaluation annuelle des salariés » ;
- réflexion sur une méthodologie de suivi des écoutants pendant et après leur formation, aux fins d'une prise de poste efficace et d'une meilleure intégration dans l'équipe et dans le service ;
- auto-évaluation du travail des tuteurs : mise à plat de leurs pratiques et expériences en tant que Tuteur, avec entre autres objectifs :
  - formalisation d'une méthode pédagogique propre au Tuteur,
  - un meilleur repérage des difficultés rencontrées,
  - apport de réponses et solutions adaptées,
  - renforcement du lien de travail entre la coordination et les tuteurs.

En ce qui concerne le travail sur la procédure d'évaluation individuelle, le groupe « Tutorat » a été sollicité par la Direction afin de recueillir avis et propositions de ses membres exclusivement sur la procédure d'évaluation concernant le personnel « écoutant » du 119.

Dès juillet 2007 et jusqu'au 1<sup>er</sup> trimestre 2008, le groupe « Tutorat » a ainsi consacré toutes ses séances à l'analyse, à l'adaptation et aux modifications à apporter aux différents supports de la procédure d'évaluation : grille d'évaluation des compétences, définitions des critères ...

Il s'est agi pour le groupe de réfléchir et de dérouler l'ensemble des items de la grille d'évaluation, avec l'objectif de proposer des critères et des définitions cohérentes avec l'activité d'écoute et les missions du 119.

Ce travail a donné lieu à une remise à plat approfondie et détaillée de l'ensemble du travail de l'écoute, de l'entretien téléphonique, de l'évaluation de l'appel, de la restitution écrite (...), et a permis de présenter à la Direction un ensemble de suggestions et de propositions de modifications à apporter aux grilles compétences à évaluer et définitions de ces compétences.



## **I.6 La refonte des outils techniques du 119**

### ***Mise en production du nouveau logiciel informatique de suivi des appels (LISA)***

Rappelons que le changement de logiciel informatique de suivi des appels avait pour objectifs :

- d'améliorer les conditions de travail des écoutants,
- de diminuer le temps de saisie des données relatives à un appel,
- d'augmenter le nombre d'appels pris par les écoutants,
- d'avoir une meilleure connaissance de l'activité du plateau en temps réel ainsi qu'une connaissance approfondie de la population des appelants permettant des études.

Le logiciel de 2004, peu adapté, lourd, rigide et complexe, avait montré ses limites. Par conséquent, afin de mieux prendre en compte les spécificités du service et les besoins d'analyse des appels au 119, le service a décidé de faire appel à un informaticien pour développer un logiciel de recueil des données. Ce logiciel a été développé à partir d'un cahier des charges établi progressivement par un groupe de travail constitué de 4 écoutantes, d'une coordonnatrice, du Responsable du SNATED, d'une démographe de l'ONED et piloté par le Responsable des systèmes d'information et de télécommunication.

Ce chantier important pour le 119, qui a commencé fin 2006, a abouti à la mise en production de LISA le 9 juin 2008.

LISA permet plus de fiabilité et de précision dans les renseignements et apporte satisfaction à l'ensemble de ses utilisateurs.

Son évolution peut dorénavant être gérée en interne par le Responsable des systèmes d'information sans nécessiter ni prestataire extérieur, ni frais de maintenance.

Cet outil « maison » prend en compte la même typologie des dangers précisée dans le décret sur la transmission par les départements à l'ONED des données anonymisées des départements.

### ***Mise en production d'un nouveau système téléphonique***

Parallèlement, le service avait lancé en 2007 un appel d'offre pour le remplacement du système téléphonique, pour une amélioration de la fiabilité du système, une plus grande transparence et un meilleur couplage avec le nouveau logiciel informatique.

Ce système a été mis en production fin novembre 2008. Il a pu occasionner les premier mois de l'installation des dysfonctionnements qui ont été corrigés au 1er trimestre 2009.

En 2009, les deux systèmes, informatique et téléphonique, devront être couplés pour une plus grande souplesse d'utilisation par les écoutants et une cohérence des données statistiques sur les appels (notamment pour la durée d'appel).

### ***La refonte du carnet d'adresses***

Le carnet d'adresses du SNATED constitue une véritable banque de données utiles à chaque écoutant pour orienter et renseigner le plus rapidement et le plus précisément possible les appelants.

Le SNATED répond à toute personne, à tout moment, sur tout le territoire français et les DOM. Ainsi, nous sommes en mesure, durant l'appel, de consulter le carnet d'adresses informatisé et renseigner l'appelant, où qu'il se trouve.

Le carnet d'adresses nécessitait une refonte et une mise à jour en 2008. En effet les données étaient trop nombreuses dans l'outil précédent (environ 10 000). Au fil du temps, les ajouts successifs de nouvelles coordonnées des établissements, services, associations diverses s'étaient accumulés, sans que l'on ait pu effectuer une mise à jour permanente et retirer certains services qui n'existaient plus.

Parallèlement, nous avons pu y insérer les fichiers que nous ont adressés les départements, suite à la demande de notre service communication.

Un groupe spécifique d'écoutants, en lien avec une coordonnatrice et le Responsable des systèmes d'information du GIP ont défini les modalités pour optimiser son contenu et son utilisation:

- le carnet d'adresses s'ouvre d'un clic, alors que l'écoutant est en ligne, et que le système LISA est actif ;
- le département concerné est sélectionné rapidement, soit par le nom, soit par le chiffre ;
- la première page comprend « les blocs essentiels » : le service de l'aide sociale à l'enfance (direction enfance famille, brigades des mineurs, TGI) ;
- Se déroulent ensuite, par ordre alphabétique, les services et organismes en lien avec la protection sanitaire et sociale, la santé physique et psychique, le droit ;
- pour limiter le nombre, parfois fluctuant, des permanences de soins et autres, nous avons décidé de ne mentionner que certains numéros nationaux. Par exemple, nous avons supprimé certaines coordonnées de permanences d'alcooliques anonymes pour prioriser le numéro central des AAA, qui sera en mesure de renseigner très précisément chaque appelant ;
- un bandeau sur la page d'accueil indique les catégories favorisant les recherches : département, service, ville, téléphone, adresse, rubriques ;
- les écoutants chargés plus spécifiquement de la refonte du carnet d'adresses ont été aidés fin 2008 par une assistante sociale, en CDD, qui a travaillé à temps complet durant 2 mois. En effet, sa présence sur l'ensemble de la journée a facilité les prises de contacts et les nécessaires ré-appels.

Cette refonte étant aujourd'hui réalisée, les écoutants se consacrent à l'actualisation permanente de ces données.

## **I.7 Un nouveau prestataire au pré-accueil**

En 2007, le marché avec la société Phone Marketing arrivé à son terme avait été mis en concurrence. Début 2008, le prestataire Phone Régie a été choisi pour sa pertinence et sa réactivité.

Progressivement, une véritable collaboration s'est établie, avec un changement de Responsable de site en septembre 2008.

De fait, le SNATED a insisté auprès de la société prestataire, sur le fait que les articulations avec le 119 nécessitaient une attention toute particulière, avec une mobilisation importante du Responsable de site, en lien direct avec nos missions spécifiques.

Ainsi, tout au long de l'année, et de façon plus systématique depuis septembre, les échanges du prestataire et des équipes du 119 ont permis de développer les conditions de collaboration productive.

La mission des agents du pré-accueil est de filtrer les appels, mettre en confiance et laisser la porte ouverte à tout appel. L'agent du pré-accueil ne « rentre » pas dans l'appel, et transfère sur le plateau d'écoute à un professionnel de l'enfance.

Cette prestation de téléphonie « de première ligne » est confiée à un prestataire extérieur. Le volume des appels est très important et exige calme, concentration et qualités de discernement. Le stress peut être important et le turn-over du personnel à ces postes était fréquent.

Des processus de travail approfondis, au niveau du recrutement, de la formation et de la concertation continue entre les différents personnels du SNATED et de Phone Régie ont permis une meilleure prise en compte de cette fonction essentielle pour le 119.

### ***Stabilisation de l'équipe du pré-accueil en 2008***

Aujourd'hui, l'équipe se compose de 6 agents fixes qui travaillent en moyenne 5 à 6 heures par jour et par roulement, et de 4 agents volants qui interviennent en cas d'absence d'une des personnes ayant un poste fixe.

### ***Une procédure de recrutement des agents élaborée par Phone Régie et le SNATED***

La procédure s'établit en trois temps :

- la société Phone Régie effectue une première sélection,

- les personnes retenues et intéressées viennent faire 1 à 2 heures de double écoute au pré-accueil afin de se confronter *in situ* à la mission du pré-accueil,
- la Responsable du SNATED et l'assistante du SNATED (ancienne professionnelle employée au pré-accueil) valident ce choix après un entretien.

Cette procédure respecte les prérogatives du prestataire et celles du SNATED. Le personnel engagé est alors concerné d'emblée par son emploi et sa mission.

### ***Une formation est dispensée par le SNATED et soutenue par Phone Régie***

Chaque agent bénéficie d'une formation de 18 heures sur site, qui comporte des temps de double écoute, de prise d'appels et d'échanges avec les professionnels. Les agents en place participent et encadrent cette formation. L'assistante du SNATED s'assure des progrès réalisés et des temps de consolidation nécessaires.

La formation comporte plusieurs phases :

- l'agent recruté par Phone Régie se voit remettre le protocole du 119 pour qu'il l'étudie en détail ;
- la double écoute passive se met en place, en présence du chef d'équipe de Phone Régie et d'un agent du pré-accueil en place afin de comprendre quelle est la demande et la réponse apportée. Cette phase d'observation permet d'entendre la neutralité du ton, et l'invitation systématique à tout nouvel appel (notamment pour les enfants qui « s'amuse avec le 119 ») ;
- un point est fait avec l'assistante du 119 sur le contenu du livret de protocoles : comment réagir aux appels brefs, muets, aux pervers, et expliquer la qualité de la réponse requise pour nos missions ;
- une nouvelle plage de double écoute passive ;
- l'agent recruté prend les appels avec le Responsable du site (interlocuteur du 119 chez le prestataire), sous la vigilance de l'assistante (double écoute active). Durant cette phase, les manipulations techniques sont expliquées ;
- nouvelle mise au point avec l'assistante pour relever les points à améliorer ;
- prise d'appels semi autonomes sous la vigilance d'un collègue, l'agent doit pouvoir percevoir ses difficultés ;
- prises d'appels en solo et évaluation de fin de formation avec l'assistante ;
- mise au point avec le chef d'équipe du pré-accueil pour échanger les remarques, confirmer le recrutement et planifier les temps de travail du nouvel agent recruté.

La formation est comprise comme un temps d'appropriation nécessaire des missions du pré-accueil en lien avec celles du 119.

### ***Des rencontres pré-accueil - écoutants***

Une réunion de travail entre agents du pré-accueil et les écoutants du 119 a lieu une fois par trimestre favorisant ainsi la complémentarité et optimisant la collaboration.

### ***Des réunions de concertation***

Dans le courant de l'année, la société Phone Régie a souhaité mettre en place une réunion mensuelle en présence de la Responsable du SNATED, la Responsable de site de Phone Régie et l'assistante du SNATED. Différents points sont abordés sur le fonctionnement de l'équipe et les liens avec le plateau d'écoute. Ces échanges permettent d'avancer dans la réflexion de la refonte du protocole du pré-accueil qui devrait être finalisé en 2009 avec la participation active des agents du pré-accueil.

### ***Des nuits assurées conjointement***

Les nuits sont habituellement assurées par 2 écoutants. Dans le cas où un écoutant ne peut pas assurer son poste, et dans l'impossibilité d'être remplacé par un collègue du 119, le SNATED sollicite la possibilité de faire intervenir un agent du pré-accueil.

Ainsi, depuis l'été 2008, des agents du pré-accueil interviennent de 23h à 7h. La demande doit être formulée auprès de notre prestataire dans un délai de 24h. Ce sont les mêmes agents fixes, volontaires, qui effectuent ces nuits par roulement.

### **Quelques données pour l'année 2008**

<b>Nombre d'appels pris par le pré-accueil</b>	<b>Nombre d'appels transférés aux écoutants</b>
Environ 46 000/mois	Environ 2 400/mois

## **II. Analyse chiffrée de l'activité d'écoute et de transmission**

Comme nous l'avons précisé dans la première partie, nous avons changé de système informatique au mois de juin 2008. En conséquence, certaines données statistiques donnent lieu, exceptionnellement cette année, à la présentation de deux tableaux :

- le premier pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 8 juin 2008 sur l'outil antérieur CONSO+,
- le deuxième pour la période du 9 juin au 31 décembre 2008 sur l'outil LISA.

### **II.1 Appels traités à partir du système téléphonique**

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
789 262	701 183	736 535	821 670	860 000	900 000	847 556	776 732	665 300

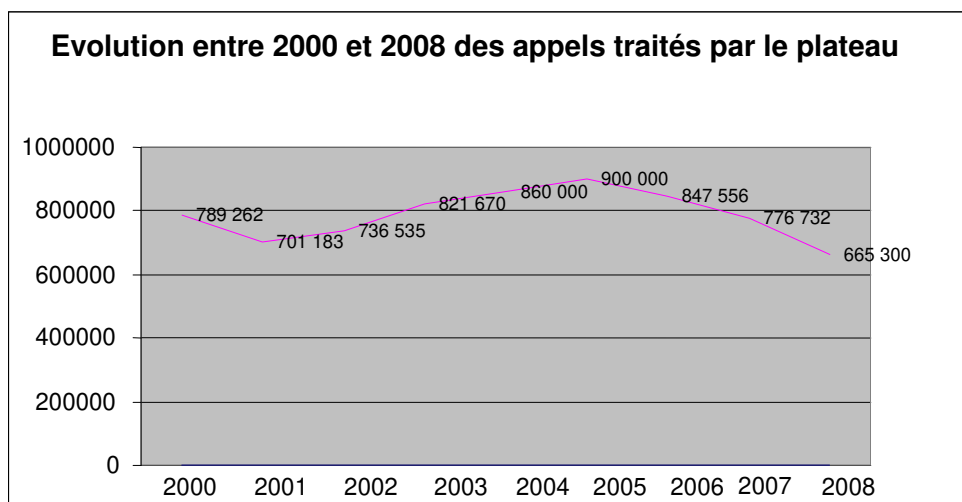
Le pré-accueil, et les écoutants du 119 la nuit, ont décroché environ 665 300 fois en 2008 contre 776732 en 2007. Dans ce contexte de diminution de sollicitations, nous pouvons souligner l'impact probable de notre campagne visant à limiter les appels ludiques, même si les appels périphériques demeurent très importants, à l'instar de toutes les lignes gratuites, même d'urgence vitale.

Citons à cet égard la campagne diffusée du 5 au 18 novembre 2008 visant à limiter l'abus des numéros d'urgence, intitulée « *Abuser des numéros d'urgence nuit gravement à ceux qui en ont besoin* ».

Pour mettre en perspective l'importance des appels « périphériques » sur les lignes gratuites d'urgence, citons :

- 17 Police secours : 1320 appels par jour, 7'22mn délai moyen d'intervention suite à un appel à police secours, 60% d'appels non urgents traités par le 17. (chiffres parisiens)
- 18 Pompiers : 317 000 interventions pour secours à victimes, 16 000 fausses alertes, 10mn de délai maximum d'intervention (chiffres pour Paris, Seine-Saint-Denis, Hauts-de-Seine et Val-de-Marne.)
- 15 SAMU : 2500 appels par jour, 70 concernent des urgences vitales (chiffres parisiens).

Les appels périphériques au 119 concernent certes des enfants qui testent notre numéro en groupe durant les récréations (tentative qui peut déboucher sur un « vrai appel » ultérieurement), des mauvaises orientations, mais aussi toutes les souffrances de notre société : solitude, pathologies mentales, pervers...



**Evolution des AI et transmissions de 1991 à 2008**

année	transmissions	% n/n-1	AI	% n/n-1
<b>1991</b>	<b>1 649</b>		<b>10 898</b>	
<b>1992</b>	<b>1 780</b>	7,9%	<b>10 089</b>	-7,4%
<b>1993</b>	<b>2 484</b>	39,6%	<b>12 429</b>	23,2%
<b>1994</b>	<b>2 642</b>	6,4%	<b>13 966</b>	12,4%
<b>1995</b>	<b>2 778</b>	5,1%	<b>18 160</b>	30,0%
<b>1996</b>	<b>2 789</b>	0,4%	<b>22 925</b>	26,2%
<b>1997</b>	<b>4 150</b>	48,8%	<b>28 672</b>	25,1%
<b>1998</b>	<b>4 456</b>	7,4%	<b>22 385</b>	-21,9%
<b>1999</b>	<b>6 389</b>	43,4%	<b>21 489</b>	-4,0%
<b>2000</b>	<b>6 030</b>	-5,6%	<b>20 838</b>	-3,0%
<b>2001</b>	<b>5 415</b>	-10,2%	<b>17 410</b>	-16,5%
<b>2002</b>	<b>6 125</b>	13,1%	<b>19 711</b>	13,2%
<b>2003</b>	<b>8 000</b>	30,6%	<b>19 406</b>	-1,5%
<b>2004</b>	<b>8 409</b>	5,1%	<b>27 623</b>	42,3%
<b>2005</b>	<b>6 931</b>	-17,6%	<b>36 544</b>	32,3%
<b>2006</b>	<b>6 048</b>	-12,7%	<b>32 184</b>	-11,9%
<b>2007</b>	<b>6 294</b>	4,1%	<b>28 520</b>	-11,4%
<b>2008</b>	<b>6 239</b>	-0,9%	<b>23 515</b>	-17,2%

Il apparaît, au fil des années, une grande fluctuation du nombre des appels dits « à contenu ».

Notons par exemple, l'augmentation de 43,4% du nombre de transmissions en 1999, pour descendre de 5,6% l'année suivante, et de 10,2% l'année d'après, pour se trouver à +13,1% en 2002, et à +30,6% en 2003.

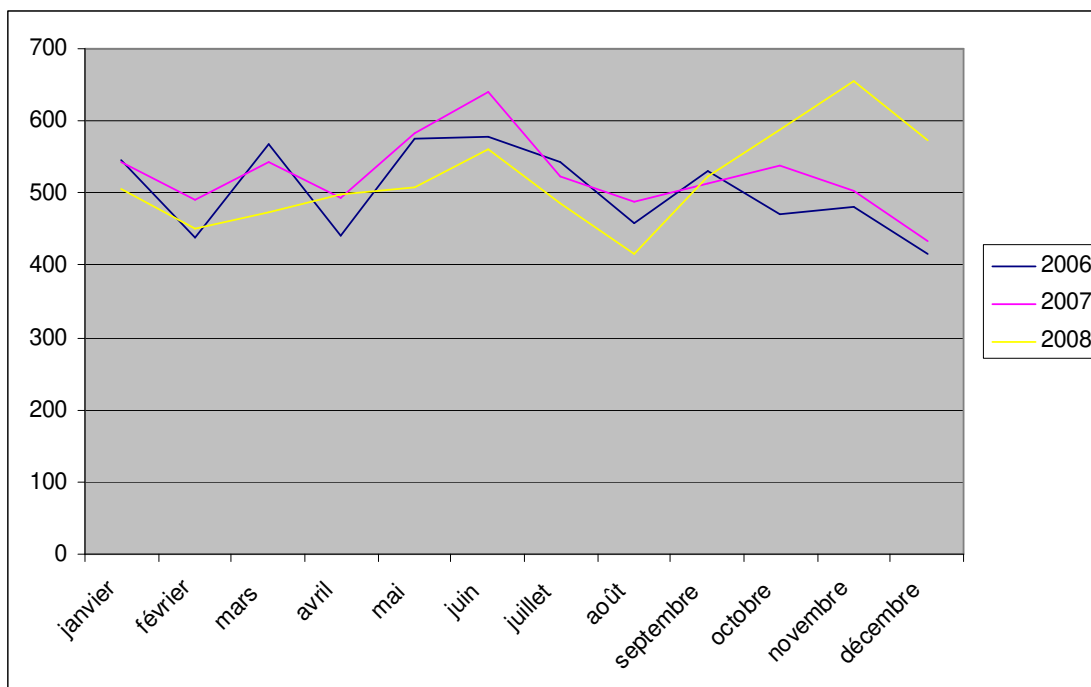
Ces fluctuations ont des origines multiples, mais ne sont pas réellement analysables sur le fond. Il est donc nécessaire de rester prudent sur les prévisions à terme. Les transmissions peuvent augmenter provisoirement à la faveur d'un reportage, d'un fait d'actualité sur un département donné et stagner, voire diminuer quand une campagne locale est organisée.

La baisse du nombre des aides immédiates, c'est-à-dire des fiches qui sont constituées par les écoutants, et qui concernent des aides, conseils, orientations, ou d'éléments pouvant être préoccupants mais qui ne présentent pas suffisamment d'éléments identifiants pour réaliser une transmission, est en 2008 de 17,2%.

Notons toutefois une baisse relativement faible de 0,9% des transmissions en 2008, et dans l'absolu, un nombre qui demeure important de transmissions aux départements : **6 239**.

**Le nombre de transmissions en 2008 a été plus important qu'en 2006 (+ 191) et légèrement inférieur par rapport à 2007 (-54).**

Cette tendance s'est cependant inversée au cours des derniers mois de l'année 2008 dans la courbe d'évolution des transmissions mois par mois de 2006 à 2008.





## II.2 Répartition des appels traités par les écoutants

Le graphique ci-dessous permet d'analyser la répartition des appels pris par les écoutants du 119 qui se répartissent en trois catégories :

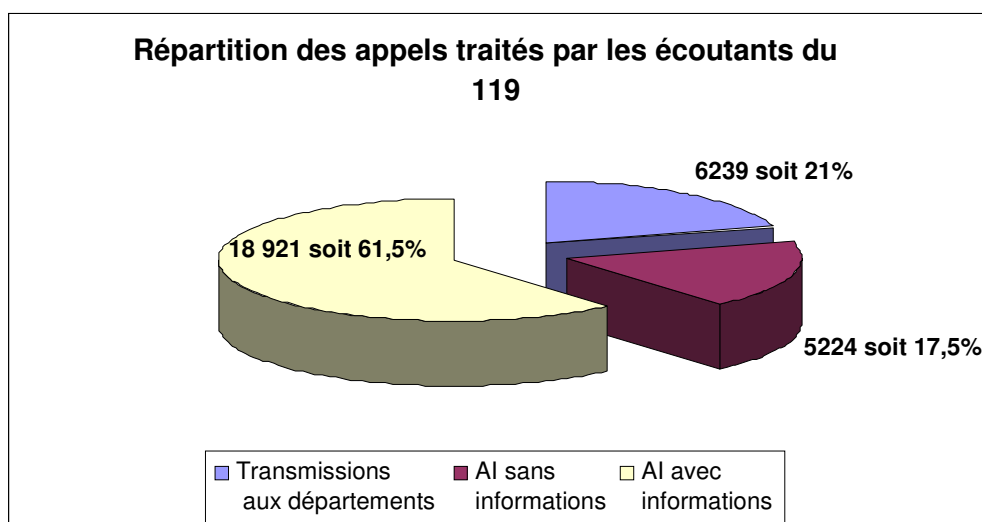
- les transmissions aux départements représentant 21 % de cette activité en 2008,
- les aides immédiates représentent 79% de l'activité du service, dont :
  - 61,5% contenant des informations et le département concerné,
  - 17,5% ne contenant que des informations minimales pour lesquelles le département n'est pas mentionné.

Les 4/5 de l'activité du 119 sont constitués « d'aides immédiates », « AI », c'est-à-dire d'écoute, de conseils, d'orientations échangées avec les appelants.

Le contenu des AI demeure très divers. Il peut concerner un questionnement éducatif, une plainte face au comportement d'un enfant, des suspicions, des confidences sur des maltraitances subies ou agies...

Pour ce dernier cas, l'appelant commence à dévoiler progressivement ce qui le préoccupe mais ne donne pas toujours suffisamment d'éléments identifiants pour que l'on puisse transmettre au département. Plusieurs AI sont parfois nécessaires pour pouvoir collecter suffisamment d'éléments afin d'effectuer une transmission.

Les AI sont enregistrées informatiquement et chaque écoutant peut avoir accès à la fiche qui a été créée précédemment par un collègue. Ceci lui permet de poursuivre l'entretien, en ayant à l'esprit les éléments déjà mentionnés par l'appelant. Parallèlement, la fiche étant enregistrée au nom du mineur concerné, différentes fiches peuvent être constituées sur la base d'appelants différents. Ces informations complémentaires peuvent donner un éclairage contrasté de la situation de l'enfant concerné. En cas de transmission suite à ces différentes AI, le 119 indique leur existence et leur teneur afin de contribuer à une évaluation plus complète de la situation. Un travail d'analyse sur le contenu de ces aides immédiates sera réalisé en 2009.



### Les départements et leurs retours

		CRAT 2008	Retours manquants 2008	%
1	Ain	35	6	17%
2	Aisne	72	10	14%
3	Allier	34	2	6%
4	Alpes (Haute-Provence)	30	9	30%
5	Alpes (Hautes-)	20	9	45%
6	Alpes-Maritimes	106	62	58%
7	Ardèche	26	2	8%
8	Ardennes	35	1	3%
9	Ariège	12	4	33%
10	Aube	39	2	5%
11	Aude	36	14	39%
12	Aveyron	12	0	0%
13	Bouches-du-Rhône	148	107	72%
14	Calvados	65	5	8%
15	Cantal	12	1	8%
16	Charente	26	13	50%
17	Charente-Maritime	72	23	32%
18	Cher	18	0	0%

19	Corrèze	24	2	8%
2a	Corse-du-Sud	10	1	10%
2b	Haute-Corse	8	0	0%
21	Côte-d'Or	31	21	68%
22	Côtes-d'Armor	38	15	39%
23	Creuse	3	0	0%
24	Dordogne	37	12	32%
25	Doubs	47	10	21%
26	Drôme	60	14	23%
27	Eure	81	13	16%
28	Eure-et-Loir	65	6	9%
29	Finistère	50	13	26%
30	Gard	61	30	49%
31	Garonne (Haute-)	96	11	11%
32	Gers	9	9	100%
33	Gironde	91	23	25%
34	Hérault	100	8	8%
35	Ille-et-Vilaine	74	25	34%
36	Indre	16	2	13%
37	Indre-et-Loire	43	5	12%
38	Isère	106	17	16%
39	Jura	23	1	4%
40	Landes	20	3	15%
41	Loir-et-Cher	33	4	12%
42	Loire	23	8	35%
43	Loire (Haute-)	4	2	50%
44	Loire-Atlantique	85	22	26%
45	Loiret	69	10	14%
46	Lot	8	0	0%
47	Lot-et-Garonne	28	27	96%
48	Lozère	3	0	0%
49	Maine-et-Loire	36	12	33%
50	Manche	33	22	67%

51	Marne	51	6	12%
52	Marne (Haute-)	20	0	0%
53	Mayenne	25	4	16%
54	Meurthe-et-Moselle	129	9	7%
55	Meuse	40	1	3%
56	Morbihan	57	18	32%
57	Moselle	126	2	2%
58	Nièvre	14	1	7%
59	Nord	313	147	47%
60	Oise	110	32	29%
61	Orne	40	16	40%
62	Pas-de-Calais	183	67	37%
63	Puy-de-Dôme	35	4	11%
64	Pyrénées-Atlantiques	50	4	8%
65	Pyrénées (Hautes-)	8	3	38%
66	Pyrénées-Orientales	37	15	41%
67	Rhin (Bas-)	93	21	23%
68	Rhin (Haut-)	45	11	24%
69	Rhône	189	53	28%
70	Saône (Haute-)	19	4	21%
71	Saône-et-Loire	55	37	67%
72	Sarthe	65	12	18%
73	Savoie	26	1	4%
74	Savoie (Haute-)	45	10	22%
75	Paris	279	23	8%
76	Seine-Maritime	215	38	18%
77	Seine-et-Marne	161	52	32%
78	Yvelines	131	36	27%
79	Sèvres (Deux-)	46	11	24%
80	Somme	83	17	20%
81	Tarn	22	2	9%
82	Tarn et Garonne	19	2	11%
83	Var	140	20	14%

84	Vaucluse	59	13	22%
85	Vendée	57	16	28%
86	Vienne	21	1	5%
87	Vienne (Haute-)	24	14	58%
88	Vosges	47	4	9%
89	Yonne	52	16	31%
90	Territoire de Belfort	14	7	50%
91	Essonne	109	105	96%
92	Hauts de Seine	82	17	21%
93	Seine Saint Denis	288	141	49%
94	Val de Marne	155	17	11%
95	Val d'Oise	151	45	30%
971	Guadeloupe	17	17	100%
972	Martinique	6	5	83%
973	Guyane	29	22	76%
974	Réunion	43	13	30%
<b>Totaux</b>		<b>6239</b>	<b>1750</b>	<b>28%</b>

Ce tableau a été établi à partir des retours d'évaluations sur les transmissions 2008, transmis par les départements dans le délai de trois mois défini par l'article 40 de la Convention constitutive du GIP, c'est-à-dire au 31 mars 2009. A cette date, le taux de retour des « Notices 2 » est de 72% contre 80% en 2007.

La question des retours a fait l'objet d'un atelier durant la journée d'échanges avec les départements le 25 septembre 2008. Deux trames ont été proposées lors de cet atelier, les départements privilégiant une version simplifiée.

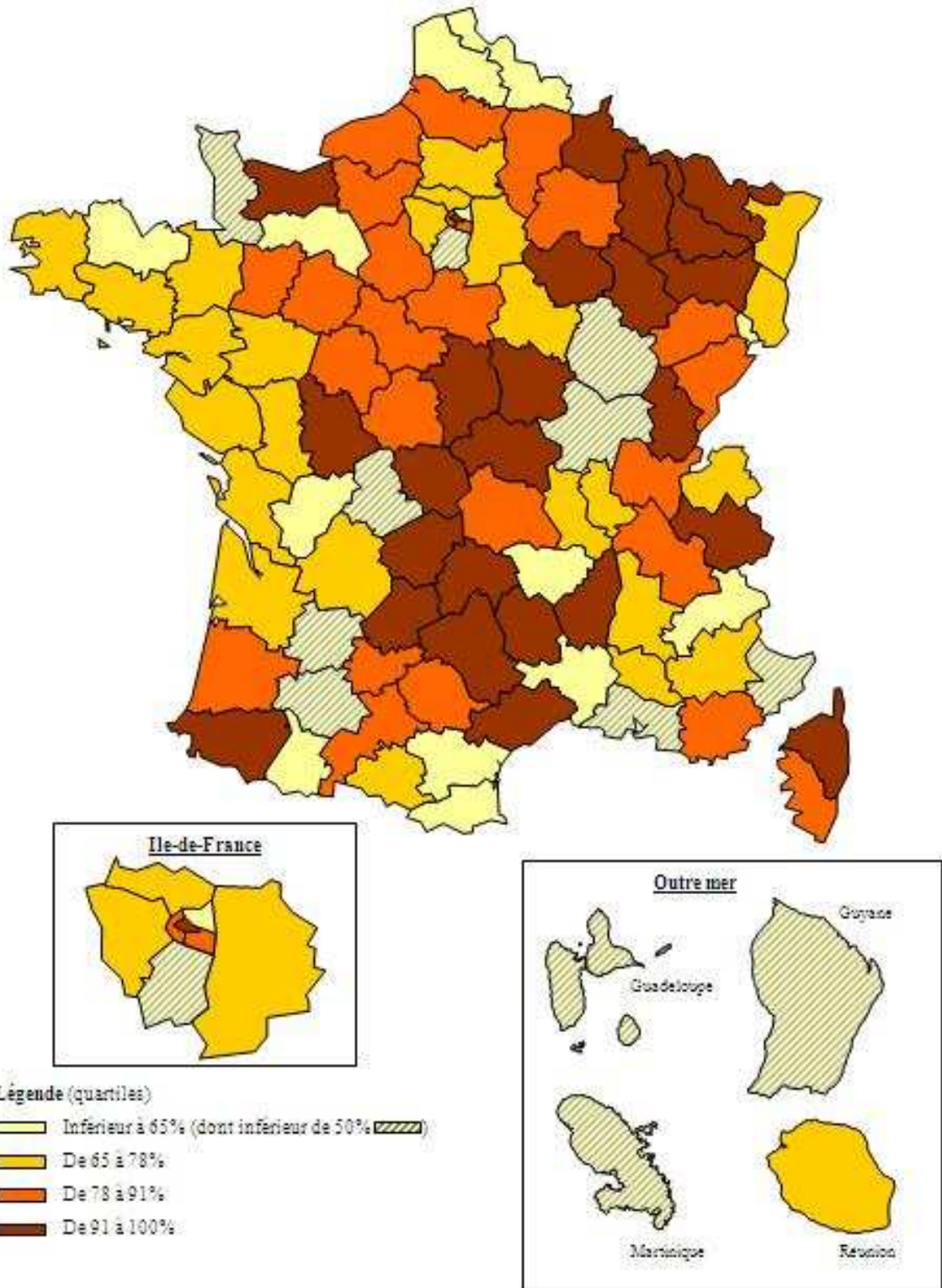
La nécessité de pouvoir analyser ces retours pour les professionnels du 119 semble devoir être rappelée :

- un des indicateurs de performance du 119 est le nombre de mesures prises pour chaque mineur ayant fait l'objet d'une transmission à un département, pour valider la pertinence de nos transmissions, d'où la nécessité d'avoir cette information dans les retours d'évaluations des départements ;
- pour les écoutants, l'écrit transmis ne se limite pas à une transmission d'informations ; le retour permet d'avoir une confirmation ou infirmation de la pertinence de l'évaluation de l'appel ;

- de la même façon, du point de vue de l'encadrement, le retour permet d'apprécier la pertinence de la décision prise par l'écouter et des informations transmises. C'est un outil d'évaluation de la pratique de l'écoute. Par ailleurs, le coordonnateur peut suivre certaines situations qui font l'objet de plusieurs appels au 119 grâce à des retours donnant des informations sur la prise en charge sur le terrain. Le retour d'évaluation permet enfin d'affiner la connaissance des pratiques locales en matière d'évaluation des situations ;
- l'absence d'information sur le retour d'évaluation (Notice 2 « vide ») nécessite un échange téléphonique avec la cellule enfance en danger.

En conclusion, cet aller-retour permet au 119 de jouer pleinement son rôle de maillon dans le système de protection de l'enfance et de développer avec les professionnels de terrain une meilleure articulation concernant les mesures prises à l'égard du mineur et de sa famille.

Taux de retour de transmission par département, année 2008



Si dans un certain nombre de départements (environ 1/3), le taux de retours est particulièrement élevé, de 91 à 100%, nous relevons, à la même période, dans 9 départements, un écart qui se creuse, avec moins de 50% de retours.

Au cours de l'année 2009, une attention toute particulière sera portée pour comprendre cet état de fait et proposer une nouvelle nomenclature pouvant faciliter le remplissage et le cochage.

**Tableau d'analyse des mesures à partir des retours des départements**

Mesures antérieures		Mesures consécutives	
<b>Mesures administratives</b>			
1- Suivi PMI	<b>561</b>	12- Suivi PMI	<b>991</b>
2- Suivi ASE	<b>140</b>	13- Suivi ASE	<b>237</b>
3- Suivi secteur	<b>1083</b>	14- Suivi secteur	<b>2597</b>
4- Social scolaire	<b>61</b>	15- Social scolaire	<b>145</b>
5- Foyer/famille d'accueil	<b>24</b>	16- Foyer/famille d'accueil	<b>52</b>
6- Placement (autre)	<b>37</b>	17- Placement (autre)	<b>74</b>
7- AED	<b>284</b>	18- AED	<b>769</b>
8- MAAESF	<b>140</b>	19- MAAESF	<b>216</b>
9- CMP/CMPP	<b>83</b>	20- CMP/CMPP	<b>194</b>
10- Hospitalisation	<b>4</b>	21- Hospitalisation	<b>10</b>
11- Aide financière	<b>237</b>	22- Aide financière	<b>86</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2654</b>	<b>TOTAL</b>	<b>5371</b>
<b>Mesures judiciaires</b>			
23- Juge des Enfants	<b>216</b>	34- Juge des Enfants	<b>938</b>
24- Juge aux Affaires Familiales	<b>15</b>	35- Juge aux Affaires Familiales	<b>43</b>
25- AEMO confiée à l'ASE	<b>79</b>	36- AEMO confiée à l'ASE	<b>111</b>
26- AEMO service privé	<b>702</b>	37- AEMO service privé	<b>706</b>
27- Protection jeune majeur	<b>1</b>	38- Protection jeune majeur	<b>8</b>
28- IOE	<b>91</b>	39- IOE	<b>216</b>
29- Placement foyer d'accueil	<b>67</b>	40- Placement foyer d'accueil	<b>230</b>
30- Placement (autre)	<b>38</b>	41- Placement (autre)	<b>96</b>
31- Enquête sociale	<b>61</b>	42- Enquête sociale	<b>124</b>
32- Enquête OPJ	<b>17</b>	43- Enquête OPJ	<b>129</b>
33- Transmission Parquet	<b>71</b>	44- Transmission Parquet	<b>1624</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1358</b>	<b>TOTAL</b>	<b>4225</b>



Ces chiffres ont été établis à partir des retours sur les transmissions 2008 reçus au 31/08/2009, soit 5011 retours.

Cette analyse nous permet d'établir que sur ces 5011 retours :

- 4083 retours d'évaluation des départements mentionnent une mesure antérieure ou consécutive à la transmission (soit 81,5 % des retours)
- 2377 retours d'évaluation indiquent uniquement une mesure consécutive, la situation n'étant pas préalablement connue des départements.

**Sur les 5011 retours analysés au 31 août 2009 (80% des transmissions 2008), les transmissions aux départements ont permis, en 2008, la mise en place de 5371 mesures nouvelles dans le cadre administratif et 4225 dans le cadre judiciaire.**

Relevons plus particulièrement sur le plan administratif par ordre décroissant,

- 2597 suivis par les services sociaux de secteur,
- 991 suivis PMI pour les enfants de 0 à 6 ans,
- La mise en place de 769 mesures d'AED : aide éducative à domicile, soit une mesure individualisée d'accompagnement par un travailleur social en faveur de l'enfant et de ses parents, en accord avec ceux-ci,
- 74 accueils provisoires, permettant à un enfant d'être provisoirement accueilli hors domicile, en accord avec les parents pour permettre de surmonter un épisode difficile de la vie,
- 10 hospitalisations.

Sur le plan judiciaire par ordre décroissant,

- 1624 saisines du Parquet,
- 938 saisines du juge des enfants,
- 706 AEMO judiciaires,
- 326 placements ordonnés par ordonnance de placement provisoire,
- 216 investigations et orientation éducatives à la demande du juge des enfants,
- 129 enquêtes réalisées par un officier de police judiciaire,
- 124 enquêtes sociales réalisées à la demande du juge des enfants.

## Les transmissions et aides immédiates pour 100 000 mineurs

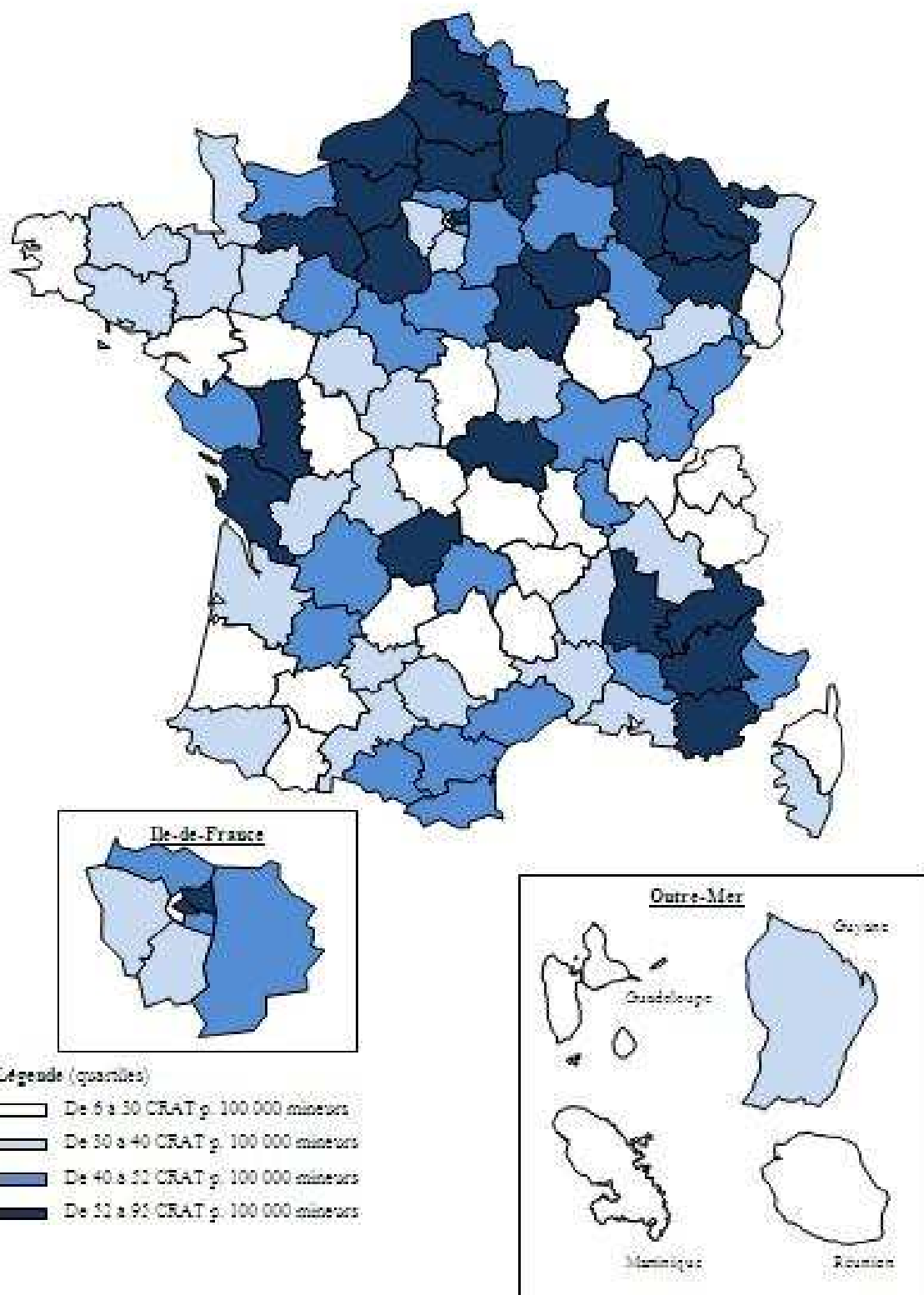
		Estimation des mineurs au 01/01/2008	Transmissions 2008	Transmissions pour 100 000 mineurs	AI 2008	Demandes d'aide pour 100 000 mineurs
1	Ain	141494	35	25	119	99
2	Aisne	125050	72	58	122	117
3	Allier	64383	34	53	75	142
4	Alpes de Haute-Provence	33415	30	90	49	167
5	Alpes (Hautes-)	28670	20	70	56	232
6	Alpes-Maritimes	209919	106	50	373	212
7	Ardèche	65600	26	40	99	179
8	Ardennes	65020	35	54	74	133
9	Ariège	29668	12	40	60	232
10	Aube	65212	39	60	84	149
11	Aude	70395	36	51	129	218
12	Aveyron	52109	12	23	61	139
13	Bouches-du-Rhône	423748	148	35	592	165
14	Calvados	148978	65	44	191	151
15	Cantal	25776	12	47	27	124
16	Charente	67470	26	39	93	164
17	Charente-Maritime	118300	72	61	210	211
18	Cher	63522	18	28	78	144
19	Corrèze	42704	24	56	55	153
2A	Corse-du-Sud	25362	10	39	41	108
2B	Haute-Corse	28716	9	28		74
21	Côte-d'Or	107201	31	29	122	135
22	Côtes-d'Armor	120756	38	31	135	134
23	Creuse	20452	3	15	22	128
24	Dordogne	74379	37	50	99	157
25	Doubs	115842	47	41	180	185

26	Drôme	107997	60	56	170	187
27	Eure	135521	81	60	185	164
28	Eure-et-Loir	98036	65	66	122	147
29	Finistère	187022	50	27	163	103
30	Gard	151433	61	40	219	175
31	Garonne (Haute-)	256584	96	37	347	160
32	Gers	34106	9	26	31	108
33	Gironde	294716	91	31	378	151
34	Hérault	212570	100	47	323	181
35	Ille-et-Vilaine	220261	74	34	197	106
36	Indre	44733	16	36	43	112
37	Indre-et-Loire	121242	43	35	123	121
38	Isère	277676	106	38	286	122
39	Jura	56582	23	41	74	153
40	Landes	72950	20	27	55	88
41	Loir-et-Cher	68618	33	48	89	154
42	Loire	158463	23	15	135	101
43	Loire (Haute-)	47926	4	8	36	248
44	Loire-Atlantique	288601	85	29	277	140
45	Loiret	147430	69	47	223	233
46	Lot	31662	8	25	47	420
47	Lot-et-Garonne	63771	28	44	66	242
48	Lozère	15079	3	20	16	638
49	Maine-et-Loire	178033	36	20	165	153
50	Manche	104668	33	32	115	203
51	Marne	122516	51	42	106	167
52	Marne (Haute-)	38565	20	52	53	364
53	Mayenne	71868	25	35	50	190
54	Meurthe-et-Moselle	153280	129	84	259	251
55	Meuse	41998	40	95	61	359
56	Morbihan	148689	57	38	158	177
57	Moselle	220487	126	57	337	217
58	Nièvre	40773	14	34	42	312

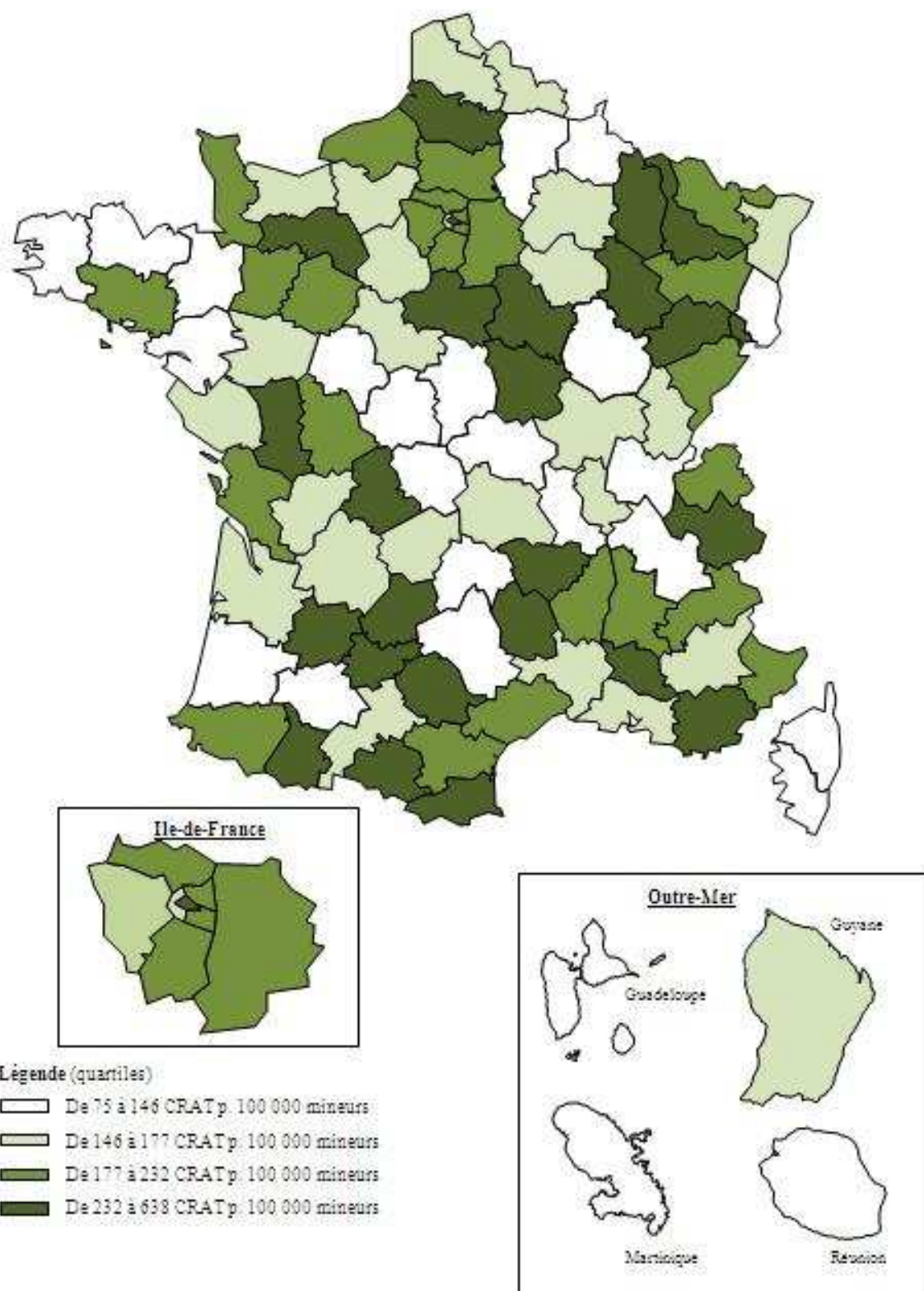
59	Nord	631193	313	50	769	157
60	Oise	197800	110	56	263	197
61	Orne	62977	40	64	104	317
62	Pas-de-Calais	348482	183	53	432	169
63	Puy-de-Dôme	121914	35	29	105	165
64	Pyrénées-Atlantiques	127061	50	39	138	189
65	Pyrénées (Hautes-)	43633	8	18	45	297
66	Pyrénées-Orientales	86044	37	43	117	249
67	Rhin (Bas-)	237555	93	39	274	169
68	Rhin (Haut-)	165871	45	27	124	135
69	Rhône	388046	189	49	516	177
70	Saône (Haute-)	52111	19	36	48	258
71	Saône-et-Loire	109961	55	50	95	172
72	Sarthe	126468	65	51	134	187
73	Savoie	90430	26	29	115	236
74	Savoie (Haute-)	168536	45	27	195	184
75	Paris	368615	279	76	1128	383
76	Seine-Maritime	277733	215	77	391	195
77	Seine-et-Marne	329419	161	49	437	181
78	Yvelines	350323	131	37	456	177
79	Sèvres (Deux-)	75688	46	61	90	243
80	Somme	125042	83	66	230	281
81	Tarn	74336	22	30	84	235
82	Tarn-et-Garonne	49264	19	39	49	275
83	Var	199804	140	70	346	244
84	Vaucluse	122895	59	48	192	247
85	Vendée	129789	57	44	125	173
86	Vienne	86281	21	24	79	198
87	Vienne (Haute-)	67706	24	35	70	237
88	Vosges	81987	47	57	93	228
89	Yonne	73395	52	71	113	290
90	Belfort (Territoire de)	31513	14	44	47	422

91	Essonne	300183	109	36	395	183
92	Hauts-de-Seine	361267	82	23	420	160
93	Seine-Saint-Denis	402024	288	72	688	222
94	Val-de-Marne	309872	155	50	435	192
95	Val-d'Oise	302829	151	50	451	202
971	Guadeloupe	129557	17	13	67	121
972	Martinique	103628	6	6	40	119
973	Guyane	89310	29	32	65	173
974	Réunion	248385	43	17	208	131
98	Etranger		0		21	
99	Non défini		0		5224	
<b>Totaux</b>		14196922	6239	44	23515	184

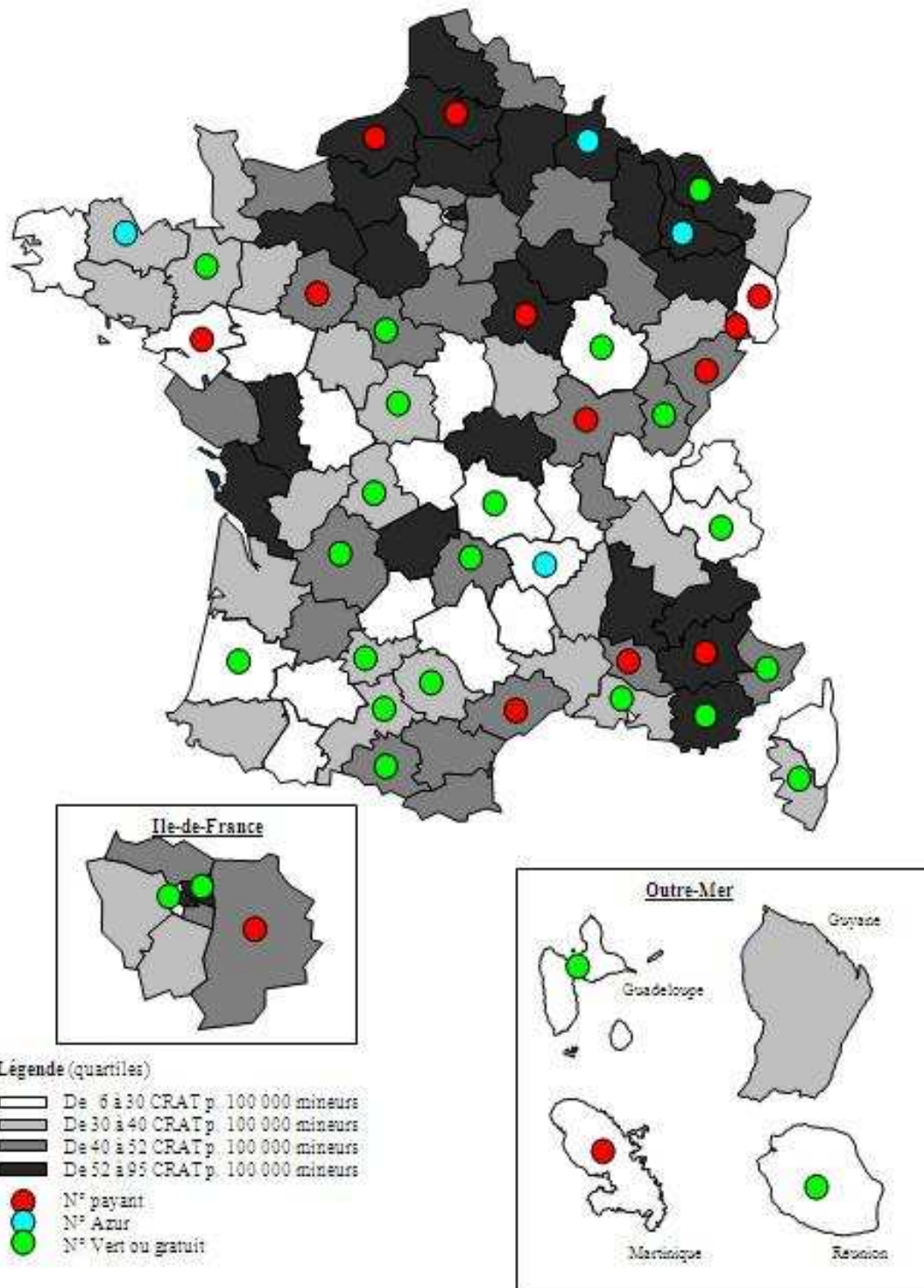
Nombre de transmissions pour 100 000 mineurs par département, année 2008



*Nombre d'aides immédiates pour 100 000 mineurs par département, année 2008*



*Nombre de transmissions pour 100 000 mineurs par département et situation des dispositifs téléphoniques départementaux, année 2008*





## II.3 Evolution du nombre de transmissions pour 100 000 mineurs par département

En comparaison entre l'année 2007 et l'année 2008, il n'existe pas de modification de la moyenne nationale des transmissions. Comme nous l'avons vu précédemment, malgré la baisse des appels, la mission de transmission aux conseils généraux reste stable.

L'écart entre maximum et minimum est plus large :

- De 11 à 86 en 2007,
- De 6 à 95 en 2008.

Cet écart est surtout perceptible pour la répartition la plus faible et la plus forte.

- Ainsi, la première répartition concernait de 11 à 32 transmissions en 2007 ; elle concerne 6 à 30 transmissions pour 100 000 mineurs en 2008.
- La dernière catégorie concernait 53 à 86 transmissions, elle concerne en 2008, 52 à 95 transmissions.

Ainsi, pour constituer les 4 catégories, nous avons dû prendre en compte la situation de plus en plus minimale de transmissions dans certains départements, et dans le même temps, l'augmentation plus importante dans d'autres.

Cette variation entre les départements nous amène à constater un clivage sur une diagonale partant de la Normandie vers la Côte d'Azur, avec surtout une plus forte moyenne de transmission dans les départements au Nord de la Loire.

En ce qui concerne les départements d'Outre-Mer, nous constatons au fil de ces 3 dernières années une baisse continue des transmissions. Nous expliquons la baisse d'appels au 119 par la mise en place de téléphones départementaux qui sont adaptés à la configuration de ces départements. Ainsi, les appelants peuvent s'exprimer en créole s'ils le souhaitent, et obtenir des indications sur les lieux ressources plus proches d'eux. Cependant, chaque fois que nécessaire, le 119 transmet aux conseils généraux concernés. Nos correspondants d'Outre-Mer nous demandent d'accompagner systématiquement notre transmission par l'information ou le rappel de leur numéro local à l'appelant.

En ce qui concerne le nombre de transmissions pour 100 000 mineurs par département, en lien avec la situation des dispositifs téléphoniques départementaux pour l'année 2008, il n'apparaît pas de corrélation évidente entre le nombre de transmissions et l'existence d'un téléphone départemental, qu'il soit payant ou non. Nous avons réalisé cette carte sur la base des questionnaires envoyés aux conseils généraux, complété par un sondage téléphonique.

## II.4 Analyse des types de dangers sur CONSO+

Ce tableau a été établi sur la base des 2580 transmissions adressées aux départements du 1<sup>er</sup> janvier au 8 juin 2008. Les chiffres 2007 concernent toute l'année, sur la base de recueil de CONSO+.

Relevons, dans ce premier tableau, que dans les critères de danger, tels que répertoriés dans le système informatique CONSO+ avant la loi de la réforme de la protection de l'enfance, ne sont pas intégrés les critères suivant :

- conditions d'éducation défaillante sans maltraitance évidente,
- l'enfant se met en danger lui-même.

En ce qui concerne les 4 critères existants dans l'ancien système, nous pouvons constater une certaine stabilité par rapport à 2007 :

- le critère de danger le plus important demeure « **les violences psychologiques** » : 39% en 2007, **39% en 2008**. Ce type de maltraitance est aujourd'hui bien repéré par chacun, professionnel ou non. Ainsi, les appelants identifient les vexations permanentes, les dévalorisations, les privations d'intimité, le dénigrement systématique de la personne ayant autorité sur l'enfant comme des facteurs de maltraitance à l'encontre d'un enfant ;
- **les violences physiques** sont ensuite citées : 33% en 2007, **34% en 2008** ;
- **les violences sexuelles** concernent **4%** des enfants, comme en 2007 ;
- **les négligences graves** **23%**, 24% en 2007.

Type de violences	2008		2007
	Nombre d'enfants	%	%
<b>Physiques</b>	<b>1810</b>	<b>34%</b>	<b>33%</b>
<b>Psychologiques</b>	<b>2071</b>	<b>39%</b>	<b>39%</b>
<b>Sexuelles</b>	<b>187</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>
<b>Négligence grave</b>	<b>1243</b>	<b>23%</b>	<b>24%</b>
<b>Total</b>	<b>5311</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### **Types de violences sexuelles**

Ce tableau a été établi sur la base des 2580 transmissions, adressées aux départements du 1<sup>er</sup> janvier au 8 juin, recueillies sur le logiciel CONSO+.

Types de violences sexuelles	Nombre	% 2008	% 2007
Attouchements	53	29%	26%
Climat équivoque	29	16%	19%
Viol	23	13%	15%
Non précisé	82	43%	41%
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### **II.5 Analyse des types de dangers sur LISA**

Ces tableaux sont réalisés à partir des 3659 transmissions adressées aux départements du 9 juin au 31 décembre 2008, chiffres répertoriés dans LISA.

La première analyse répertorie pour les 3659 transmissions sur LISA le nombre de fois où le type de danger est coché.

Type de danger	Nombre de fois où ce type de danger est évoqué	%	Rappel Chiffres CONSO+ 2008
<b>Violences physiques</b>	<b>2640</b>	<b>25,2%</b>	<b>34,0%</b>
<b>Violences psychologiques</b>	<b>3924</b>	<b>37,5%</b>	<b>39,0%</b>
<b>Négligence lourde</b>	<b>1912</b>	<b>18,3%</b>	<b>23,0%</b>
<b>Condition d'éducation défailante</b>	<b>1389</b>	<b>13,3%</b>	
<b>Violences sexuelles</b>	<b>307</b>	<b>2,9%</b>	<b>4,0%</b>
<b>Danger résultant du comportement de l'enfant lui-même</b>	<b>296</b>	<b>2,8%</b>	
<b>Total</b>	<b>10468</b>	<b>100 %</b>	

Nous avons répertorié chaque critère de danger chaque fois qu'il avait été coché dans un appel ayant donné lieu à une transmission. Par exemple, sur les 10 468 fois où un critère de danger a été coché, « violences physiques » l'a été 2640 fois, soit 25,2%. Ce critère a concerné 1770 enfants, soit 40% des 4426 enfants concernés par les 3659 transmissions.

A partir de ce tableau, nous pouvons faire plusieurs commentaires :

- les violences psychologiques restent le type de danger prépondérant avec 37,5 % des dangers évoqués,
- les violences physiques et les négligences lourdes diminuent en proportion sur la totalité des dangers évoqués,
- les types de dangers ajoutés dans le logiciel LISA ne sont pas négligeables, surtout en ce qui concerne les conditions d'éducation défaillante qui représentent 13,3 % des formes de danger ou de risques de danger évoqués.

La seconde analyse décompte dans les 3659 transmissions le nombre d'enfants concernés par type de danger.

Type de danger	Nombre d'enfants	%
<b>Violences physiques</b>	<b>2221</b>	<b>36,6%</b>
<b>Violences psychologiques</b>	<b>3077</b>	<b>50,7%</b>
<b>Négligence lourde</b>	<b>1500</b>	<b>24,7%</b>
<b>Condition d'éducation défaillante</b>	<b>1152</b>	<b>19%</b>
<b>Violences sexuelles</b>	<b>258</b>	<b>4,25%</b>
<b>Pas de danger évoqué par l'appelant</b>	<b>548</b>	<b>9%</b>
<b>Danger résultant du comportement de l'enfant lui-même</b>	<b>258</b>	<b>4,25%</b>
<b>Total nb d'enfants concernés</b>	<b>6068*</b>	

\* le nombre d'enfants concernés est inférieur au total d'enfants par critère de danger car un appelant peut évoquer plusieurs dangers pour un même enfant.

## **Corrélation entre l'âge des enfants et le type de danger**

Cette étude a été réalisée uniquement à partir des 3659 transmissions dans LISA, de juin à décembre 2008.

<b>Tranche d'âge</b>	<b>Violences physiques</b>	<b>Violences psychologiques</b>	<b>Négligences lourdes</b>	<b>Conditions d'éducation défailtantes</b>	<b>Violences sexuelles</b>	<b>Danger résultant de l'enfant</b>	<b>Tout type de dangers confondus</b>
0-3 ans	12,55%	16,19%	21,76%	23,13%	7,03%	1,17%	17,66%
3-6 ans	19,84%	20,73%	20,23%	21,22%	24,22%	5,45%	20,30%
6-13 ans	43,52%	40,91%	38,45%	39,83%	48,44%	35,00%	40,10%
13-18 ans	22,69%	20,63%	17,89%	14,35%	18,75%	56,42%	20,14%
18-21 ans	0,86%	1,14%	1,07%	0,61%	1,17%	1,56%	1,24%
Indéterminé	0,54%	0,40%	0,60%	0,86%	0,39%	0,40%	0,56%
<b>Total</b>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

### **L'âge PMI (0-6 ans)**

Le facteur de danger « violences physiques envers l'enfant », concerne 12,6 % de bébés et 19,8% des enfants de 3 à 6 ans, soit 32,4 % des enfants d'âge PMI.

Les violences sexuelles concernent pour 31,25% des enfants entre 0 et 6 ans.

En ce qui concerne les violences psychologiques, l'âge PMI concentre encore 36,9% des enfants concernés. Ces violences concernent notamment un désintérêt pour le bébé ou le jeune enfant, des coups portés devant lui à l'encontre d'un proche, des menaces de mort à son encontre ou celui d'un proche.

Les négligences lourdes concernent pour 42% des enfants de moins de 6 ans.

Ces pourcentages indiquent un facteur aggravant au regard de l'âge, l'attention des personnes extérieures étant attirée par une souffrance manifeste de l'enfant trop jeune pour signaler lui-même ces maltraitances. Les négligences lourdes concernent un défaut de surveillance pouvant donner lieu à des blessures, une négligence physique ou médicale portant atteinte au développement de l'enfant ou l'empêchant d'obtenir un traitement.

**De même, les conditions d'éducation défailtante sans maltraitance évidente concernent 44,35% des enfants d'âge PMI.**

Il s'agit d'un cumul de difficultés quotidiennes qui mettent la personne responsable de l'enfant en difficulté pour mener une conduite éducative.

### **Les 6-13 ans**

Nous remarquerons, quel que soit le critère de danger évoqué, la « surexposition » de la tranche d'âge 6-13 ans. Soulignons parallèlement la plus grande possibilité de repérage de difficultés notamment par l'école, le voisinage et une moins grande possibilité d'échapper ou de dissimuler les problèmes pour un enfant de cet âge.

Ainsi, la tranche d'âge 6-13 ans représente :

- 48,44% de violences sexuelles,
- 43,52% du critère violences physiques,
- 40,91% de violences psychologiques,
- 39,45% de conditions d'éducation défailante sans maltraitance évidente,
- 38,45% de négligences lourdes.

**En revanche, c'est à l'adolescence, pour 56,42% que l'on relève le comportement de l'enfant qui se met en danger lui-même.**

Nous évoquons ici les conduites « à risques », dans le domaine de la santé, les conduites sexuelles, les addictions, les conduites alimentaires, les atteintes corporelles mutilantes, les tentatives de suicide, les fugues.

**Ce type d'analyse sera affiné dans le rapport statistique qualitatif et quantitatif sur les appels au 119, édité en 2010 sur les chiffres 2009.**

### ***Les auteurs présumés à l'origine du danger ou du risque de danger***

Ce tableau a été réalisé sur la base des chiffres de CONSO+ du 1<sup>er</sup> janvier 2008 au 9 juin 2008.

<b><i>Personne susceptible d'être à l'origine du danger</i></b>	<b>Nombre d'enfants</b>	<b>% 2008</b>	<b>2007</b>
Mère	1927	52,5%	52,5%
Père	1133	30,9%	38%
Beau-père	307	8,4%	7,4%
Belle-mère	65	1,8%	1,4%
Frère	56	1,5%	1,6%
Membre de la famille	28	0,8%	1,1%
Autres	20	0,5%	0,5%
Conjoint	12	0,3%	0,5%
Grand-parent paternel	11	0,3%	0,4%
Ami de la famille	11	0,3%	0,4%
Demi-frère	11	0,3%	0,2%
Famille d'accueil permanente	10	0,3%	0,4%
Camarade	10	0,3%	0,3%
Grand-parent maternel	9	0,2%	0,7%
Non désignés	9	0,2%	0,3%
Assistante maternelle	7	0,2%	0,2%
Enseignant	7	0,2%	0,3%
Sœur	7	0,2%	0,3%
Professionnel service départemental	7	0,2%	0,1%
Petit ami	6	0,2%	0,1%
Membre d'une association	3	0,1%	0%
Mineur concerné	3	0,1%	0%
Voisin	3	0,1%	0,1%
Demi-sœur	2	0,1%	0,1%
Parent d'un camarade	1	0%	0%
Personnel scolaire autre	1	0%	0%
Professionnel hospitalier	1	0%	1%
<b>Total</b>	<b>3667</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Le tableau suivant est réalisé à partir des transmissions de LISA, du 9 juin au 31 décembre 2008.

Nous avons coché chaque fois que la mère (par exemple) était citée comme étant à l'origine du danger. Ainsi, dans une même fratrie, elle pouvait l'être pour l'un des enfants, et pas pour d'autres.

<i>Personne susceptible d'être à l'origine du danger</i>	<i>Nombre de fois où la personne est susceptible d'être à l'origine du danger</i>	<i>nombre d'enfants concernés</i>	<i>%</i>
Mère	2371	4417	54,13
Père	1318	2427	29,74
Grand parent maternel	30	48	0,59
Grand parent paternel	25	52	0,64
Frère	53	68	0,83
Soeur	13	21	0,26
Demi-frère	14	20	0,25
Demi-soeur	4	8	0,10
Beau-père	356	624	7,65
Belle-mère	76	132	1,62
Autre membre de la famille	58	101	1,24
Ami de la famille	18	31	0,38
Camarade (étudiant / élève)	23	31	0,38
Petit(e) ami(e)	6	7	0,09
Autre personne connue de l'enfant	17	23	0,28
Voisin	5	6	0,07
Baby-sitter	2	5	0,06
Personnel d'accueil de l'enfance	26	37	0,45
Personnel d'établissement d'accueil	15	24	0,29
Enseignant	4	4	0,05
Autre personne de l'éducation nationale	1	3	0,04
Accueil extrascolaire de l'enfant	3	4	0,05
Personne inconnue de l'enfant	1	1	0,01
Non identifié	33	45	0,55
Autre personnel institutionnel	15	19	0,23
Intervenant artistique et sportif	2	2	0,02
<b>Total</b>	<b>4489</b>	<b>8160</b>	<b>100</b>



### ***Sexe des auteurs présumés***

Ce premier tableau a été réalisé sur la base des chiffres de CONSO+ du 1<sup>er</sup> janvier 2008 au 9 juin 2008.

Le second tableau est réalisé à partir des chiffres extraits de LISA, du 9 juin au 31 décembre 2008. Ces chiffres sont analysés à partir des transmissions adressées aux départements.

<b>Sexe des auteurs présumés</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>2007%</b>
Féminin	<b>1857</b>	<b>50.6%</b>	<b>56,5%</b>
Masculin	<b>1463</b>	<b>40%</b>	<b>43,4%</b>
Non défini	<b>347</b>	<b>9,4%</b>	<b>0,1%</b>
<b>Total</b>	<b>3667</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<b>Sexe des auteurs présumés</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Féminin	2478	55,2 %
Masculin	1838	40,9%
Valeur non renseignée	162	3,6%
Indéterminé	11	0,3%
<b>Total</b>	<b>4489</b>	<b>100%</b>

### ***Age des auteurs présumés***

Le premier tableau a été réalisé sur la base des chiffres de CONSO+ du 1<sup>er</sup> janvier 2008 au 9 juin 2008. Le chiffre 2007 concerne toute l'année.

Le second tableau est réalisé à partir des chiffres extraits de LISA, du 9 juin au 31 décembre 2008.

Ces chiffres sont analysés à partir des transmissions adressées aux départements.

Nous relevons que quelques très jeunes enfants sont auteurs de dangers pour d'autres enfants. Il s'agit d'enfants, parfois en classe maternelle qui malmènent d'autres enfants, au plan physique et/ou sexuel.

Ces enfants sont parallèlement des enfants en danger ou risquant de l'être, ce type de comportement laissant percevoir des désordres vécus, reproduits sur d'autres enfants.

Relevons qu'une « agression », même commise par un enfant de 5 ans, peut avoir de graves conséquences sur l'enfant qui subit.

Elle est prise en compte et transmise au département, les 2 enfants devant être aidés.

<b>Age des auteurs présumés CONSO+</b>			
	<b>Nombre</b>	<b>% 2008</b>	<b>% 2007</b>
Enfant	14	0,4%	0,50%
Adolescent	28	0,8%	1,10%
Adulte	3123	85,2%	98,40%
Non renseigné	502	13,7%	
<b>Total</b>	<b>3667</b>	<b>100%</b>	

<b>Age des auteurs présumés LISA</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
<i>Jeune enfant (3-6)</i>	4	0,1%
<i>Enfant (6-13)</i>	19	0,4%
<i>Adolescent (13-18)</i>	48	1,1%
<i>Adulte</i>	3966	88,3%
<i>Jeune majeur (18-21)</i>	111	2,5%
<i>Age indéterminé</i>	29	0,6%
<i>Valeur non renseignée par l'écouter</i>	312	7,0%
<b>Total</b>	<b>4489</b>	<b>100%</b>

### **III. La communication au 119 en 2008**

Après une année 2007 marquée par une volonté institutionnelle de relancer la notoriété du 119 (création d'une nouvelle identité visuelle, préparation d'une campagne de communication...) afin d'enrayer la baisse régulière de sollicitations du 119 tout en réduisant le nombre d'appels ludiques, cette année a permis la mise en application de cette stratégie de communication mais aussi la concrétisation de chantiers annoncés et attendus.

Dans une 1<sup>ère</sup> partie, nous présenterons ainsi les principales actions en termes de communication :

- l'extension de la nouvelle charte graphique créée fin 2007,
- la poursuite de la campagne de diffusion des nouveaux supports de communication,
- la fin du tournage, la diffusion et la communication autour du film documentaire « *Allô le 119, je vous écoute* » de Philippe Pichon et Valérie Salvy,

- l'organisation de la journée « 119/correspondants départementaux ».

Nous développerons également, dans d'autres parties, les points habituels et incontournables de la communication du 119 :

- les relations avec les medias (presse écrite, audiovisuel, radio),
- les demandes d'insertion,
- la vie du site internet [allo119.gouv.fr](http://allo119.gouv.fr),
- les demandes de documentation.

### III.1 Les principales actions de communication en 2008

#### *L'extension de la nouvelle charte graphique*

En 2007, une nouvelle identité visuelle a été mise en place. La nouvelle affiche officielle du 119 (cf. figure 1) a rapidement été créée avec une nouvelle accroche (« *en danger, le mieux c'est d'en parler* ») mais aussi un nouveau logo.

Cette affiche est disponible en version originale sous 2 formats (A3 et 40 x 60 cm). Elle est également téléchargeable sur le site internet du service, notamment en format A4.

Rapidement, cette charte graphique a été étendue aux supports de communication existants (autocollant, -cf. figure 2-, site web, supports de correspondance...).

Mais, la définition d'une nouvelle charte graphique a également permis la refonte, en janvier 2008, de la plaquette d'information (cf. figure 3) et la création d'une bannière animée dédiée aux sites web.



## ***La poursuite de la campagne de diffusion des supports de communication du 119***

Rappelons que cette campagne de communication a été lancée de manière effective dès la fin novembre 2007 avec une principale cible : les enfants et les jeunes (voir rapport d'activité 2007).

Pour cela, deux axes de communication ont été choisis par souci d'efficacité et par respect de la loi (*obligation d'affichage du numéro dans tous les lieux recevant habituellement des mineurs*) :

- transmettre la nouvelle affiche du 119 à tous les établissements scolaires de France et des départements d'Outre-Mer (soit 70 000 de la maternelle au lycée, public et privé) en collaboration avec l'Education Nationale,
- diffuser de la documentation aux différents services locaux accueillant notamment des enfants (PMI, et autres services similaires) en étroite collaboration avec les Conseils généraux (participation de 70%). Ces derniers avaient reçu un courrier ainsi qu'une fiche vierge de demande de documentation.

Cet envoi a provoqué, pendant plusieurs semaines entre janvier et février 2008, des demandes spontanées de compléments de documentation (notamment des enseignants et des infirmiers scolaires).

Cette campagne de diffusion s'est poursuivie en 2008 avec des cibles différentes :

- ***Les gendarmeries et autres brigades et écoles de gendarmeries en juillet-août 2008***

Début juillet 2008, le SNATED s'est rapproché du Commandant Olivier Barth, du Ministère de la Défense, également membre du Conseil d'administration du GIP, afin de mettre en place conjointement une campagne de diffusion de la documentation du 119 dans tous les services de gendarmerie français.

Ainsi, près de 8000 affiches et 60 000 plaquettes d'informations du 119 ont été diffusées au Centre Administratif de la Gendarmerie Nationale basée dans l'Indre dans le courant de l'été.

Ces supports, accompagnés d'une note de notre administrateur, ont été diffusés à tous les services de gendarmerie : locaux d'accueil, groupements, écoles, états-majors...

- ***Les lieux d'accueil de la police en décembre 2008***

En partenariat avec le Ministère de l'Intérieur, toutes les Directions Départementales de la Sécurité Publique ainsi que toutes celles relevant de la Délégation aux Victimes ont reçu un pli permettant d'attribuer une affiche ainsi qu'une plaquette d'information par local d'accueil.

Tous ces envois ont été précédés d'une « information » par courriel par les services compétents du Ministère de l'Intérieur et notamment Edith Parent, membre du Conseil d'administration du GIP.

Cette note proposée par le 119 rappelait l'obligation d'affichage et les modalités d'obtention de la documentation ainsi que des informations importantes sur le service.

Après ces envois courant décembre 2008, de nombreuses demandes de documentation complémentaire sont arrivées au 119.

Par ailleurs, la revue officielle de l'Association des Anciens de la Police Nationale « Solidarité Police » a consacré un dossier de 4 pages dans son édition annuelle de 2009.

- ***Les centres de loisirs et de jeunesse en décembre 2008***

En collaboration avec Marie-Odile Lucchini, de la direction chargée de jeunesse au sein du ministère de la Santé et des Sports, membre du Conseil d'administration du GIP, nous avons mis en place une campagne de sensibilisation importante en direction des différents lieux d'accueil jeunesse.

Ainsi, une information, établie conjointement par le Ministère et le 119, a été transmise par courriel à toutes les Directions Départementales de la Jeunesse et des Sports afin de les appeler à participer à la campagne de communication nationale du 119. Il leur a clairement été demandé de faire connaître à leurs différents partenaires et à leur réseau information jeunesse l'obligation d'affichage du visuel 119 dans un lieu accessible au public.

Il a également été demandé aux Centres Régionaux Information Jeunesse (CRIJ) de diffuser l'affiche 119 à tous les bureaux et points information jeunesse.

Cette information a rapidement eu des retombées importantes dans les demandes de documentation (affiches mais également demandes de bannières ou de logos pour la mise en place d'informations et de liens sur les sites web).

On peut citer, début 2009, la mise en place de nombreuses informations sur différents sites régionaux, associatifs et surtout sur le portail du Ministère qui a inséré une communication permanente en page d'accueil du site [www.jeunes.gouv.fr](http://www.jeunes.gouv.fr).

Les retombées de cette campagne, et notamment l'étude de son efficacité, seront plus détaillées dans le rapport d'activité 2009 car elle semble avoir un impact sur plusieurs mois.

Le second semestre 2008 a également permis de réfléchir à un plan de diffusion des supports de communication du 119 « à long terme », notamment en termes de cibles et de fréquence qui a été présenté au Conseil d'administration du 14 janvier 2009.

### ***Le documentaire « Allô le 119, je vous écoute »***

Le documentaire que nous avons présenté dans la partie consacrée aux temps forts du 119 en 2008, a donné lieu à des actions de communication.

Un communiqué de presse a été réalisé par le diffuseur mais aussi par le SNATED afin, non seulement d'inciter le public et les professionnels à regarder ce documentaire inédit, mais aussi de

faire passer des messages sur le 119 : accessibilité, gratuité, professionnalisme, confidentialité, service public...

De nombreuses retombées presse (notamment TV, quotidienne et spécialisée) ont été constatées.

Des retombées en termes d'appels ont également été remarquées. Lors de la diffusion, un jeudi soir vers 23h, mais également pendant plusieurs jours, de nombreux appels ont été enregistrés sur les lignes du 119 : le film documentaire a suscité un grand intérêt des téléspectateurs (appels de félicitations, de remerciements d'exister, d'admiration pour l'écoute apportée au 119...) mais aussi de nombreux témoignages d'anciennes victimes, des révélations concernant des situations d'enfants en danger...

Par ailleurs, ce documentaire a été présenté lors d'une projection privée à des professionnels de l'enfance, à nos partenaires, aux administrateurs du GIP mais également à des professionnels du cinéma et de la télévision (soit près de 150 personnes invitées) le jeudi 20 novembre 2008 (journée internationale des droits de l'enfant).

Le DVD du film de 53 minutes n'est pas diffusé par le 119. France 2 et la société de productions réalisatrice en étant dépositaires, seule la société Octobre Production peut aujourd'hui le diffuser.

Ce véritable support de communication est présenté sur le site internet du service et les demandes qui nous arrivent (plus de 20 par mois), sont donc réorientées vers Octobre Production.

A partir de ce documentaire, le 119 a réalisé une bande annonce de 4 minutes qu'il diffuse lors de certains rendez-vous institutionnels : journée des correspondants, réunions internes, interventions extérieures... Cette bande annonce, très appréciée, est diffusée sur le site du 119 afin d'être visualisée par de nombreux internautes. Elle est aujourd'hui, via le site internet, repérée et demandée par de nombreux professionnels (CNAM, médecins, professeurs, documentalistes...) qui souhaitent le diffuser lors de colloques ou le rendre disponibles en prêt dans leurs institutions.

Le 119 a une réelle volonté de mettre en lumière ce support de communication de qualité sans qu'il remplace le film institutionnel de 12 minutes *Parce que des solutions existent*, essentiellement diffusé aux professionnels travaillant auprès des jeunes et des familles.

Cette bande annonce est ainsi, depuis fin 2008, diffusée uniquement par voie numérique à tous nos partenaires départementaux, associatifs, institutionnels et plus largement à d'autres professionnels de l'enfance et permet, comme la bannière animée, une présentation du 119 sur les sites web.

### ***Le 119 organise une journée de travail avec ses correspondants départementaux***

Cette journée présentée dans la partie I de ce chapitre a considérablement mobilisé la Responsable communication du 119, chef de projet dans l'organisation de cette rencontre.

Ainsi, dès avril 2008, le 119 a commencé à travailler à l'organisation de cette journée de rencontre entre les professionnels du 119 et leurs interlocuteurs privilégiés : les conseils généraux.

Il a ainsi procédé à une pré-invitation de ses partenaires le 7 avril 2008. Ce rendez-vous institutionnel qui n'avait pas eu lieu depuis plus de 10 ans a été un moment très important en termes de communication institutionnelle.

Les conseils généraux ont été notamment sollicités par la Responsable communication du 119 tout au long de l'année pour :

- recueillir leur avis sur la base d'un pré-programme afin de recenser les propositions des départements ;
- trouver des intervenants des départements pour la table ronde et les ateliers de l'après-midi ;
- recueillir des informations par un questionnaire aux correspondants départementaux sur l'organisation de la cellule et l'existence d'un téléphone départemental ;
- relancer les départements afin de favoriser la plus large participation.

Cet événement institutionnel donnera lieu, en 2009, toujours sous la coordination de la Responsable de la communication, à la diffusion d'actes.

La présentation de ces principaux temps forts de la communication en 2008 démontre la volonté du 119 de mieux communiquer en choisissant des modes de communication variés et différents selon les cibles : communication de proximité avec de plus en plus de supports de communication envoyés quotidiennement, communication événementielle avec des actions importantes visant à toujours améliorer ses relations avec ses partenaires et les autres professionnels et enfin communication « medias » plus maîtrisée (nous développerons ce point dans les chapitres suivants) afin de faire passer au public et aux journalistes des messages forts qui lui tiennent à cœur.

Pour ce faire, le 119 choisit de diversifier ses modes de diffusion : la communication par voie numérique est ainsi souvent privilégiée et mise en avant en 2008.

### **III.2 Les relations médias**

Cette année encore les médias, notamment la presse écrite, ont beaucoup sollicité le service et communiqué sur le 119.

A noter que lors de chaque communiqué presse, depuis 2006, le service sollicite la coopération des medias afin de sensibiliser l'opinion publique aux questions d'enfance en danger et plus particulièrement de rappeler les missions du 119 notamment après un article, ou un programme audiovisuel, relatant une situation d'enfant en danger ou maltraité.

### ***La presse écrite***

Cette année encore le nombre de papiers (de la brève au dossier) évoquant le 119 n'est pas négligeable.

Comme nous le voyons dans le tableau ci-après, ils sont en hausse par rapport à 2007.

<b>ANNEE</b>	<b>Articles références Argus <u>numérique</u></b>
<b>2006</b>	250
<b>2007</b>	171
<b>2008</b>	<b>183</b>

Comme chaque année, la presse régionale (voir tableau ci-dessous) est la plus encline à évoquer le 119 et plus largement la problématique de l'enfance en danger. Elle arrive encore largement en première position (1 article sur 2 évoquant le 119 paraît dans la presse régionale).

De plus en plus, la presse nationale ouvre ses pages à cette problématique et n'hésite pas à sensibiliser ses lecteurs en informant sur l'existence du 119.

On constate également à la lecture du tableau que le nombre de parutions est sensiblement plus élevé en octobre que les autres mois de l'année (46 parutions soit près de 20 % des articles de l'année). Traditionnellement, le mois de novembre arrive en 1<sup>ère</sup> position (journée internationale des droits de l'Enfant). L'augmentation sensible en octobre est due aux retombées presse du communiqué presse relatif à la diffusion du film « Allô le 119, je vous écoute » sur France2.

Par ailleurs, suite au communiqué presse réalisé en décembre 2007, les retombées presse ont été palpables aux mois de janvier et février 2008.



Type de presse :	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Été	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
<b>Régionale</b>	9	8	4	7	3	3	6		18	12	12	79
<b>Nationale (quotidiens, hebdos, programmes TV...)</b>	1	1		1		2	4	3	9	7		28
<b>Presse nationale gratuite</b>	1	0							4		3	8
<b>Professionnelle spécialisée, de l'éducation, de santé, famille...)</b>	4	7		5	1	3	4		9			32
<b>Agences de presse</b>	0	0						1				1
<b>Jeunesse</b>	1	0	1	1				1	1			5
<b>Féminine</b>	1	0	1	1			1		1	2		7
<b>Piges web</b>	0	4	2		1		1	1	4	4	7	23
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>46</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>183</b>

Comme chaque année, le 119 effectue quelques rectificatifs presse (5 en 2007 et 6 en 2008) et répond aux demandes de renseignements de journalistes : où obtenir des informations sur la violence conjugale, où trouver un pédopsychiatre...

Par ailleurs, en 2008, comme pour les années précédentes, on peut noter la médiatisation de plusieurs affaires qui avaient fait l'objet d'une transmission d'informations aux services des conseils généraux. Le 119 est ainsi un dispositif où des situations sont « révélées ». On peut en recenser 5 pour 2008 (chiffre stable depuis ces 2 dernières années).

### ***L'audiovisuel et la radio***

Cette année encore, et tout au long de l'année, le 119 a été invité à participer à des émissions de radio ou de télévision.

On peut principalement retenir dans les présences medias du 119 :

- magazine *Toute une histoire*, quotidienne sur France 2, diffusé le 14 janvier 2008 : le 119 a été cité dans le cadre d'un sujet intitulé « victimes d'inceste : oser parler pour sauver ses proches » ;
- magazine *66 minutes*, sur M6 : dans le cadre d'un sujet sur le thème « nouvelles pratiques sexuelles : nos adolescents sont-ils en danger », le 119 est cité par l'animatrice le 3 juin 2008 ;

- participation à une émission en direct sur Enjoy Station (radio nationale pour les 12-35 ans) de la responsable du 119 pour 5 minutes le 23 octobre 2008 ;
- magazine @ la carte, en direct quotidiennement sur France 3 : dans le cadre d'un sujet consacré à l'enfance en danger, diffusion le 3 novembre 2008 d'un reportage tourné au 119 et citations à plusieurs reprises du 119 ;
- rediffusion le 25 novembre 2008 sur W9 Mag du reportage « la pédophile au féminin » de Anne Poiré diffusé en 2001 avec plusieurs séquences tournées au 119.

Les sociétés de production continuent également à demander des visuels du 119 à afficher dans un décor de fiction.

Depuis 2008, par un travail d'anticipation sur les tournages, le service interpelle directement des sociétés de production ou autres services « fiction » de chaînes hertziennes afin de sensibiliser à l'affichage du nouveau visuel du 119... notamment pour les séries françaises présentes plusieurs saisons à l'écran.

### III.3 Les demandes d'insertion

Comme chaque année, la communication écrite sur le 119 peut se faire plus largement sur des supports autres que les outils de communication du GIP.

Ainsi, après examen de la demande, l'autorisation de diffusion du 119 (son logo, son visuel, des extraits de sa plaquette ou de son site...) a été donnée à différents supports.

En 2008, avec la multiplication des supports communication numériques (bandes annonces, bannière animée..), les sollicitations en termes d'insertions sur des sites web sont apparues plus précisément.

Rappelons ici que notre service public souhaitant contrôler, pour des raisons évidentes, ces insertions, chaque élément de son identité visuelle doit obligatoirement faire l'objet d'une autorisation.

Cette année, les demandes ont été nettement plus importantes et variées que les années précédentes. Nous pouvons ici lister les principales autorisations accordées en 2008 :

- logo sur les outils de communication de l'association Innocence en Danger,
- logo sur la plaquette du Conseil général de la Haute-Corse,
- insertions sur différents supports départementaux pour le Conseil général du Finistère,
- reproduction du logo du 119 dans le nouveau guide du signallement *Un enfant en danger, parlons-en*, tiré à 8000 exemplaires et diffusé aux organismes en relations avec des enfants, Conseil général de l'Aube,
- logo dans une brochure distribuée par le Conseil général du Calvados à tous ses élèves de 6<sup>ème</sup>.

- visuel de l'affiche officielle du 119 sur le schéma départemental du Conseil général du Val-d'Oise,
- insertion du visuel sur la 4<sup>ème</sup> de couverture d'un ouvrage pour les éditions Pocket Jeunesse (roman s'adressant aux plus jeunes et traitant de la protection de l'enfance),
- insertions dans un guide destiné aux 13-15 ans pour les éditions Milan,
- insertions du 119 dans les agendas scolaires de l'antenne haut-marnaise de la Ligue Contre le Cancer, pour distribution aux élèves de CM2,
- citation du 119 dans la pièce de théâtre *Duo pour un monologue*, qui aborde les thèmes des violences sur l'enfant et de l'inceste à destination des professionnels et des jeunes (auteur : Lionel Gaillard),
- reproduction de la plaquette du 119 dans un manuel scolaire destiné aux TP sciences sanitaires et sociales (éditions Hatier),
- reproduction du logo dans l'ouvrage scolaire d'éducation civique à destination des 6<sup>ème</sup> (éditions Nathan),
- reproduction de la page d'accueil du site web du 119 dans le manuel scolaire d'éducation civique à destination des 6<sup>ème</sup> par les éditions Hachette éducation,

Mêmes demandes pour les éditions Belin, les éditions Bordas (pour des élèves de CE1) ...

### III.4 L'activité du site internet

#### *La fréquentation du site*

Depuis son ouverture en février 2000 et la création d'une zone «parents/professionnels» en novembre 2002, la fréquentation du site n'a cesse d'augmenter et les pages visitées également.

On constate cette évolution à la lecture du tableau suivant :

<b>ANNEE</b>	<b>Visites</b>	<b>Pages visitées</b>
<b>2005</b>	185 238	690 198
<b>2006</b>	256 427	1 084 699
<b>2007</b>	367 287	1 357 873
<b>2008</b>	<b>435 741</b>	<b>1 526 700</b>

### Détail des visites et pages visitées par mois :

<b>2008</b>	<b>Nombre de visites</b>	<b>Nombre de pages visitées</b>
<b>Janvier</b>	35 103	152 067
<b>Février</b>	38 267	136 032
<b>Mars</b>	40 856	141 691
<b>Avril</b>	39 860	128 462
<b>Mai</b>	39 408	131 157
<b>Juin</b>	32 912	100 866
<b>Juillet</b>	28 170	90 866
<b>Août</b>	28 016	84 733
<b>Septembre</b>	33 328	107 271
<b>Octobre</b>	38 430	145 664
<b>Novembre</b>	40 166	155 451
<b>Décembre</b>	41 225	151 900
<b>Total</b>	<b>435 741</b>	<b>1 526 700</b>

Cette croissance continue depuis la création du site peut s'expliquer par un travail régulier de mise à jour et de gestion mais également par la communication importante faite sur l'adresse du site web qui figure depuis 2008 sur l'ensemble de la charte graphique du 119.

C'est également le cas des hyperliens pour lesquels le 119 est de plus en plus sollicité, notamment depuis la communication faite autour de la création d'une bande annonce et d'une bannière animée destinée au web.

On peut citer quelques exemples de demandes de liens qui montrent la variété des sollicitations et la nécessité d'étudier le sérieux et la légitimité des demandes :

- blog de la mairie de Nanteuil-sur-Marne,
- association Les Tous Petits, (association pour enfants et adultes handicapés de l'Essonne),
- association Kiwanis Guadeloupe,
- partie « jeunes » du site internet de l'UNICEF : [www.defensedeneapasagir.fr](http://www.defensedeneapasagir.fr).

On peut également expliquer cette hausse permanente par la mise en place d'une nouvelle option. En effet, alors que les différents rapports d'activité du 119 pouvaient être téléchargés depuis plusieurs années, les nouveaux supports de communication du 119 (voir III.1) le sont progressivement entre le dernier trimestre 2007 (pour l'affiche et les autocollants) et janvier 2008 (pour la plaquette de présentation du service).

Ce tableau comparatif et évolutif entre deux périodes consécutives de 7 mois chacune montre la progression du téléchargement.

⇒ Entre le 29 novembre 2007 et le 30 juin 2008, ont été téléchargés :

- affiche : 1 427,
- autocollant (par 10) : 531,
- plaquette d'information : 637 (*ici entre janvier et juin 2008*).

⇒ Puis du 1<sup>er</sup> juillet 2008 au 10 février 2009 :

- affiche : 1 989,
- autocollant : 498,
- plaquette d'information : 1244.

Les communications faites à chaque étape de la campagne de diffusion informent les différentes cibles de cette possibilité de télécharger gratuitement ces supports.

C'est également le cas quotidiennement puisque depuis plusieurs mois, chaque envoi de documentation est accompagné d'une lettre précisant cette possibilité et les adresses URL permettant d'y accéder.

### ***Les messages déposés sur le site***

Comme on le verra plus précisément dans la partie consacrées aux demandes de documentation, le site web confirme l'un de ses objectifs de départ : devenir le premier media utilisé par les demandeurs de documentation du 119.

Toutefois, nous constatons pour la première fois, et notamment par rapport à l'année précédente, que les demandes de documentation sont en baisse.

<b>ANNEE</b>	<b>Via le site web</b>
<b>2006</b>	983
<b>2007</b>	1822
<b>2008</b>	<b>1243</b>

Plusieurs raisons permettent d'expliquer ce phénomène :

- les formulaires « demande de documentation » ont été désactivés à plusieurs reprises pendant l'année durant les vacances scolaires. Ce chiffre correspond donc à une année incomplète (environ 2 mois manquants).
- la mise en place du téléchargement fin 2007 a certainement « supprimé » des demandes via internet (voir ci-dessus).

Le site, dont l'un des atouts est son interactivité, reçoit et répond quotidiennement, à de nombreux messages : 1633 en 2008.

Il est important de rappeler, ici, que malgré des messages d'avertissement, des questions posées font part de situations relevant du 119. Ces internautes sont alors encouragés, par retour de courriel, à appeler le 119. Lorsque le message déposé contient des identifiants et des éléments de danger (une moyenne de 3 par mois en 2008), les coordonnateurs du 119 sont immédiatement informés afin de prendre le relais dans le traitement du message.

### III.5 Les demandes de documentation du 119

Cette partie porte sur les demandes « spontanées » quotidiennes (hors campagne). En effet, afin de mener à bien sa mission, le 119 réalise chaque jour un nombre important d'envois de documentation demandée spontanément (affiches, autocollants, plaquette et film institutionnel du 119).

Dans le tableau qui suit, nous pouvons faire un point sur l'envoi de la documentation. Il ne prend pas en compte les demandes de **DVD du film institutionnel « Parce que des solutions existent »** qui est transmis, à la demande, à des professionnels de l'enfance et/ou de la famille. Ainsi, si entre janvier 2006 et décembre 2007, plus de 350 DVD ont été diffusés, on compte plus de 300 envois en 2008.

<b>ANNEE</b>	<b>Par courrier</b>	<b>Par téléphone</b>	<b>Via le site web</b>	<b>TOTAL</b>
<b>2006</b>	66	727	983	1 776
<b>2007</b>	40	576	1 822	2 438
<b>2008</b>	<b>28</b>	<b>409</b>	<b>1 243</b>	<b>1 680</b>

Ainsi, plus de 1 680 demandes ont été gérées en 2008 (soit 30% en moins qu'en 2007).

La baisse est importante, mais elle s'explique par le fait que les envois dans le cadre de la campagne n'ont pas été comptabilisés.

Par ailleurs, les actions de diffusion ayant ciblé particulièrement les principaux lieux et publics qui nous sollicitaient régulièrement pour de la documentation, il semble normal que le nombre de sollicitation ait baissé.

Nous pouvons ici également expliquer cette baisse par la hausse du nombre de téléchargements. Cette donnée nous semble importante car le service souhaite encourager le téléchargement (moins coûteux que l'édition des documents et l'affranchissement des plis).

Comme on l'a vu précédemment, le site internet est toujours, et de plus en plus, le media le plus utilisé pour faire une demande de documentation au 119.

Les demandeurs sont toujours le même profil : le personnel scolaire est toujours en première position.

<b>Provenance et profil des demandeurs</b>	<b>2008</b>
Personnel scolaire (profs, instits, conseillers d'éducation, documentalistes...)	376
Parents d'élèves (associations ou particuliers)	23
Petite enfance (crèches, assistantes maternelles...)	61
Elèves (primaires, collégiens et lycéens)	52
Etudiants (facultés, écoles supérieures...)	137
Assistants sociales scolaires	77
Personnel médical scolaire (médecins, infirmières, psychologues)	84
Service social (centres sociaux, CCAS, assistantes sociales...)	136
Personnel médico-social (MRPS, CODES...)	46
Médical (hôpitaux, médecins, infirmiers...)	122
Accueil spécialisé (éducateurs spécialisés, foyers, instituts spécialisés...)	79
Loisirs (centres de loisirs, clubs sportifs...)	284
Associations	39
Mairies	16
Conseils généraux	20
Ministères	2
Justice (maisons de justice et droit, avocats, juristes...)	11
Police / gendarmerie	5
Journaliste	3
Particuliers	107
<b>TOTAL</b>	<b>1680</b>

Comme on peut le voir dans le précédent exposé, la communication a été riche en 2008 afin de relancer la notoriété du 119. La campagne de communication se poursuit en 2009, année qui devrait être dans la même mouvance puisqu'elle verra se poursuivre le plan de communication adopté par l'ensemble du Conseil d'administration sur plusieurs années. 2009 sera également l'année de la réflexion et de la mise en œuvre d'un événement important pour l'institution puisque 2010 marquera les 20 ans de la mise en place de ce service public.



## ***Deuxième partie : L'ONED, des missions en évolution***

L'année 2008 a été, pour l'ONED, l'occasion de poursuivre et de mener à bien plusieurs grands chantiers. Le caractère transversal de ceux-ci a permis de mener de front les différentes missions de l'Observatoire prévues par la loi de janvier 2004, renforcées par la loi de réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007. La Convention d'objectifs et de gestion, dont la préparation a été initiée en 2008, et actuellement en cours de mise en place à la demande de l'Etat, rendra la logique des activités de l'Observatoire d'autant plus claire qu'elle pose avec force trois objectifs transversaux :

- développer et diffuser les connaissances en protection de l'enfance,
- recenser, analyser et diffuser les interventions en protection de l'enfance,
- soutenir les acteurs de la protection de l'enfance.

Cette convention, de même que le contrôle de la Cour des Comptes en 2008, a permis de nombreux échanges avec différents représentants de l'Etat sur les activités de l'ONED ainsi qu'une réflexion approfondie sur les améliorations possibles. L'une des conséquences portera sur le rapport annuel au Gouvernement et au Parlement, qui sera plus dense et plus court et consacré à des problématiques majeures en protection de l'enfance. La connaissance chiffrée de la protection de l'enfance fera l'objet d'un rapport particulier, nourri des statistiques départementales.

La mission de soutien aux départements s'est concrétisée notamment à travers l'organisation de cinq journées interdépartementales, dans cinq villes différentes, au cours du premier semestre 2008. La préparation des décrets relatifs à la réforme de protection de l'enfance a mobilisé une partie de l'équipe de l'ONED et plus particulièrement les démographes, ainsi que le chargé de mission informatique du GIPED.

Support de diffusion des activités et lieu de ressources numérisées en protection de l'enfance, le site internet de l'ONED a été complètement refondu et valorisé, notamment, le programme de recherches de l'ONED autour de la thématique des jeunes en difficultés multiples.

Cette année 2008 a aussi été l'occasion de développer de nouvelles formes de collaborations avec le SNATED, l'ONED ayant participé à la journée du 119, le 25 septembre. Plusieurs membres de l'équipe de l'Observatoire ont également participé, en concertation avec les appelants, à la mise en place du nouveau logiciel LISA (*Logiciel Informatique de Suivi des Appels*), en contribuant aux groupes de travail afin de définir les différentes variables recueillies par ce nouveau système. Ces variables ont été élaborées en cohérence avec celles recueillies par l'ONED dans le cadre de la mise en place du décret sur la transmission des données chiffrées.

## **I. Renforcement de l'équipe de l'ONED**

Afin de répondre au renforcement de ses missions stipulées par la loi du 5 mars 2007, l'ONED a accueilli, au cours du second semestre 2008, Milan Momic, qui a rejoint l'équipe des démographes ; Séverine Euillet, docteur en psychologie ainsi que Pierrine Robin, docteur en science de l'éducation depuis mars 2009 qui partage son temps de travail entre l'ONED et le CREAL Rhône-Alpes. Pascale Breugnot, chargée d'études depuis quatre ans à l'ONED, a quitté ses fonctions au mois de juin.

Par ailleurs, Clémentine Moërman, étudiante en démographie, a effectué, au cours de l'été, un stage de trois mois auprès de l'équipe des démographes et travaillé sur les indicateurs de contexte. Les résultats de son étude ont été exploités dans le rapport annuel 2008 de l'ONED. Sandrine Turkieltaub, juriste, a, au cours du deuxième semestre 2008, recensé les textes juridiques traitant de protection de l'enfance entre 1793 et 1945, qui sont aujourd'hui accessibles sur le site de l'ONED.

## **II. Missions d'appui et de conseil aux départements, administrations et associations sous le signe de la réforme de la protection de l'enfance**

L'une des principales missions de l'ONED portant sur l'analyse de la politique publique de protection de l'enfance et la formulation de recommandations est rappelée par la Convention d'objectifs et de gestion en préparation. Celle-ci se concrétise à travers un rôle d'appui et de soutien aux différents acteurs de la protection de l'enfance.

### **II.1 Soutien aux départements**

Au cours de l'année 2008, l'ONED s'est plus particulièrement engagé auprès des départements dans le cadre de la mise en place des cellules de recueil, d'évaluation et de traitement des informations préoccupantes (CRIP) et des observatoires départementaux de la protection de l'enfance (ODPE), ces deux organismes faisant partie des nouvelles dispositions prévues par la loi du 5 mars 2007.

#### ***Les journées interdépartementales***

Afin de favoriser l'échange et la discussion, et d'être au plus près des préoccupations des départements, l'ONED a organisé cinq journées interdépartementales, qui se sont déroulées au cours du premier semestre 2008 à Angers (15 mai), Nancy (27 mai), Paris (10 juin), Lyon (19 juin) et Agen (27 juin). Le contenu, l'organisation et l'animation de ces journées ont été élaborées au cours d'une importante phase de préparation entre janvier et mai 2008.

### ***Une préparation en lien avec les départements***

Ces journées ont été préparées par plusieurs réunions rassemblant un certain nombre de départements. Le 14 janvier, puis le 5 février, l'ONED a accueilli des représentants de Gironde, de la Manche, de l'Oise, de l'Orne, de Saône-et-Loire, de la Savoie, du Vaucluse, de la Vienne, de Seine-Saint-Denis et du Val-d'Oise, venus présenter leur dispositif de recueil des informations préoccupantes et les questions et obstacles susceptibles de se présenter au cours de sa mise en place et dans son fonctionnement. Une autre réunion, organisée le 12 février, portait sur la mise en place et l'état d'avancement des observatoires départementaux en protection de l'enfance. Elle rassemblait des représentants venus des Bouches-du-Rhône, du Finistère, de Gironde, d'Indre-et-Loire, du Maine-et-Loire, de Savoie, de Paris, des Vosges et de Seine-Saint-Denis. Par ailleurs, la visite à l'ONED de représentants du Conseil général du Jura, en février, a permis d'apporter des éléments complémentaires dans la préparation de cette journée.

Le 25 janvier, l'ONED a reçu cinq représentants du Parquet, afin de disposer du point de vue de l'un des partenaires majeurs des départements, sur ces nouvelles organisations.

Enfin, une enquête sur l'organisation des cellules dans les 100 départements- dont il sera question plus en détails par la suite-, a été préparée et réalisée par Juliette Halifax, démographe et Grégory Derville, chercheur associé à l'ONED.

### ***Un schéma commun, des intervenants variés et des questions récurrentes***

Le programme, construit de façon identique pour chaque journée, a mis en relief les attentes et les questions communes des différents participants mais également la diversité des départements, aussi bien dans le mode d'organisation choisi que dans la mise en place des cellules et des observatoires départementaux. Les matinées, consacrées aux cellules départementales de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes ont permis de dresser un état des lieux assez complet, à travers l'enquête menée auprès des départements par l'ONED et les présentations détaillées de 14 départements, de taille, d'organisation et de culture diverses, venus exposer leur lecture de la loi et l'organisation qui en a découlée. Un représentant de la Justice et, à deux reprises (à Paris et à Agen), un représentant de l'Education nationale ont apporté leur éclairage sur les liens entre la cellule et les partenaires du Conseil général en protection de l'enfance. Une synthèse de la matinée préparée par une personnalité reconnue de la protection de l'enfance concluait cette première partie de la journée. Les après-midi, consacrés aux ODPE, s'organisaient en deux temps. La première partie portant sur la transmission des données chiffrées, soulignait son intérêt et son importance dans le cadre des politiques départementales ainsi qu'au niveau national. La présentation d'une étude menée dans le cadre ou en partenariat avec un département permettait, ensuite, d'illustrer, de façon concrète, une autre des missions de l'observatoire départemental.

L'un des apports majeurs de ces journées, au-delà de discussions et d'échanges passionnants, est d'avoir mis en avant des idées, mais aussi des questions largement partagées au niveau national, telles que la place des partenaires dans la transmission des informations préoccupantes ou les

conditions de faisabilité du processus de collecte des données, pour des services ayant déjà une forte charge de travail.

*Participants présents aux 5 journées interdépartementales, répartis par secteur d'activités*

<b>Personnel des départements</b>	<b>300</b>
<b>Personnel de l'Education Nationale</b>	<b>156</b>
<b>Représentants d'associations</b>	<b>137</b>
<b>Personnel de la Justice</b>	<b>62</b>
<b>Représentants du secteur médical</b>	<b>35</b>
<b>Représentants d'autres institutions</b>	<b>23</b>
<b>TOTAL</b>	<b>713</b>

### ***Inaugurations d'observatoires***

Certains départements ayant finalisé la mise en place des observatoires, l'ONED a régulièrement été invité à participer au lancement de ceux-ci : le 20 juin dans le Jura pour assister au lancement du pôle « Jura Enfance à Protéger » en présence de l'ensemble des acteurs de la protection de l'enfance de ce département, en octobre à l'inauguration de l'Observatoire départemental de la protection de l'enfance du Finistère, et à Troyes pour la 5<sup>ème</sup> journée des Acteurs de la protection de l'enfance du département de l'Aube puis en décembre à Mont-de-Marsan, à l'occasion de la réunion inaugurale de l'observatoire départemental de la protection de l'enfance des Landes.

## **II.2 Soutien à l'Etat**

### ***Aide à la préparation de la publication de deux décrets dans le cadre de la loi***

#### ***Formation***

L'ONED a participé aux réflexions et travaux préparatoires au premier décret d'application de la loi du 5 mars 2007, en date du 30 juillet 2008, relatif à la formation des cadres territoriaux en charge de la protection de l'enfance qui a été publié au Journal Officiel du 3 août 2008. Ce texte a été complété par un arrêté 25 septembre 2008 relatif au contenu de la formation prévue à l'article D. 226-1-2 du code de l'action sociale et des familles.

#### ***Décret sur la transmission de données chiffrées***

Dans le cadre de la préparation du décret sur la transmission de données chiffrées, l'ONED a participé à de nombreuses réunions avec les différents acteurs impliqués, notamment l'Assemblée des Départements de France (ADF), le cabinet de la Secrétaire d'Etat chargée de la Famille, Nadine Morano, la Direction Générale de l'Action Sociale (DGAS), la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (DPJJ), mais aussi les organismes chargés de la production de statistiques tels que la DREES, qu'il s'agisse de jouer un rôle de conseil concernant les variables retenues ou d'expliquer le dispositif de transmission de données.

Conscient de la nécessité pour les départements de mettre en place ce dispositif, l'ONED, à travers le Président du GIP Christophe Béchu, a insisté sur l'importance de ce décret et l'urgence de sa publication. Le décret organisant la transmission d'informations sous forme anonyme aux observatoires départementaux de la protection de l'enfance et à l'ONED, est paru le 27 décembre 2008, au Journal Officiel.

### ***Rencontres sur les violences conjugales et enfance***

Suite au groupe de travail formé avec le Service du Droit des Femmes et de l'Egalité sur la thématique des enfants exposés aux violences conjugales, est paru, en avril 2008, un cahier des premières préconisations issues du partenariat entre le Service du Droit des Femmes et de l'Egalité (SDFE) et l'ONED, intitulées « *les enfants exposés aux violences conjugales au sein du couple : quelles recommandations pour les pouvoirs publics ?* », qui a fait l'objet d'une couverture médiatique importante, notamment dans la presse spécialisée.

Pascaline Chamboncel-Saligue, magistrate chargée de mission à l'ONED, et Nadège Séverac, chargée d'études, se sont rendues au Conseil général des Hauts-de-Seine pour présenter ce cahier de préconisations en novembre. Le 17 décembre, Paul Durning et Nadège Séverac sont intervenus dans le cadre de la réunion d'encadrement de la DEF du département de Seine-Saint-Denis pour présenter le cahier et ont réalisé une communication intitulée « *Enfants à protéger, parents à aider ; quelques enseignements à tirer de l'expérience canadienne* ».

## **II.3 Autres institutions et professionnels**

### ***Rencontres avec le monde médical***

#### ***Rencontre avec des médecins travaillant avec la cellule***

Une rencontre avec plusieurs médecins, responsables de cellules départementales ou référents entre la PMI et l'ASE a été organisée en septembre, la place des médecins et des services départementaux de santé jouant un rôle crucial dans le parcours et le recueil des informations préoccupantes.

#### ***Rencontre du service de stomatologie de Saint-Vincent de Paul***

Si les médecins de PMI sont informés, en raison de leur position, de la réforme en protection de l'enfance, tel n'est pas forcément le cas du milieu hospitalier ou des médecins libéraux. Conscient de cet obstacle et parfois confrontés à des cas de maltraitance, le service hospitalier de stomatologie infantile de l'Hôpital Saint-Vincent de Paul (Paris), a invité, en décembre, Paul Durning, accompagné de membres de l'ONED, à présenter la réforme de la protection de l'enfance et les modes de transmission de l'information préoccupante.

### ***Associations***

#### ***Tenue du séminaire de SOS Villages d'Enfants***

L'ONED a reçu, au cours du mois de mars, le séminaire des directeurs de villages de l'association SOS Villages d'Enfants, qui accueille des fratries d'enfants placés, souvent sur décision judiciaire. Cette rencontre, riche d'échanges, a permis d'aborder concrètement l'évolution des relations de SOS Villages d'Enfants avec les Conseils généraux suite à l'entrée en vigueur de la loi du 5 mars, les conséquences de cette dernière pour les villages d'enfants, les pistes de collaborations possibles des différents villages avec les ODPE.

#### ***Autres associations***

L'ONED a rencontré plusieurs associations dans le cadre de leurs réflexions sur l'évolution de leurs missions et de leurs pratiques suite à la réforme du 5 mars 2007 : rencontre avec l'Association Girondine Education spécialisée Prévention en Gironde en mars, avec l'association Olga Spitzer en juin à Paris.

## **II.5 Conventions et partenariats**

### ***Signature d'une convention avec le CNFPT***

En présence de Nadine Morano, Secrétaire d'Etat chargée de la Famille, le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT), représenté par son Président, André Rossinot, et l'Observatoire National de l'Enfance en Danger, représenté par le Président du GIP Enfance en

Danger, Christophe Béchu, ont signé, le 4 juin, une convention de coopération. Celle-ci permet à ces deux institutions d'élaborer des actions de formation et d'information, mises en œuvre par le CNFPT au bénéfice des départements et de leurs agents, portant notamment sur la réforme de la protection de l'enfance. Elle prévoit également, par la suite, l'organisation de manifestations ayant pour objectif de sensibiliser le plus grand nombre d'acteurs à la protection de l'enfance en danger et de diffuser ainsi les nouveaux dispositifs de transmission des informations préoccupantes.

Fin août, Anne Oui est intervenue à Angers dans une journée de formation destinée aux cadres de l'ASE. En septembre, Marie-Pierre Mackiewicz a participé au séminaire organisé également à Angers pour les cadres des Conseils généraux et intitulé « ASE, PMI, Service social : une coopération nécessaire pour l'approche renouvelée de la prévention ».

### ***Réseau Idéal***

L'ONED, au cours de l'année a été particulièrement présent aux réunions du « club ASE » du Réseau Idéal, l'association de collectivités locales ayant pour vocation d'animer l'échange de savoir-faire entre les collectivités. L'ONED a contribué aux travaux du comité de pilotage du « Club ASE », à l'organisation et à la tenue de journées thématiques portant notamment sur la mise en place des cellules, l'évaluation des situations en protection de l'enfance, le projet pour l'enfant. Des réunions ont été organisées avec les responsables du Réseau Idéal en vue de la signature d'une convention de coopération avec l'ONED.

### ***Travail avec l'Agence Nationale de l'Evaluation Sociale et Médico-sociale***

Une convention fixant les modalités de collaboration entre les deux institutions a été signée en janvier 2008. L'ONED est représenté au Comité d'Orientation Stratégique de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des services et des établissements sociaux et médico-sociaux (ANESM). Anne Oui, chargée de mission, en est membre titulaire et David Pioli, chargé d'études son suppléant.

Ce dernier a participé au groupe de travail de l'ANESM consacré aux « Conduites violentes dans les établissements accueillants des adolescents » et à celui visant à définir les recommandations cadres sur la « Bienveillance ». Les deux recommandations ont été publiées en juillet 2008. Des membres de l'équipe participent également au groupe de travail préparant la recommandation sur l'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement.

## **III. Rapport annuel au Parlement et au Gouvernement**

Contrairement aux rapports des années précédentes qui comportaient trois chapitres consacrés à trois volets de l'activité de l'ONED, le quatrième rapport de l'ONED remis au Parlement et au Gouvernement, comporte deux chapitres, l'un consacré à un état des lieux de la mise en place des

cellules de recueil, d'évaluation et de traitement des informations préoccupantes prévues par la réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007, l'autre, aux estimations chiffrées de l'enfance en danger. Les autres grands chantiers de l'Observatoire, en raison de leur développement requérant une diffusion particulière, font et feront l'objet de publications spécifiques, grâce, notamment, au site internet, rénové et enrichi, de l'Observatoire.

La création de la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes et l'élaboration ou la mise à jour du protocole définissant son fonctionnement ont été l'un des premiers chantiers mis en œuvre par les départements et les institutions concernées suite à la réforme. L'ONED y a consacré une grande partie de son activité d'observation et de soutien en 2008 et le chapitre 1 du rapport rend compte principalement des analyses ainsi conduites.

### *Chapitre I : La cellule de recueil, d'évaluation et de traitement des informations préoccupantes*

La mise en place de la cellule répond à plusieurs objectifs : elle est garante d'une admission bien organisée allant, éventuellement, jusqu'à la transmission au parquet. Elle est informée et vérifie la mise en œuvre du traitement de l'information préoccupante ; la construction ultérieure d'un parcours de prise en charge cohérent pour l'enfant ne relève pas systématiquement de sa responsabilité. A travers une enquête menée au cours du premier semestre 2008 auprès des 100 départements, et grâce aux éléments recueillis au cours des cinq journées interdépartementales, le rapport de l'ONED dresse une typologie à travers cinq organisations, de la plus centralisée à la plus déconcentrée. Les résultats les plus significatifs sont exposés en insistant sur certains aspects, fondamentaux pour la bonne application de la réforme et le bon fonctionnement de la protection de l'enfance : l'organisation du recueil des informations préoccupantes en relevant les différences de circuit entre informations d'origine interne ou externe, le recueil à tout moment et le traitement de l'urgence dans un cadre non judiciaire ; l'importance de la réflexion partagée à travers les protocoles, mobilisant l'ensemble des acteurs en protection de l'enfance, certains d'entre eux étant encore peu informés de l'existence de la cellule ; le regroupement et le suivi du traitement des informations préoccupantes afin de garantir la qualité des procédures.

### *Chapitre II : Amélioration de la connaissance chiffrée de l'enfance en danger*

Au 31 décembre 2006, le nombre d'enfants de moins de 18 ans bénéficiant d'au moins une mesure serait de 265 913 sur la France entière, soit 1,88% des moins de 18 ans. La proportion des mineurs pris en charge a ainsi augmenté de 4% par comparaison avec la période 2005-2006, alors qu'elle n'avait connu qu'une hausse de 1% au cours de la période 2004-2005. L'ONED souligne que la fragilité de ces estimations ne peut permettre de conclure à une tendance pluriannuelle de l'augmentation. Cette dernière ne pourra être affirmée que si elle perdure au cours des années à venir. Le rapport souligne par ailleurs les très fortes variations de taux d'enfants bénéficiant d'une mesure selon les départements. La mise en place d'une observation individualisée, anonyme et longitudinale permettra de mieux comprendre ces différences.



## **IV. L'amélioration de la connaissance chiffrée de l'enfance en danger**

### **IV.1 Préparation de la sortie du décret sur les transmissions d'information**

Le décret relatif à la transmission des données chiffrées à destination des observatoires départementaux de la protection de l'enfance et de l'ONED est paru en fin d'année. L'ONED a, au cours de l'année, organisé des réunions et des rencontres d'information et d'échanges préparatoires à la sortie de ce texte. Au cours des journées interdépartementales, l'ONED consacrait ainsi un temps à la présentation des projets en cours et à répondre aux questions concernant le processus d'anonymisation des données, les différentes variables envisagées, le parcours de ces données entre la cellule, l'ODPE et l'ONED, ainsi que leur utilité pour les départements eux-mêmes.

Par ailleurs, l'équipe des démographes, en collaboration avec la responsable du nouveau site de l'ONED, Marie-Pierre Mackiewicz, a préparé un certain nombre d'outils et de documents d'informations disponibles sur le site de l'ONED, dans la rubrique Espace Cellules et Observatoires. Concernant prioritairement tous les professionnels de la Protection de l'enfance qui occupent une fonction dans les cellules de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes et au sein des observatoires départementaux de la protection de l'enfance (ODPE), cet espace est notamment conçu pour les personnels chargés du recueil, de la saisie et de la codification des informations. Il comporte d'ores et déjà les textes juridiques (la loi et les décrets parus), les résultats de l'enquête sur les cellules menée par l'ONED ; à terme y figurera également un dictionnaire de codification, à l'usage des services informatiques chargés, au sein des départements, de la transmission des données à l'ODPE et à l'ONED. Ce document permet de définir l'ordre des variables, le type de chaque variable, les possibilités de codification. Des guides de collecte des variables, destinés à toute personne chargée de recueillir les informations auprès des enfants et de leur famille, ou à toute personne chargée d'effectuer la saisie informatique des données souhaitant des précisions sur la définition des variables ou les règles de codage, sont également en préparation. Une foire aux questions a été élaborée et sera régulièrement enrichie, s'appuyant sur les échanges directs ou téléphoniques, ou lors de rencontres individualisées ou collectives, avec les départements. Enfin, des liens vers des sites ressources tels que le Club ASE du Réseau Idéal sont proposés. Réactif, cet espace est régulièrement enrichi et complété, en fonction des échanges, des questions ou des problèmes soulevés par les départements auprès de l'ONED.

### **IV.2 Enquête auprès des départements sur les cellules**

Dès le mois de février, Juliette Halifax, démographe et Grégory Derville, chercheur associé à l'ONED ont, avec la collaboration de plusieurs autres membres de l'Observatoire, coordonné une enquête portant sur les cellules de recueil des informations préoccupantes auprès des 100 départements. Le questionnaire portait sur la forme du dispositif mis en place, le nombre de personnes y travaillant, les différents professionnels (médecins, psychologues...) représentés, le circuit des informations préoccupantes qu'elles soient d'origine interne ou externe, ou qu'il s'agisse de copies des

signalements judiciaires directs, leur évaluation et le niveau de prise de décision, la signature de protocoles...L'ensemble des départements ayant répondu, l'ONED dispose ainsi d'un outil de travail particulièrement précieux et largement utilisé, non seulement au cours des journées interdépartementales mais également dans son Rapport annuel pour dresser une typologie des divers types d'organisation de cellules de recueil. Certaines questions ont pu être utilisées pour d'autres types de travaux. Ainsi, la question des outils ou référentiel d'évaluation de la situation des familles en France, qui fait l'objet d'une étude approfondie, a été présentée par Nadège Séverac et David Pioli, lors d'un colloque organisé par l'Association des Centres de Jeunesse du Québec en novembre 2008.

### **IV.3 Enquête Pupilles**

L'enquête sur la situation des pupilles de l'Etat existe depuis 1987, et est confiée à l'ONED depuis 2006. Les analyses sont issues d'un questionnaire rempli conjointement par les Directions départementales des affaires sanitaires et sociales et les Conseils généraux. Les résultats sont régulièrement présentés au Conseil Supérieur de l'Adoption.

Le 31 décembre 2007, 2 312 enfants avaient le statut de pupille de l'Etat en France, soit 16 mineurs pour 100 000. Un peu plus du tiers d'entre eux (36 %) vivaient dans une famille ayant pour projet de les adopter. En 2007, 956 nouveaux enfants ont obtenu, définitivement ou provisoirement, le statut de pupille de l'Etat, soit un peu plus d'une admission pour 1 000 naissances. Cette proportion varie de 0 à 4 pour 1 000 selon les départements.

Âgés en moyenne de 2,7 ans, 69 % des enfants ont moins d'un an lors de leur admission et 12 % ont atteint leur dixième anniversaire. Les plus âgés sont, dans la plupart des cas, admis suite à un jugement ou au décès de leurs parents.

Le nombre d'enfants ayant quitté le statut de pupille de l'Etat durant l'année 2007 (1 069) a fortement augmenté par rapport à l'année précédente (+ 30 %), mais cette augmentation est due uniquement à une meilleure collecte de données portant sur les jugements d'adoption. Les deux-tiers des sorties font suite à un jugement d'adoption, 21 % à la majorité des pupilles et 11 % à un retour chez les parents avant le délai légal. Les jeunes devenus majeurs au cours de l'année 2007 sont restés pupilles de l'Etat pendant, en moyenne, 9,4 années.

En termes de placements d'enfants dans une famille adoptive en vue de leur adoption, l'année 2006 avait été un peu particulière : placements moins nombreux, enfants plus âgés, davantage de familles candidates à l'accueil. En 2007, avec 775 enfants placés en famille adoptive, on retrouve le niveau de 2005. Les enfants placés sont très jeunes (72 % ont moins d'un an), majoritairement admis suite à l'article L.224-4 1° du CASF (70 %) et très souvent placés dans une famille agréée du département (81%). Les familles d'accueil adoptent des enfants plus âgés, dont elles avaient préalablement la garde, tandis que les enfants ayant un problème de santé ou de handicap sont le plus souvent placés dans une famille adoptive agréée hors du département.

## **IV.5 SOLED : présentation du projet sur les territoires**

Développé depuis 2005 pour être mis en œuvre auprès d'une dizaine de départements volontaires, le projet de Système d'Observation Longitudinale des Enfants en Danger (SOLED), qui a permis de nourrir les propositions de l'ONED en matière de remontées des données chiffrées à l'ONED et aux Observatoires Départementaux de Protection de l'Enfance (ODPE), s'est poursuivi en 2008. L'expérimentation du SOLED a permis de préparer, avec les départements volontaires, des outils qui permettent de soutenir les services départementaux pour le recueil d'informations sur l'enfant, son environnement de vie social et familial ainsi que les interventions dont il bénéficie au titre de la protection de l'enfance : codification et définitions des informations, aide technique pour le recueil et l'enregistrement, différents modes de présentation du projet selon le public concerné. Dans les départements du Doubs, du Finistère, de la Meurthe-et-Moselle, de la Seine-et-Marne et de la Somme, des réunions qui ont rassemblé des cadres départementaux et territoriaux ainsi que des travailleurs médico-sociaux de territoires pilotes ont permis d'approfondir ces outils au regard du sens de ces informations aussi bien pour la pratique des professionnels que pour les études attendues. Elles ont également été l'occasion d'évaluer la faisabilité du recueil sur le terrain. Par ailleurs, la collecte des informations a été testée en Meurthe-et-Moselle par les professionnels de la cellule et ceux du territoire d'action médico-sociale de Longwy (assistants sociaux, puéricultrice, sage femme, éducateurs, cadre de l'aide sociale à l'enfance, du service social et de la PMI).

## **IV.5 Poursuite de la participation aux groupes de travail**

### ***Cohorte Elfe (mars/avril)***

L'ONED, représenté par deux chargées d'études, a poursuivi sa participation à l'Enquête Longitudinale Française durant l'Enfance dont la gestion est assurée par un Groupe d'Intérêt Scientifique regroupant l'Ined, l'Inserm, l'Insee, la DRESS, la DEP (Direction de l'Evaluation et de la Prospective), l'InVS (Institut de Veille Sanitaire), la DGS (Direction Générale de la Santé). Il s'agit de suivre 20 000 enfants nés en 2010, depuis leur naissance jusqu'à leurs 20 ans. Cette étude constituera une source de données permettant d'analyser le développement de l'enfant, d'étudier les différents facteurs (familiaux, sociaux, environnementaux, scolaires, sanitaires...) interagissant tout au long de son parcours, de comprendre l'impact des situations vécues durant l'enfance sur la santé, le développement physique, psychologique, social et professionnel et d'instaurer des variables en protection de l'enfance.

### ***Enquête EVS (événements de vie et santé) de la DREES***

L'ONED, représenté par une chargée d'études, a poursuivi sa participation au groupe d'exploitation de l'enquête EVS. Cette enquête, qui a pour objectif de mieux connaître les liens entre la violence vécue et l'état de santé de la population a été réalisée entre novembre 2005 et février 2006 auprès de 10 000 adultes âgés de 18 à 75 ans. Plusieurs modules composent le questionnaire de cette enquête, dont un module très détaillé sur les violences vécues au cours des 24 derniers mois, et un module

moins détaillé sur les violences vécues tout au long de la vie. Par ailleurs, un module biographique permet d'avoir des informations sur les conditions de vie durant l'enfance.

Suite à ces groupes et à l'exploitation de la base de données, l'ONED a publié, sur son site, une note intitulée « Une estimation du « chiffre noir » de l'enfance en danger par le biais des enquêtes de victimation ». L'objectif de cette note étant d'apporter un éclairage sur la population des enfants qui sont en danger mais ne sont pas connus des services de protection de l'enfance.

### ***Enquête ES (établissements et services) de la DREES***

L'ONED a participé, via une chargée d'études, au comité de pilotage de l'enquête ES 2008 de la Drees. Ce comité avait pour objectif de modifier les questionnaires de la dite enquête, notamment sur le volet enfance. Les questionnaires ont été envoyés aux établissements dans le courant du mois de janvier 2009.

### ***Groupe de travail du CNIS sur les indicateurs sociaux départementaux***

Deux chargés d'études de l'ONED ont participé en décembre 2008 à la première réunion du groupe de travail du CNIS sur les indicateurs sociaux départementaux. Ce groupe est composé de représentants des départements, de représentants de la statistique publique, et de représentants d'organismes gérant des systèmes d'information (dont l'ONED). L'objectif de ce groupe consiste à définir un ensemble d'indicateurs départementaux de l'action sociale sur chacun des quatre principaux domaines de l'action sociale départementale : personnes âgées, enfance et jeunesse en danger, insertion et personnes handicapées. Le groupe de travail s'est réuni pour la première fois en décembre 2008 et se réunira chaque mois durant la durée de son mandat.

## **V. Recensement et évaluation des pratiques de prévention, de dépistage et de prise en charge**

### **V.1 Création d'un groupe de travail sur la préparation et l'accompagnement à la sortie**

Le passage vers le monde adulte, dans la population générale, est aujourd'hui plus long et plus difficile qu'il s'agisse de passer de l'école vers le travail, de la famille d'origine à la nouvelle famille, du logement des parents vers le nouveau logement. Aussi, les chercheurs, administrations et associations sont interpellés par le fait qu'on demande aux jeunes majeurs sortant des dispositifs de protection de l'enfance, plus vulnérables et disposant de moins de ressources, de faire plus et plus vite que la population générale pour rentrer dans le monde adulte.

Cette étape de la vie pose des questions sur plusieurs aspects :

- Quelles sont les attentes de la société vis-à-vis de sa jeunesse : l'insertion des jeunes dans le monde des adultes ou l'apport de compétences nouvelles ?
- L'efficacité du travail d'accompagnement à la sortie est liée à la qualité des aides antérieures et interroge donc l'organisation de cette suppléance antérieure.
- L'accompagnement à la sortie interroge aussi la capacité à faire dialoguer deux secteurs hermétiques, ayant des logiques propres : la protection de l'enfance et l'insertion.

Un groupe de travail a donc été mis en place par l'ONED, fin 2008, pour travailler sur cette thématique, afin de réfléchir à la question de la préparation et l'accompagnement des jeunes à la sortie. Il a également été prévu de réaliser une revue de littérature. En outre des visites de dispositifs d'accompagnement des jeunes en fin de parcours en protection de l'enfance ont ainsi été organisées en 2008, par au moins deux membres de l'équipe, en vue de la réalisation de fiches diffusées sur le site internet :

- la Maison Claire Morandat à Valenciennes, structure relevant de l'association SOS villages d'enfants, en avril,
- Notr'Asso et son équipe à Paris en décembre,
- Le service des suivis extérieurs de l'Association des Maison d'Accueil Protestantes pour Enfants (AMAPE) dans la Drôme en décembre.

Le point de vue des jeunes concernés par ces questions sera également recueilli, grâce notamment à l'aide de différentes associations.

## **V.2 Travail sur le projet pour l'enfant**

Un travail est envisagé en 2009 sur les réflexions et les réalisations des départements au sujet du Projet Pour l'Enfant, introduit dans l'article 19 de la loi du 5 mars 2007.

L'article 19 de la loi du 5 mars 2007 précise l'obligation de réaliser un projet pour l'enfant bénéficiant d'une mesure en protection de l'enfance. *« Les services départementaux et les titulaires de l'autorité parentale établissent un document intitulé « projet pour l'enfant » qui précise les actions qui seront menées auprès de l'enfant, des parents et de son environnement, le rôle des parents, les objectifs visés et les délais de leur mise en œuvre. Il mentionne l'institution et la personne chargée d'assurer la cohérence et la continuité des interventions. Ce document est cosigné par le président du conseil général et les représentants légaux du mineur ainsi que par un responsable de chacun des organismes chargés de mettre en œuvre les interventions. Il est porté à la connaissance du mineur et, pour l'application de l'article L. 223-3-1, transmis au juge ».*

*« Sur la base des informations dont il dispose, le Président du Conseil général veille à assurer le suivi et, dans la mesure du possible, la continuité des interventions mises en œuvre pour un enfant et sa famille au titre de la protection de l'enfance ».*

Ce travail a notamment pour objectif de dresser un panorama des réflexions et réalisations des départements sur cette nouvelle disposition de la loi. Pour cela, un certain nombre de départements sont contactés et rencontrés pour recueillir leurs interrogations et leurs difficultés mais aussi pour comprendre la démarche adoptée pour l'utilisation concrète du Projet Pour l'Enfant et ses multiples implications sur le suivi des enfants et de leur famille bénéficiant d'une mesure de protection.

## **VI. Développement d'études et de recherches**

« *Mieux connaître pour mieux prévenir et mieux traiter* » est une des missions importantes assignées à l'ONED. L'activité de recherche de l'Observatoire consiste, notamment à travers des projets pluridisciplinaires, à développer l'étude de questions émergentes dès lors que leur approfondissement peut contribuer à éclairer l'action des intervenants ou des responsables techniques et politiques exerçant dans le champ de l'« enfance en danger ».

### **VI.1 Composition du Conseil scientifique**

Le Conseil scientifique se prononce sur la qualité des projets de recherche. Ses propositions sont ensuite soumises au Conseil d'administration qui décide du financement.

La composition du Conseil a évolué au cours de l'année. Les mandats de France Meslé, Chantal Blayo et Xavier Le Coutour ont achevé leur mandat. Dominique Fablet, professeur en sciences de l'éducation à l'Université de Paris Ouest Nanterre la Défense, a succédé à ce dernier à la Présidence du conseil, en octobre. Laurent Mucchielli, Catherine Villeneuve-Gokalp, Annick-Camille Dumaret et Eric Plaisance ont été nommés au Conseil scientifique de l'ONED (décision du Conseil d'administration du 17 septembre 2008).

Institution	Nom et fonctions
ANDASS, Association Nationale des Directeurs de l'Action Sociale et Sanitaire	BECUE-AMORIS, Roselyne, Directrice Enfance-Famille, CG du GARD
Direction de la recherche, Secteur SHS (ministère délégué à la recherche)	CASELLA, Philippe
ODAS, Observatoire national de l'action sociale décentralisée	DOTTORI, Sandrine, Chargée d'études à la protection de l'enfance PADIEU, Claudine
Mission de recherche Droit et Justice	GARIOUD, Georges, Directeur adjoint
INHES, Institut National des Hautes Etudes de Sécurité	PALACIO, Manuel
DREES	ROTH, Nicole, Sous-directrice de l'Observation de la solidarité
Fondation de France	WATTEL BUCLET, Elisabeth, responsable Programme enfance
FABLET Dominique, <i>Président</i>	Professeur en Sciences de l'éducation, Paris Ouest Nanterre La Défense
APTER Gisèle	Directrice de l'Unité de Recherche de Psychiatrie et de Psychopathologie de l'EPS Erasme, Docteur en Psychopathologie Clinique et Psychanalyse, Praticien Hospitalier
DUMARET, Annick-Camille	Ingénieur de recherche - psychologue
EUDIER Frédérique	Maitre de conférences, Université de Rouen, UFR de droit
GRIETENS Hans (Prof. Dr)	Professeur, Université catholique de Louvain
MUCCHIELLI, Laurent	Directeur de recherches au CNRS, Directeur du CESDIP
PLAISANCE, Eric	Professeur émérite, Université Paris – Descartes
VILLENEUVE-GOKALP, Catherine	Chargée de Recherches

## VI.2 Les appels d'offres annuels

Comme chaque année, l'ONED a lancé deux appels d'offres, l'un ouvert, annuel et reconductible, l'autre, thématique, tout deux clos depuis le 5 mai 2008. Les thématiques sont proposées par l'ONED au Conseil scientifique, après identification des besoins ou des demandes auprès des partenaires de l'Observatoire.

L'appel d'offres thématique portait sur trois axes de recherche : *l'accompagnement des jeunes en fin de mesure*, parallèlement à la mise en place d'un groupe de travail initié par l'ONED ; *l'évaluation des situations*, qui poursuit l'engagement de l'ONED sur cette thématique ; *la formation pour des professionnels de la petite enfance*, thématique issue d'une réflexion commune avec la CNAF.

Dix-sept projets de recherche ont été envoyés à l'ONED en réponse aux appels d'offres 2008. Huit projets concernaient l'appel d'offres ouvert, et neuf l'appel d'offres thématique - dont un projet sur les questions de formation, quatre sur l'évaluation et quatre sur la préparation aux fins de mesures.

Huit projets ont été présélectionnés, lors d'un premier examen par le Conseil scientifique. Trois portaient sur l'appel d'offres ouvert et cinq sur l'appel d'offres thématique. Parmi ces derniers, trois concernaient l'évaluation, et deux, les fins de mesures. Au final, six recherches ont été sélectionnées (voir résumés en annexe), dont deux sous réserves d'éléments complémentaires, pour un financement total de 106 000 €.



N°	Nom du responsable	Équipe de recherche	Titre du projet soumis à l'ONED	Montant proposé
T Ev 1	Eliane CORBET	CREAI Rhône Alpes	Validation d'un référentiel d'évaluation des situations familiales (demande de suites d'étude)	25 000
T Ev 3	Michel BOUTANQUOI et Jean-Pierre MINARY	Université de Franche-Comté  UFR des sciences du langage, de l'Homme et de la Société  Laboratoire de psychologie	L'évaluation des situations des enfants en protection de l'enfance : collectif de travail et compétences collectives	10 000
T Fin 2	Nathalie GUIMARD (GRASS - doctorante de M. Messus) et Juliette PETIT GATS (EHESS – doctorante de M. Bessin)	Jean COTXET	Enquête sur les modalités de fins de prises en charge à l'association J. Cotxet. Passage à la vie adulte : axes d'intervention et moyens mis en œuvre. Cas particuliers : le service de la Villa Préaut (foyer de Villiers sur marn) et de la suite éducative du foyer des Amandiers	18 000
T Fin 3	Régine SCHELLES (Rouen) en collaboration avec Toulouse II	SOS Village s d'enfants	Améliorer l'accompagnement des enfants dans le cadre du placement : pour une meilleure analyse de la dimension fraternelle	30 000
AO 2	Geneviève BERGONNIER-DUPUY	Université Paris X  Centre de recherche en éducation et formation	Le devenir des enfants ayant été accueillis en centre maternel avec leur mère au cours de leurs premières années de vie	10 000
AO 3	Serge PAUGAM	CNRS  Centre Maurice Halbwachs – ERIS	Le placement durant l'enfance : quelle influence à l'âge adulte ?	13 000

## VI.3 Diffusion et valorisation des recherches financées

### ***Recherches financées dans le cadre de l'appel d'offres ouvert 2006***

Deux recherches ont été retenues et financées ou co-financées par l'ONED dans le cadre de son appel d'offres ouvert 2006. Les rapports de recherches ont été rendus au cours de l'année :

- *Etude sur l'élaboration d'un référentiel d'évaluation des situations familiales en protection de l'enfance*, par Eliane CORBET, Directrice technique du CREA Rhône-Alpes, Département observation-recherche ;
- *Influence des théories implicites d'intervenants professionnels dans la perception et l'analyse des situations d'enfants en danger*, par Pierre COSLIN, Professeur des universités, Directeur de l'équipe GERPA, Laboratoire de psychologie clinique et de psychopathologie, Institut de psychologie de l'Université René Descartes – Paris V.

Cette dernière recherche a fait l'objet d'une journée de valorisation à l'Institut de psychologie de Paris V, en présence de nombreux scientifiques, le 7 juin 2008.

### ***Restitution de travaux financés dans le cadre de l'appel d'offre thématique 2006***

En 2006, dans le cadre de son appel d'offres thématique, l'ONED souhaitait financer des « *recherches portant sur des enfants, des adolescents voire des jeunes majeurs considérés comme «incapables» par les professionnels de la protection administrative et judiciaire de l'enfance, de la santé physique et mentale, de l'éducation nationale.... Ces jeunes, dont le parcours est souvent parsemé de ruptures les menant d'une institution à une autre, présentent des comportements face auxquels les institutions et les professionnels se sentent démunis* ». Cette thématique, identifiée dès 2005, par le jeune Observatoire National de l'Enfance en Danger, répondait à une demande largement formulée par les acteurs de terrain, les institutions et lieux d'accueil désarmés face à ces situations.

Trois études, financées par l'ONED dans le cadre de cet appel d'offres, ont donc été restituées au cours du mois de septembre 2008 :

- *Parcours et situations de vie des jeunes « incapables »*, sous la direction de Jean-Yves Barreyre, Directeur du CEDIAS, ANCREAL délégation Ile-de-France, avec l'équipe de recherche du CEDIAS
- *Des jeunes de 14 à 16 ans « incapables » ? Itinéraires d'élèves aux marges du collège*, sous la direction de Michèle Guigue, Professeur des universités, Université Charles De Gaulle – Lille III
- *Les mineurs dits « incapables »*. *Une analyse des facteurs de risques et vulnérabilité des adolescents, à travers leurs parcours de vie et les prises en charges institutionnelles*, sous la direction de Loïck Villerbu, Professeur d'université – Directeur de l'Institut de criminologie et sciences humaines (ICSH) – Université de Rennes II Haute-Bretagne

L'importance de cette thématique a été confirmée par le large intérêt des médias. La presse, généraliste et spécialisée a consacré une trentaine d'articles à ce sujet, ainsi que de nombreux reportages radio et télévisés. Suite à la parution d'un article du Monde, le 6 août (« *Ces jeunes dont les services sociaux ne savent plus quoi faire* »), et suite à la validation de ces recherches par le conseil scientifique, l'ONED a organisé une conférence de presse le 9 octobre, dans ses locaux, pour rendre compte de la présentation de ces recherches. Un public plus large de professionnels, d'étudiants en sciences de l'éducation, via le site internet rénové de l'Observatoire, a également pu y avoir accès.

### ***Journée de l'ONED***

Cette thématique des jeunes en grande difficulté a également fait l'objet de la traditionnelle journée de l'ONED, qui a connu à cette occasion une affluence record. Plus de trois cents personnes sont venues assister à la présentation des trois études, ainsi qu'à la présentation de plusieurs dispositifs spécialisés dans l'accueil de jeunes en difficultés multiples.

Aussi bien les équipes de chercheurs que les professionnels ont insisté sur la nécessité du travail et de la réflexion en commun pour prendre en charge ces jeunes. Il ne s'agit pas de réfléchir à une disposition répondant à la situation d'« incasables », dans la mesure où le caractère d'« incasabilité » réside dans l'inadéquation entre la solution institutionnelle et les besoins du jeune, mais à la construction d'une réponse réfléchie et élaborée par les différents acteurs qui prennent en charge, accompagnent ou, parfois dans le cas de la Justice, sont confrontés aux jeunes en difficultés multiples. Les intervenants ont souligné que ceci suppose bien sûr de repenser les types de collaborations interinstitutionnelles, tant au niveau de la prévention que de la prise en charge des jeunes et, de fait, de penser les schémas d'orientation des départements en conséquence, mais aussi d'articuler les politiques sociales départementales avec les organisations sanitaires régionales. De nombreuses réactions soulignent en effet la prégnance des questions de santé mentale et l'importance des besoins en termes de réponses sanitaires.

### **VI.4 Accompagnement des recherches de l'appel d'offres 2007**

Suite à son appel d'offres lancé en 2007, l'ONED a accompagné cette année l'avancée de 4 recherches :

- *Protection de l'enfance et maintien des liens. Une analyse sociologique de l'intervention sociale face aux violences conjugales*, dirigée par Benoit Bastard (CNRS-CSO)
- *Traitement social et judiciaire de la question de l'enfant dans les violences conjugales*, dirigée par Arlette Gautier et Alain Vilbrod (Université de Bretagne Occidentale)
- *Les effets des violences conjugales sur le développement émotionnel chez les enfants de 7 à 16 ans*, dirigée par Hélène Tremblay (Université de Rouen)

- *Etude épidémiologique et sociologique du traitement judiciaire des morts de nourrissons*, dirigée par Anne Tursz (CNRS – INSERM – CERMES)

Trois équipes ont été auditionnées par le Conseil scientifique en octobre 2008. L'équipe d'Hélène Tremblay, ayant commencé à travailler avec quelques mois de retard suite à des difficultés administratives, n'a pu être auditionnée qu'en 2009.

## **VI.5 Le séminaire de l'ONED**

Afin de favoriser l'émergence d'un milieu de recherche en protection de l'enfance, l'ONED a instauré, au cours du second semestre 2008, un séminaire de recherche dans le domaine de la protection de l'enfance. Ce séminaire pluridisciplinaire est un lieu de rencontres, d'échanges et de discussion entre chercheurs confirmés et doctorants issus de différentes disciplines travaillant sur des objets proches ou communs. Il offre également aux chercheurs la possibilité de discuter les résultats de leurs travaux avec des professionnels de la protection de l'enfance soucieux d'être informés de l'état des connaissances scientifiques dans leur domaine et intéressés par la collaboration avec des universitaires.

Deux séances ont été organisées au cours de l'année. La première, le 10 octobre, consacrée à la thématique de l'accueil extra-familial a donné lieu aux interventions d'Emilie Potin, de l'atelier de recherche sociologique de l'Université de Bretagne Occidentale et de Benjamin Denecheau, doctorant à l'Université de Bordeaux 2, (département des sciences de l'éducation) : 18 personnes y ont participé.

La deuxième séance le 5 décembre avait pour thème « Les processus psychiques de l'enfant et l'intervention sociale et éducative ». Y sont intervenus : Fabien Bacro, Solène Mace et Agnès Florin de l'Université de Nantes, Séverine Euillet, docteur en psychologie et chercheur associée au laboratoire PDPS de l'Université de Toulouse, et Audrey Luce (Université de Rouen). 26 personnes y ont assisté.

Le compte-rendu développé de ces séances est accessible sur le site [www.oned.gouv.fr](http://www.oned.gouv.fr), rubrique présentation, puis activité.

## **VI.6 Démarrage d'une recherche sur l'accompagnement à la scolarité en protection de l'enfance**

Une recherche intitulée *l'accompagnement à la scolarité comme base de coopération entre parents et professionnels de l'action socio-éducative*, financée par l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense dans le cadre des projets spécifiques 2008, a démarré sous la conduite d'Hélène Milova, chercheur associé à l'ONED. Des enquêtes sont en cours sur différents dispositifs au sein desquels l'accompagnement à la scolarité constitue un élément central de l'intervention socio-éducative (Accueils de jour et Dispositifs de réussite éducative). Cette recherche étudie les modalités et les

effets du travail d'accompagnement à la scolarité: aide aux devoirs, travail sur le comportement scolaire, médiation entre les parents et les enseignants, etc. L'hypothèse à vérifier est qu'un soutien proposé autour des problèmes scolaires mobilise fortement les parents. Il devient alors plus facile de travailler avec eux sur les questions liées à la protection de leur enfant au sein de la famille.

## **VI.7 Les outils d'évaluation**

L'ONED porte une grande attention à la question des outils d'évaluation en protection de l'enfance, qu'il s'agisse des modalités de recueil des informations, du type d'informations recueillies, de leur traitement, ou de l'évaluation des situations. Il existe cependant très peu d'études consacrées à ce sujet. La question a donc été traitée sous plusieurs angles, à travers le recueil, auprès des départements, d'outils et de référentiels d'évaluation, ainsi que de trames des rapports d'évaluation. Ce travail, toujours en cours, a fait l'objet de diverses présentations, devant le Club ASE du Réseau Idéal, lors du colloque de l'Association des Centres de Jeunesse du Québec, ou encore au cours d'une réunion de chercheurs, en présence, notamment de Michel Boutanquoi, maître de conférence et membre du laboratoire de Psychologie (ea 3188) à l'université de Franche-Comté et Jean-Luc Viaux, professeur de psychopathologie à l'université de Rouen. De nombreux experts conviennent que ces outils permettent d'impulser une rigueur étayant le jugement clinique sans s'y substituer.

Certaines recherches financées par l'ONED entre 2006 et 2008 s'inscrivent dans ce plan d'action relatif à l'évaluation des situations en protection de l'enfance. Deux études sont dirigées par Eliane Corbet, CREA Rhône-Alpes : *Etude sur l'élaboration d'un référentiel d'évaluation des situations familiales en protection de l'enfance* et *Validation d'un référentiel d'évaluation des situations familiales*. Une troisième étude, dirigée par Michel BOUTANQUOI et Jean-Pierre MINARY (Université de Franche-Comté), s'intitule *L'évaluation des situations des enfants en protection de l'enfance : collectif de travail et compétences collectives*.

## **VI.8 Publications des membres de l'ONED**

- De mai à octobre 2008, Hélène Milova a contribué, pour la partie française, à une recherche européenne intitulée "*International perspectives on parenting support: non-English language sources*". Cette recherche, financée par le gouvernement britannique, était dirigée par le Thomas Coram Research Unit, Institute of Education, University of London. Elle a donné lieu à un rapport de recherche qui sera diffusé courant 2009 ;
- Présentation de l'ONED, dans le Guide ESF de la protection de l'enfance (à paraître en mai 2009) ;
- *Information préoccupante, de quoi parle-t-on ? Une contribution de l'ONED pour le JAS*, paru dans le numéro de janvier 2009 du Journal de l'Action Sociale ;

- En septembre 2008, la huitième édition de « *World Perspectives on Child Abuse* », publié par l'ISPCAN (International Society for the Prevention of Child Abuse and Neglect/ Société Internationale pour la Prévention des Mauvais Traitements et de la Négligence des Enfants), présentait un article de l'ONED consacré au projet SOLED.
- Plusieurs articles ont été rédigés par différents membres de l'ONED, pour la revue de l'Observatoire franco-québécois de la santé et de la solidarité, codirigée par Claire Chamberland et Paul Durning, dans un numéro consacré à l'enfance maltraitée, à paraître au cours de l'année 2009.

## **VI.10 Communications des membres de l'ONED en France**

Le 21 janvier, Paul Durning, intervenait au colloque du Conseil d'Analyse Stratégique auquel plusieurs membres de l'équipe ont assisté, consacré à « La responsabilisation des parents, une réponse à la délinquance des mineurs ? Une perspective internationale ».

En octobre, Paul Durning, Juliette Halifax et Séverine Euillet se sont rendus au colloque de l'Agence Française de l'Adoption, autour du thème « L'enfant privé de famille ». A cette occasion, Paul Durning a fait une présentation intitulée *Les enfants privés de famille et les pupilles. Avancées de la loi relative à la protection de l'enfance de 2007*.

## **VII. Participation au réseau des observatoires européens et ouverture internationale**

L'objectif est de répondre à des enjeux européens de plus en plus prégnants et de favoriser les comparaisons internationales en matière de recherche et d'analyse des pratiques.

### **VII.1 ChildOnEurope**

Lancé en 2003, ChildOnEurope est un réseau européen d'observatoires nationaux sur l'enfance, dont l'objectif est d'échanger des connaissances autour des politiques nationales, des méthodologies utilisées et d'effectuer des analyses comparatives. Il rassemble les responsables des principaux observatoires nationaux.

Au cours de l'année, l'ONED a participé à une enquête permettant de contrôler l'impact de l'activité de l'Union Européenne sur les droits des enfants à travers une série d'indicateurs. Un guide de préconisation sur la collecte des données et les systèmes de contrôle de l'enfance maltraitée (*Guidelines on data collection and monitoring systems on child abuse*), auquel l'ONED a participé, a été publié. Par ailleurs, Paul Durning s'est rendu aux deux réunions de ChildOnEurope à Florence, au cours du mois de février et du mois de juin.

## VII.2 Accueil délégations étrangères

**Laila Haghghatkah**, avocate iranienne est venue visiter l'ONED et le 119. Spécialisée dans les droits de l'enfant, elle est venue s'informer sur le traitement de l'enfance en danger et le rôle des différents acteurs dans ce domaine.

Titulaire de la Chaire Philip Fisher en service social et Directeur du Centre de recherche sur l'enfance et la famille à l'Université de McGill à Montréal, **Nico Trocmé** travaille sur les données administratives, et leur application dans le cadre de politiques publiques et des pratiques. En présence de l'équipe de l'ONED et de Michel Vandekerke de l'Observatoire de l'enfance de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse, de la Communauté francophone de Belgique, il est venu présenter son travail sur l'organisation du recueil des données administratives au Québec et les difficultés rencontrées lors de la mise en place de ce système. Les échanges qui s'en sont suivis ont été particulièrement utiles à l'élaboration de pistes de réflexion pour répondre aux départements dans le cadre de la mise en place des observatoires départementaux de la protection de l'enfance.

Le 13 mai, l'ONED recevait **John Fluke**, fondateur et Directeur du Centre de protection de l'enfance de l'American Humane Association et **Ying Ying T. Yuan**, Responsable de l'évaluation, à la Walter R. McDonald & Associates. Intéressés par la démarche entreprise par l'ONED avec le projet SOLED, ces deux chercheurs sont venus présenter les différentes enquêtes existant aux Etats-Unis, concernant les enfants en danger ou victimes de maltraitance, mais également les indicateurs de bien-être des enfants et des adolescents, les problèmes liés à l'accessibilité et au recueil des données, au respect de la vie privée des personnes. L'équipe des démographes de l'ONED a ensuite fait un état des lieux des différentes enquêtes et données disponibles en France, avant de présenter la réforme de la protection de l'enfance et le projet de transmission des données chiffrées, le décret étant alors en préparation. Les échanges ont notamment porté sur la question de l'anonymisation des données et les différentes variables utilisées en France et aux Etats-Unis.

**Mireille Mathieu**, Présidente Directrice Générale du Centre de liaison sur l'intervention et la prévention psychosociales (CLIPP) et **Gilles Dupuis**, Directeur Scientifique du CLIPP, un organisme de coordination et d'expertise en transfert des connaissances concernant exclusivement les problématiques psychosociales, sont venus présenter leurs travaux à l'équipe de l'ONED. À vocation interuniversitaire et intersectorielle, le CLIPP assure la liaison entre le réseau de la recherche psychosociale, les milieux d'intervention et de prévention, les décideurs et les médias. Au cours de leur intervention, Mireille Mathieu et Gilles Dupuis ont fait une présentation du GED, Grille d'Evaluation du Développement de l'enfant, qui permet d'évaluer les risques de développement d'un enfant entre 0 et 5 ans, permettant ainsi à l'ONED d'étudier de nouveaux éléments dans le cadre de son chantier sur les outils d'évaluation.

Chercheur associé à la Fukuoka Jogakuin University au Japon, **Michito Uchimoto** travaille à une étude comparée des systèmes de protection sociale, en protection de l'enfance, dans les pays européens et au Japon. Venu à l'ONED afin de compléter ses recherches, il a également présenté le système de protection de l'enfance japonais ainsi que quelques statistiques sur le nombre d'enfants placés ou adoptés sur l'archipel.

## **VII. 3 Participations et interventions à des colloques internationaux**

### ***Colloque de l'ACJ, au Québec (7-14 novembre)***

David Pioli et Nadège Séverac sont intervenus sur les instruments d'évaluation, au cours du colloque de l'Association des Centres de Jeunesse du Québec, dont le thème était cette année : « *Ensemble ! Parce que le Québec a besoin de tous ses jeunes* »

### ***Colloque Oxford (7-9 juillet)***

La 8<sup>ème</sup> International Looking after Children Conference s'est tenue à Oxford, les 7,8 et 9 juillet sur le thème « *Care matters : transforming lives- Improving outcomes* » (Questions de prise en charge : transformer les vies – améliorer les résultats) et rassemblait des chercheurs et des universitaires venus majoritairement d'Europe et d'Amérique. A cette occasion, Paul Durning est intervenu en tant que conférencier invité sur les politiques européennes et les pratiques innovantes permettant d'améliorer la situation des enfants pris en charge en protection de l'enfance.

### ***Programme PHARE au profit de l'Institut National de la Magistrature Roumain***

***(14-16 avril, 19-20 mai)***

Pascaline Chamboncel-Saligue s'est rendue à deux reprises à Bucarest, dans le cadre du programme PHARE au profit l'Institut National de la Magistrature Roumain. Cette opération a mobilisé 46 experts, a donné lieu à 34 séminaires de formation dont ont bénéficié 673 magistrats roumains, qui peuvent ainsi mieux appréhender les problématiques communautaires parmi lesquelles la protection de l'enfance.

### ***Congrès Eusarf (26-29 mars)***

Rassemblant des chercheurs et des universitaires venus de 26 pays, dont Paul Durning, Directeur de l'ONED, la conférence de l'European Scientific Association on Residential and Foster Care for Children and Adolescent (EUSARF) se tenait à Padoue (Italie), autour du thème *Connaitre les besoins et évaluer l'efficacité des interventions pour les enfants en difficulté et leur famille*. Hélène Milova, chercheuse associée à l'ONED et maitre de conférences à l'Université de Paris Ouest Nanterre La Défense, a fait une communication intitulée *Participation of children and young people living in institutional care* (La participation des enfants et des adolescents pris en charge en institution).



## ***Autres participations***

Par ailleurs, le 21 octobre, Pascaline Chamboncel-Saligue est intervenue, à Valence (Espagne) au Colloque international consacré à la migration des mineurs non accompagnés en Europe, co-organisé par l'Observatoire International de Justice Juvénile et le centre de recherche Migrinter.

En juin, Marie-Pierre Mackiewicz a participé à la 4ème conférence mondiale « Violences à l'école et politiques publiques », à Lisbonne (Portugal).

Le 17 avril, Juliette Halifax intervenait lors de la journée d'étude consacrée aux « Nouvelles statistiques de l'aide à la jeunesse », organisée par l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse (OEJAJ), en Belgique.

## **VIII. Diffusion et circulation des informations**

Outre les relations avec la presse, s'est poursuivi le développement de la veille documentaire interne et la poursuite du travail pour le site ressources afin de rendre plus lisibles les connaissances et les informations tant institutionnelles qu'externes proposées sur le site. La mise en ligne du nouveau site en octobre 2008 a permis de rendre visible le travail de veille interne sur le site dans une nouvelle rubrique « Actualités » sous forme de « Brèves » permettant ainsi d'enrichir l'offre documentaire proposées aux utilisateurs du site. Le nouveau site a aussi permis de mettre en ligne le sommaire de la revue de presse mensuelle « Protection de l'enfance ».

### **VIII.1 Centre de documentation et veille scientifique**

Depuis 2006, la documentaliste, Véronique Fava-Natali a produit des bulletins de veille dans la cadre d'une synergie interne. Au total, 24 lettres d'information « Flash info » ont été réalisées. Des bulletins destinés spécifiquement à l'équipe de recherche de l'ONED ont également été produits (19 flashs ONED). Des sommaires de revues, des articles ciblés sur les thèmes de travail de l'équipe ont également été proposés régulièrement et archivés au centre de documentation.

La documentaliste a poursuivi la réalisation de la revue de presse mensuelle « enfance en danger » du GIP. Pour rappel, cette revue propose une sélection d'articles choisis à partir des revues auxquelles le Groupement est abonné et de diverses sources extérieures. Ces outils documentaires sont également mis à la disposition des écoutants du 119. Les sommaires sont disponibles en ligne depuis le mois d'octobre.

L'espace de la bibliothèque technique a été réaménagé en 2007 et son aménagement s'est poursuivi en 2008. La documentaliste a régulièrement proposé des ouvrages à acquérir et ses efforts ont porté cette année sur l'acquisition de livres classiques manquants au fonds. Elle suit les abonnements, les réabonnements et procède au repérage, à la sélection et aux commandes des documents. Elle a également tenu à jour le fichier du fonds documentaire.

Elle tient également à jour la rubrique l'Agenda du site et les sous-rubriques Brèves et Revue de presse de la rubrique Documentation.

## **VIII.2 Développement du site de l'ONED**

Le site de l'Observatoire existe depuis janvier 2005. L'année 2007 avait été marquée par la création de nouvelles rubriques et sous-rubriques répondant aux attentes de nos utilisateurs : l'accès simplifié aux chiffres de l'enfance en danger ; aux recherches menées au sein de l'ONED et à des repères législatifs, à travers, notamment, la mise à disposition de textes juridiques (convention, lois, décrets, arrêtés, circulaires) concernant la protection de l'enfance, dans leur version intégrale.

L'un des objectifs de 2008 a été de mettre en place un centre ressources appelé à se développer progressivement et à rassembler, à terme, les principales recherches sur l'enfance en danger, publiées depuis janvier 2004, date de création de l'Observatoire, en privilégiant la littérature dite grise (rapports,...) difficiles d'accès.

Au mois d'octobre 2008, le lancement du nouveau site a suivi une organisation des rubriques selon les 4 principes suivants :

- le centre de ressources numérisées maintenu et étoffé en menu horizontal,
- la présentation de l'observatoire et de ses activités en plusieurs menus latéraux gauche,
- une page centrale et sa Une pour l'actualité de l'Observatoire (rapports ; lettre ; journées ; etc.),
- des espaces à destination de publics ciblés en menus latéraux droits (espace cellules et observatoires ; espace international ; espace utilisateurs...).

### ***Hébergement et maintenance technique du site***

Avant et après la refonte, le site de l'ONED est resté hébergé par le même prestataire que le 119, la société lyonnaise ACTI, ce qui permet de disposer d'un interlocuteur unique pour les questions relatives à la maintenance du site.

### ***Mises à jour des contenus***

La réalisation technique des mises à jour a été réalisée par ACTI sous la médiation éditoriale de Véronique Fava-Natali et Marie-Pierre Mackiewicz jusqu'en octobre 2008.

Depuis le mois d'octobre, la refonte s'est organisée à partir d'un CMS (soit une structure dynamique) qui permet une complète autonomie de gestion des contenus, réalisée par l'administratrice du site et

par ses rédacteurs. Cette autonomie se traduit d'une part par une réactivité plus grande pour toute mise en ligne, que ce soit de documents produits en interne, d'informations mises en ligne sur d'autres sites, ou de documents produits par des partenaires ou autres lieux ressources.

D'autre part, elle favorise une activité éditoriale plus riche et plus complexe :

- organisation d'informations à mettre en page d'accueil,
- choix des priorités et de la rythmicité de publications,
- répartition des articles dans les diverses rubriques,
- suivi et ajustement des informations en ligne (exemple : programme des JID en fonction de chaque date et lieu).

Ce travail éditorial a pour objectif la valorisation par la publication en ligne des activités de l'équipe, traduite par la formalisation en documents mis à disposition d'un public le plus large possible. Ainsi, les journées interdépartementales ont donné lieu à des actes dans les trois mois qui ont suivi leur déroulement ; deux rubriques nouvelles « *Brèves* » et « *Revue de presse* » qui faisaient l'objet d'une diffusion interne, sont en ligne et sont parmi les plus consultées.

On notera pour finir une systématisation de services en ligne comme l'inscription aux journées, ou la réponse à des contacts ou questions (Foire aux questions dans l'espace Cellule et Observatoires ; abonnement à la Lettre...).

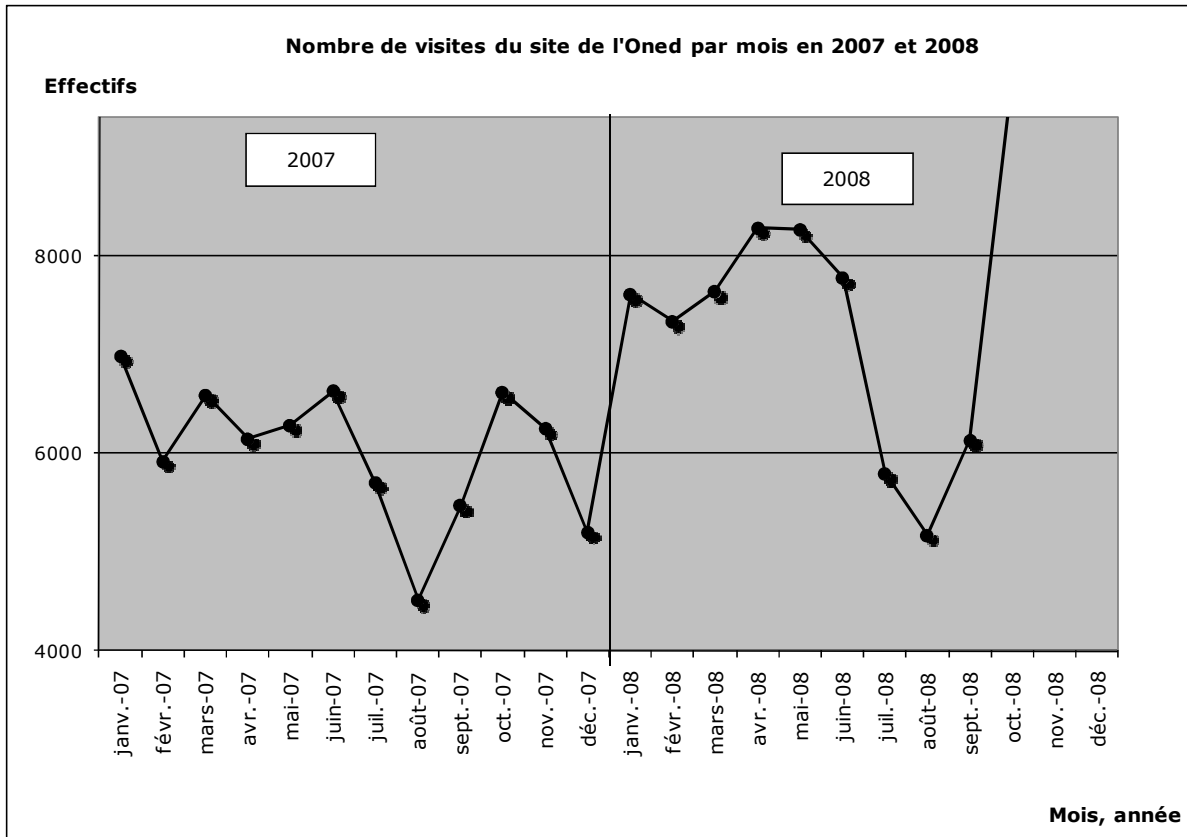
### ***Evaluation de la fréquentation***

2 indicateurs vont être retenus comme principalement significatifs :

- *Nombre de visites*

Le nombre de visiteurs uniques peut désigner aussi bien un particulier qu'un groupe de personnes (administration, laboratoire de recherche). Il recense le nombre d'ordinateurs qui se sont connectés à notre site en dénombrant le nombre d'adresses IP. Une adresse IP identifie l'ordinateur d'un particulier, un routeur (point d'accès pour un réseau d'entreprise ou d'une administration). Il faut donc noter qu'un réseau de 15 postes connectés à Internet derrière un même routeur ne comptera que pour une visite. Cependant, bien qu'imprécis, le nombre de visiteurs uniques est la mesure la plus fiable pour évaluer la popularité d'un site.

Cette année, le nombre de visiteurs uniques est compris entre 7000 et près de 11 000 (contre une fourchette comprise entre 4 000 et près de 7 000 en 2007). La fréquentation sur 2008 est en hausse et dépasse les valeurs hautes de 2007. Cette différence s'explique par le fait que notre site est maintenant mieux repéré. Les visites ont atteint un pic entre novembre et décembre 2008 en raison de la journée d'études de l'ONED du 12 décembre 2008.



- *Nombre de pages vues*

Un autre point de comparaison consiste à comptabiliser le nombre total de pages vues par les internautes. La même remarque s'impose : les chiffres sont fortement en hausse depuis le lancement du site. La refonte, concrétisée en octobre 2008, s'est traduite par une hausse spectaculaire du nombre de visites et pages lues.

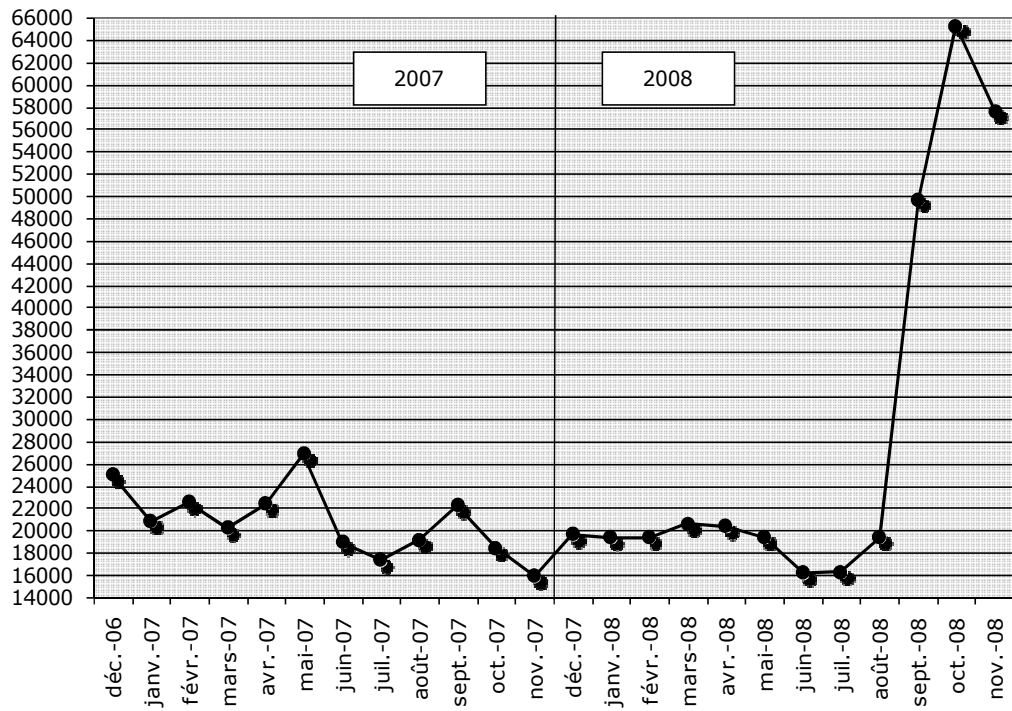
**Tableau comparatif sur 4 années - Nombre de pages vues**

2005	4212 pages
2006	19 954 pages
2007	plus de 26 000 pages
2008	342 889 pages

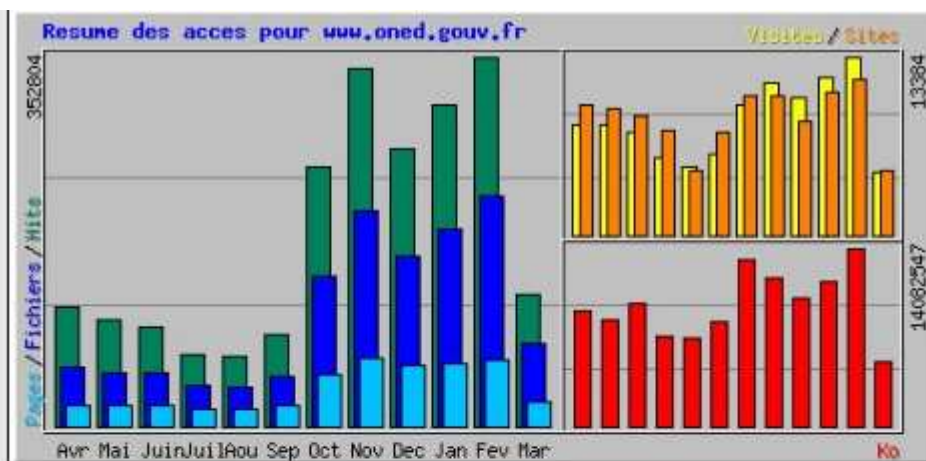
Le nombre de pages lues a été beaucoup plus important à partir d'octobre, D'une part le nombre de pages offertes est supérieur à la version précédente du site ; d'autre part, le lancement du site a fait l'objet d'une large communication, notamment en direction des partenaires et des correspondants de l'ONED. Les graphiques ci-dessous montrent que cette refonte rencontre l'intérêt des utilisateurs.

### Nombre de pages vues sur le site de l'Oned par mois en 2007 et 2008

Effectifs



Mois, année



Résumé par mois										
Mois	Moyenne journalière				Totaux mensuels					
	Hits	Fichiers	Pages	Visites	Sites	Ko	Visites	Pages	Fichiers	Hits
<a href="#">Mar 2009</a>	11385	7156	2073	433	4906	5110088	4769	22806	78726	125245
<a href="#">Fev 2009</a>	12600	7826	2247	478	11673	14082547	13384	62929	219147	352804
<a href="#">Jan 2009</a>	9897	6107	1930	381	10662	11392710	11812	59843	189334	306820
<a href="#">Dec 2008</a>	8549	5222	1856	333	8579	10145869	10350	57565	161912	265020
<a href="#">Nov 2008</a>	11365	6876	2174	378	10486	11709896	11340	65242	206297	340955
<a href="#">Oct 2008</a>	7967	4598	1601	314	10516	13076861	9759	49639	142552	246991
<a href="#">Sep 2008</a>	2934	1613	646	204	7753	8297582	6139	19383	48413	88039
<a href="#">Aou 2008</a>	2136	1199	524	166	4905	7038135	5175	16255	37195	66231
<a href="#">Juil 2008</a>	2240	1282	520	186	7791	7058906	5793	16123	39762	69448
<a href="#">Juin 2008</a>	3143	1730	645	259	8955	9728552	7777	19364	51901	94305
<a href="#">Mai 2008</a>	3253	1670	656	266	9549	8465871	8271	20336	51777	100859
<a href="#">Avr 2008</a>	3783	1872	686	276	9755	9185806	8293	20580	56161	113510
<b>Totaux</b>						<b>115292823</b>	<b>102862</b>	<b>430065</b>	<b>1283177</b>	<b>2170227</b>

La page d'accueil indique en permanence les 5 articles les plus consultés qui ont été, entre octobre et décembre 2008 :

- [Jeunes en difficultés multiples](#)
- [Clés pour la Protection de l'enfance](#)
- [Les guides et préconisations](#)
- [Les brèves](#)
- [Dossiers et articles en ligne](#)

### VIII.3 Lettre de l'ONED

En cette année de rénovation, la Lettre de l'ONED a également fait l'objet d'une refonte et d'une nouvelle présentation. Ayant pour ambition d'être un lien renforcé entre l'ONED, ses partenaires, ainsi que l'ensemble des acteurs de la protection de l'enfance qui le souhaitent, elle aborde volontairement les diverses activités de l'ONED, relayant les demandes formulées par l'équipe de l'ONED auprès des acteurs de la protection de l'enfance. Sa parution est plus régulière, avec un nouveau numéro tous les deux mois environ. Toujours disponible sous format papier, elle est également consultable en ligne. Depuis le mois d'octobre, environ 60 personnes ont déjà demandé à la recevoir, via le formulaire d'abonnement disponible sur le nouveau site de l'ONED.

### VIII.4 L'ONED et les médias

L'ONED a fait l'objet de **140 articles** en 2008. 24 articles relatifs à la remise du troisième rapport au Parlement et au Gouvernement sont, à notre connaissance, parus dans divers supports de presse, pour la seule année 2008, parmi lesquels un certain nombre se font écho des constats dressés par l'Observatoire ainsi que de ses préconisations. Le rapport sur la situation des pupilles de l'Etat au 31 décembre 2006 a également fait l'objet de citations, dans une dizaine d'articles consacrés notamment à l'adoption. Le cahier de premières préconisations concernant les enfants exposés aux violences conjugales a également été repris dans la presse, notamment par les médias spécialisés après sa publication et tout le long de l'année 2008. Par ailleurs, les médias notamment, la presse spécialisée et les médias régionaux, ont signalé, dans une quinzaine d'articles, la signature de la convention entre le CNFPT et l'ONED, le 4 juin 2008, en présence de la secrétaire d'Etat chargée de la Famille, Nadine Morano.

L'un des événements phares de l'année pour l'ONED, en termes de médiatisation, a sans conteste été la diffusion des trois rapports sur les jeunes en difficultés multiples, appelés aussi « incasables ». Ces études ont fait l'objet de plus d'une trentaine d'articles, notamment dans la presse généraliste, ainsi qu'en radio et en télévision. La journée de l'ONED, consacrée à cette thématique, a également été annoncée par une dizaine de médias. Cette importante couverture médiatique a permis à l'ONED d'accéder à une plus grande visibilité auprès des médias généralistes, qui s'adressent maintenant de façon quasi systématique à l'Observatoire pour obtenir des précisions sur les estimations chiffrées de l'enfance en danger et les parcours en protection de l'enfance.

## ***Troisième partie : La vie institutionnelle du GIP Enfance en Danger***

### **I. Les temps forts de la vie institutionnelle**

#### **I.1 Calendrier des réunions institutionnelles de l'année 2008**

- 19 mars, 4 juin, 12 novembre : réunions du Bureau
- 16 avril, 9 juillet, 17 septembre : réunions du Conseil d'administration
- 22 octobre : Assemblée générale annuelle

#### **I.2 Contrôle de la Cour des Comptes**

La cinquième chambre de la Cour des Comptes a réalisé sur le dernier trimestre 2007 et le premier trimestre 2008 un contrôle sur les comptes et la gestion du groupement pour les exercices 1997 à 2006 inclus.

Mme Marie-Christine DOKHELAR, conseillère référendaire, Mme Christine ABROSSIMOV et M. Jean-Marie LE MENE, conseiller référendaire, rapporteurs, avec le concours de Mme Véronique AVICE, assistante, sont chargés de cette enquête.

Ce contrôle a donné lieu à une réunion de fin d'instruction en présence du Président, M. Christophe BECHU, du Directeur Général, M. Paul DURNING et de la Directrice Générale Adjointe, Mme Nathalie LE MAIRE, qui s'est tenue le 20 mai 2008.

Le GIP Enfance en Danger a reçu de la Cour des comptes le relevé d'observations provisoires sur le Contrôle de la gestion du GIP Enfance en Danger ainsi que celui sur l'Enquête sur la protection de l'enfance Statistiques, études et recherches en septembre 2008.

La Direction du GIP Enfance en Danger a répondu par écrit début novembre 2008 à ces observations provisoires en demandant par ailleurs une audition du Président et du Directeur Général du GIP pour appuyer ces réponses.

Cette audition s'est tenue le 25 février 2009 en présence de Christophe BECHU, Président du GIP Enfance en Danger, Paul DURNING, Directeur Général du GIP et Anne OUI, Chargée de mission ASE à l'ONED. Suite à cette audition, la Cour des Comptes transmettra au GIP son rapport définitif sur le contrôle de la gestion du GIP.



Enfin, la deuxième mission de contrôle plus large de l'ensemble du système de protection de l'enfance notamment sur les aspects statistiques, études et recherches devrait donner lieu à une publication au cours du premier trimestre 2009.

### **I.3 Mise en place d'une procédure d'évaluation des employés du GIP Enfance en Danger**

La mise en place de cette procédure a fait suite à l'application du cadre d'emploi public des personnels du GIP Enfance en Danger en septembre 2007 qui prévoit l'entretien d'évaluation dans son article 40.

Par ailleurs, cette procédure est prévue par le décret n° 2007-338 du 12 mars 2007 imposant aux employeurs publics d'agents non titulaires la mise en place d'un entretien professionnel au bénéfice de ses salariés au minimum tous les trois ans. Cet entretien permet d'aborder **l'évaluation des compétences et du travail réalisé, le projet professionnel du salarié et ses souhaits en matière de formation.**

La procédure d'évaluation a fait l'objet d'une concertation avec les délégués syndicaux, d'une consultation de la Commission Consultative Paritaire du 4 mars 2008 après un travail qui s'est appuyé sur des groupes de travail rassemblant l'encadrement et les salariés. Ce travail a permis notamment d'établir une grille d'évaluation des compétences précise pour les écoutants. Pour les salariés non écoutants, qui ont un poste spécifique, la grille d'évaluation a été établie, à partir des grilles génériques cadres et non cadres, lors du premier entretien entre le salarié et son supérieur hiérarchique au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2008.

Cette procédure a été présentée à l'ensemble du personnel lors des différentes réunions de services en février 2008.

Après un premier entretien fixant les objectifs pour l'année qui a eu lieu au cours du deuxième trimestre 2008, les entretiens d'évaluation des employés du GIP ont eu lieu sur les mois de décembre 2008 et janvier 2009. La mise en œuvre de cette procédure a permis l'attribution, pour la première année, de la prime complémentaire allant jusqu'à 20% du salaire brut mensuel définie dans l'article 31 du cadre d'emploi. La moyenne versée pour cette année 2008 a été de 14%.

La Direction du GIP et les représentants du personnel ont convenu de faire un bilan de cette procédure pour éventuellement y apporter des modifications et des amendements en 2009. Cette procédure d'évaluation doit être évolutive non seulement en fonction du bilan de son application mais aussi en fonction de l'évolution de l'institution, de ses missions, de ses métiers et de ses outils de travail.

## **I.4 L'avancée des projets informatiques**

Les différents chantiers informatiques débutés en 2007 ont abouti en 2008 :

- mise en production, début juin 2008, du nouveau **logiciel de gestion des appels téléphoniques du 119 (LISA)**,
- mise en production d'un **nouveau système téléphonique** fin novembre 2008.

Ce dernier changement a induit, sur les premiers temps de la mise en production, des dysfonctionnements qui ont engendré une gestion tendue des relations avec le prestataire. A la fin du premier trimestre 2009, tous les points litigieux ne sont pas encore résolus mais devraient l'être d'ici la fin du premier semestre 2009 sans avoir à remettre en question le contrat avec le prestataire.

L'année 2009 sera consacrée au couplage de ces deux systèmes pour faciliter les manipulations nécessaires à la prise d'appels par les agents du pré-accueil et par les écoutants.

## **I.5 Les relations entre les services du GIP Enfance en Danger**

La lettre interne, réalisée par la Responsable de communication du SNATED, mais aussi les comptes-rendus de réunion, les informations administratives et la documentation sur l'activité de l'ONED et du SNATED sont à présent communiqués facilement par voie électronique.

La documentaliste de l'ONED diffuse aussi une revue de presse électronique à l'ensemble des collaborateurs du GIP.

Une réunion entre les deux services a eu lieu au 1<sup>er</sup> trimestre 2008 sur l'application de la loi de réforme de protection de l'enfance de mars 2007.

Enfin, l'équipe d'encadrement du 119 a assisté aux Journées interdépartementales de l'ONED sur la mise en place des cellules départementales et l'application de la loi du 5 mars 2007.

De la même façon, les chargées de mission ASE et Justice de l'ONED sont intervenues lors de la journée du 25 septembre 2008 avec les correspondants départementaux du 119.

## **I.6 Point sur les contentieux**

\* L'ancienne Directrice générale du GIPEM a présenté une requête auprès du Tribunal Administratif suite à la demande du GIP de remboursement des salaires qui lui ont été versés du 1<sup>er</sup> Août 2005 au 31 janvier 2006. Sa requête porte essentiellement sur la forme et les pièces qui ont été transmises. Le GIP, appuyé par les conseils de l'avocate et de M. DARNER, Agent Comptable, qui considèrent que la forme a été respectée, maintient cette procédure en apportant au Tribunal Administratif des éléments complémentaires. L'instruction est en cours.

\* L'ancienne Secrétaire générale du SNATEM a formé un contredit contre la décision du Conseil des Prud'hommes qui se déclarait incompétent du fait du statut public des agents du GIP au profit du Tribunal Administratif. L'audience devant la Cour d'Appel a été renvoyée au 19 juin 2008, à la demande du Parquet. L'avocat général a conforté la plaidoirie de l'avocate du GIP et a invité les juges à se déclarer incompétents au profit du Tribunal Administratif. La Cour d'appel de Paris a statué dans un arrêt du 18 septembre 2008 en concluant que :

- « Il en résulte que le GIP SNATEM est bien une personne morale de droit public à caractère administratif et que Madame... a, par conséquent, en l'absence de dispositions législatives contraires la qualité d'agent de droit public, et ce quelles qu'aient été les mentions de son contrat de travail ou les dispositions de l'accord d'entreprise en vigueur au GIP »,

- « dès lors qu'il est démontré que le GIP SNATEM était une personne publique gérant un service public à caractère administratif, dès son origine, il n'a jamais employé de salariés relevant d'un statut de droit privé ».

Le contentieux relatif à la contestation du déroulement du vote du Budget prévisionnel 2006 mentionné en 2006 et 2007 s'est éteint suite au désistement du Conseil général du Nord.

## **II. Evolution des effectifs et la formation**

### **II.1 Evolution des effectifs et de l'organisation en 2008**

Samuel GREVERIE, qui a quitté ses fonctions de Responsable du SNATED début mai 2008, a été remplacé par Gisèle DOUTRELIGNE au 1<sup>er</sup> septembre 2008.

Par ailleurs, il a été proposé, après accord du Conseil d'administration du 9 juillet 2008, une nouvelle organisation dans laquelle Nathalie LE MAIRE, précédemment Directrice Administrative et Financière, a été positionnée comme Directrice Générale Adjointe.

Nathalie LE MAIRE a assuré de mi avril à fin août 2008 l'intérim du Responsable du 119 et a une très bonne connaissance de ce service. Des dossiers, comme le cadre d'emploi, la mise en place de l'évaluation et du nouvel outil informatique, l'ont amenée à aller au-delà de la stricte gestion administrative et financière.

Le Directeur Général, Paul DURNING, peut ainsi consacrer le plus de temps possible à l'ONED, à l'heure où ses missions se développent, tout en conservant le pilotage des missions stratégiques du SNATED qui lui sont dévolues dans l'article 33 de la Convention constitutive.

Le GIP Enfance en Danger étant plus que la juxtaposition des deux services 119 et ONED, la Direction transversale devait être renforcée par une Direction Générale Adjointe de façon à assurer notamment une continuité en cas d'absence du Directeur Général.

La constitution d'un Pôle informatique en lien direct avec l'équipe de Direction du GIP a été validée par le Conseil d'administration du 9 juillet 2008.

En effet, le surcroît de travail prévisible consécutif au décret sur la transmission de données des départements à l'ONED a amené à proposer la création d'un poste d'Ingénieur informaticien afin de prendre en charge la mise en place de cette remontée de données statistiques. Le renforcement des compétences informatiques du GIP permettrait ainsi d'optimiser les collectes de données afin de favoriser les observations de l'ONED.

Le Responsable des systèmes d'information, Michel ROGER, recruté en 2007 sur un CDD de deux ans, a été confirmé en CDI. En complément, et sous sa responsabilité, l'Ingénieur informaticien et statisticien sera recruté sur un CDD de deux ans renouvelable, afin de s'adapter à la progression des chantiers informatiques.

Il est à noter que le 2<sup>ème</sup> poste de chargé d'études « économie du social » de l'ONED a été ainsi reporté d'un an (en septembre 2009) pour être remplacé par celui de l'Ingénieur informaticien.

Concernant l'équipe de l'ONED, Pascale BREUGNOT, chargée d'études, arrivée en juillet 2004, a terminé son contrat fin juin 2008.

En Septembre 2008, l'ONED a accueilli 3 nouveaux chargés d'études :

- une chargée d'études, docteur en psychologie, engagée sur un CDD de 4 ans,
- une chargée d'études, doctorante en Sciences de l'éducation, engagée à mi temps sur un CDD de 4 ans,
- un démographe, engagé sur un CDD d'un an suite au congé maternité d'une des trois démographes de l'ONED.

En ce qui concerne le SNATED, 5 écoutants ont quitté le service (3 en CDI et 2 en CDD) et 3 écoutantes ont été recrutées en novembre 2008 en CDD.

Le tableau récapitulatif des effectifs au 31 décembre 2008 est le suivant :

<b>Personnel Direction Générale/</b>		
<b>Service Administratif et Financier/</b>		<b>8,0</b>
<b>Systèmes d'Information</b>		
<b>Personnel SNATED</b>		<b>58,0</b>
<b>Personnel ONED</b>	<b>salariés</b>	<b>14,0</b>
	<b>mises à Disposition</b>	<b>1,0</b>

<b>Total salariés GIP</b>	<b>80,0</b>
<b>Mises à disposition</b>	<b>1,0</b>
<b>Employés Equivalents Temps Plein</b>	<b>56</b>
<b>Dont employés Equivalent Temps Plein Travaillé</b>	<b>52,9</b>
<b>dont CDD Equivalent Temps Plein</b>	<b>11,4</b>

## II.2 Formation des salariés en 2008

Les dépenses de formation du GIP Enfance en Danger en 2008 se sont portées à 11 500 € (au lieu de 19 600 € en 2007) correspondant au paiement des droits d'inscription à la formation continue. La part des dépenses de formation, correspondant aux salaires complémentaires des personnes à temps incomplet, s'est élevée en 2008 à 552 heures correspondant à environ 12 225 € charges comprises. Les formations 2008 ont concerné 36 salariés.

Elles ont couvert à la fois des formations et colloques en protection de l'enfance, dispensés par la Fondation pour l'Enfance, l'Ecole des Parents, Fil Santé Jeunes, l'Association Internationale des Victimes de l'Inceste, le Carnet Psy... ; des formations plus administratives (comptabilité, budget) ou des formations de longue durée (formation CNED pour préparer le concours d'attaché territorial, DU de psychiatrie infantile à l'Université Paris Descartes).

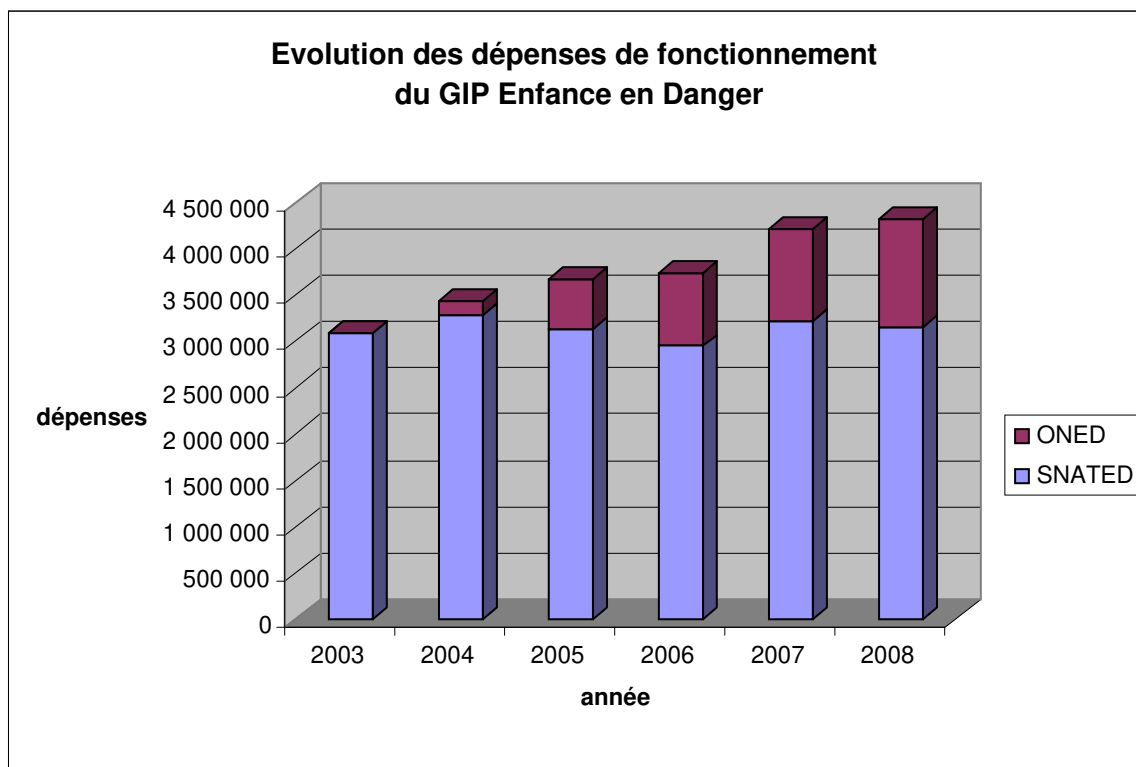
Les formations collectives informatiques ont été décalées et effectivement planifiées en 2009.

## III. Analyse du compte financier 2008 et de l'évolution du budget annuel depuis 2003

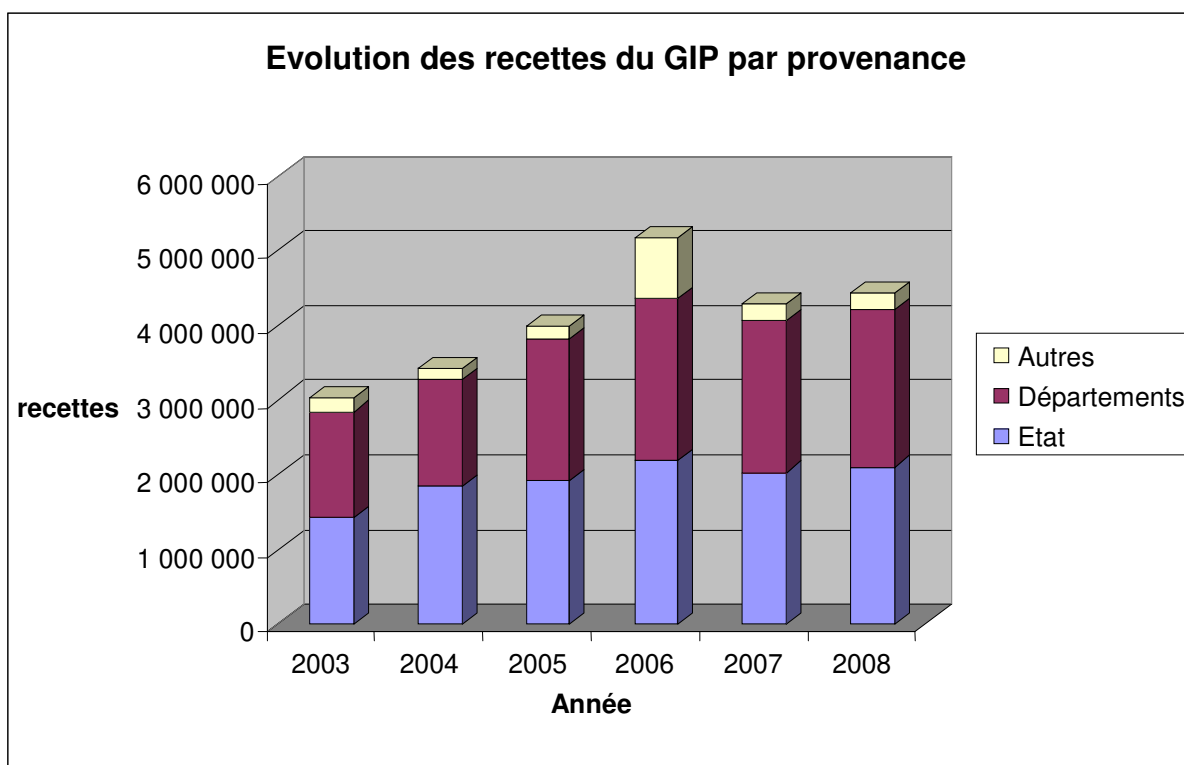
### III.1 Analyse globale du budget entre 2003 et 2008

Une analyse de l'évolution du budget de fonctionnement et d'investissement entre 2003 et 2008 comparée à l'évolution des contributions de l'Etat et des départements est synthétisée dans les tableaux et graphiques ci-après :

<b>Dépenses de fonctionnement et d'investissement GIP</b>				
<b>fonctionnement</b>				<b>investissement</b>
<b>Année</b>	<b>SNATED</b>	<b>ONED</b>	<b>GIP</b>	
<b>2003</b>	3 087 065	0	<b>3 087 065</b>	<b>51 843</b>
<b>2004</b>	3 284 824	156 646	<b>3 441 470</b>	<b>257 007</b>
<b>2005</b>	3 131 413	540 879	<b>3 672 292</b>	<b>76 140</b>
<b>2006</b>	2 951 976	787 493	<b>3 739 469</b>	<b>25 367</b>
<b>2007</b>	3 227 193	993 490	<b>4 220 683</b>	<b>193 689</b>
<b>2008</b>	3 159 086	1 174 831	<b>4 333 917</b>	<b>40 211</b>



Contributions Etat et départements/ Recettes globales GIP				
Année	Etat	Départements	Total	Recettes GIP
2003	1 419 845	1 419 845	2 839 690	3 015 872
2004	1 845 845	1 419 845	2 869 690	3 412 624
2005	1 910 000	1 910 000	3 820 000	3 988 730
2006	2 177 700	2 177 700	4 355 400	5 159 545
2007	2 027 700	2 027 700	4 055 400	4 271 146
2008	2 100 000	2 100 000	4 200 000	4 432 384



### III.2 Analyse du compte financier 2008

Les charges de fonctionnement du GIP Enfance en Danger en 2008 sont de 4 333 917 € (contre 4 220 683 € en 2007) et les recettes de 4 432 384 € (4 271 146 € en 2007).

Le résultat excédentaire 2008 s'établit à **98 467 €**.

Le résultat prévisionnel du BP2008 après DBM n°3 était déficitaire de 248 912 €.

Ce résultat supérieur au BP2008 après DBM n°3 de 347 K€ doit être analysé par:

- d'une part, l'augmentation des recettes prévisionnelles par rapport au BP2008 de 86 K€, essentiellement due à des produits financiers et aux indemnités journalières de la sécurité sociale,
- d'autre part, une non consommation des dépenses budgétées à hauteur de 261 K€, dont 179K€ sur les dépenses de personnel et 66 K€ sur la globalité des dépenses de services extérieurs.

Parmi les principaux postes de dépenses de fonctionnement, 3 084 228 € sont consacrés aux dépenses de personnel, y compris les taxes assises sur la masse salariale.

Les dépenses d'investissement du GIP Enfance en Danger se sont élevées pour leur part à 40 211 € pour l'année 2008 couvrant le financement de matériel informatique et de mobilier.

Au final, le budget de fonctionnement en 2008 a été consommé à hauteur de 94,3% (contre 92% en 2007) et celui d'investissement à 80% (contre 97,5% en 2007).



## Annexes :

### Programme de la journée des correspondants du 119

#### INFORMATIONS PRATIQUES

##### LIEU :

- Institut National des Hautes Etudes de Sécurité  
Les Borromées - 3 avenue du Stade de France  
93210 Saint-Denis La Plaine

La plénière, les ateliers et le déjeuner se déroulent sur place.

##### ACCÈS :

- RER B (arrêt « La Plaine-Stade de France »)



- Bus 173 (arrêt « Cornillon ») en provenance de Porte de Clichy
- Parking possible au sein de l'INHES (nous contacter)

Pour tous renseignements ou précisions, votre contact :  
Nora Darani au 01.53.06.68.73 ou 06.13.19.42.88 (le jour même)

#### GIP ENFANCE EN DANGER



#### Journée de Rencontre

#### « 119 / Correspondants Départementaux »

Travailler ensemble dans le cadre de la loi  
du 5 mars 2007 pour  
une meilleure protection de l'enfance

25 septembre 2008  
à l'INHES (La Plaine Saint-Denis)

#### PROGRAMME

##### 9h30 Accueil

##### 10h-10h15

##### Accueil et introduction

Paul Durning, Directeur Général du GIP Enfance en Danger (SNATED - 119 / ONED)

##### 10h15-10h45

Présentation du 119 : missions, fonctionnement, équipes  
Gisèle Doutréline, Responsable du SNATED-119

##### 10h45-11h15

##### Etre écoutant au 119

Deux écoutantes du 119 : Isabelle Lenain, Catherine Fischer

##### 11h15-11h30

##### Point sur la communication du 119

Nora Darani, Responsable Communication

##### 11h30-11h45 Pause

##### 11h45-12h30

Point sur la loi du 5 mars 2007 dans ses incidences sur l'articulation entre le 119 et les cellules départementales

Anne Oui, Pascaline Chamboncel-Sallgue, Chargées de mission ONED  
Nathalie Le Maire, Directrice Générale Adjointe  
Marie-Pierre Marion, Coordinatrice 119

##### 12h30-12h45

Introduction aux ateliers et à la table ronde  
Nathalie Le Maire, Directrice Générale Adjointe

##### 12h45-14h Déjeuner

##### 3 séances de travail de 14h à 15h30 :

##### Table ronde (dans l'amphithéâtre de la plénière)

Présentation de 3 organisations différentes des cellules départementales et de leur articulation avec le 119

Conseil Général de la Haute-Garonne : Catherine Villard, Directrice Adjointe Dispositif Enfance et Marie-Claude Rubl, Chef du service prévention : enfance en danger, observatoire

Conseil Général de la Vienne : Dominique Chauvet, Responsable Aide Sociale à l'Enfance

Conseil Général du Val d'Oise : Marie-Françoise Bellée Van Thong, Directeur de l'Enfance  
Marie-Pierre Marion, Coordinatrice 119

##### Atelier 1 (affichage de la salle sur place)

##### Les transmissions d'informations du 119

Deux écoutantes du 119 : Claire Gallot, Bérengère Rignol

Modérateur : François Bringuier, Coordinateur 119

Rapporteur : Pascale Miralles, écoutante 119

##### Atelier 2 (affichage de la salle sur place)

Les retours d'évaluation des départements vers le 119

Deux écoutantes du 119 : Nicole Mourah, Anne-Marie Rousseau

Modérateur : Houria Belmessaoud, Coordinatrice 119

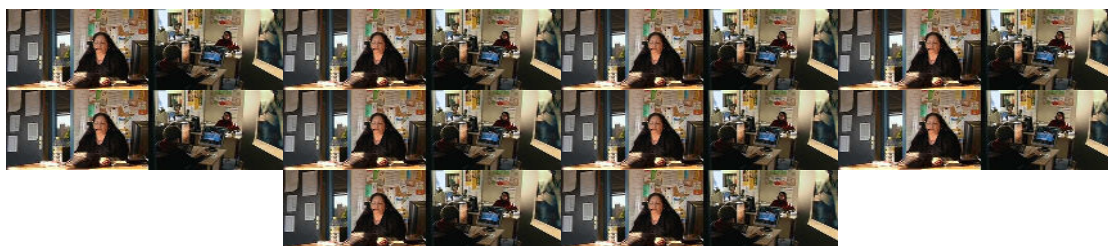
Rapporteur : Lise Haddouk, écoutante 119

##### 16h-16h30

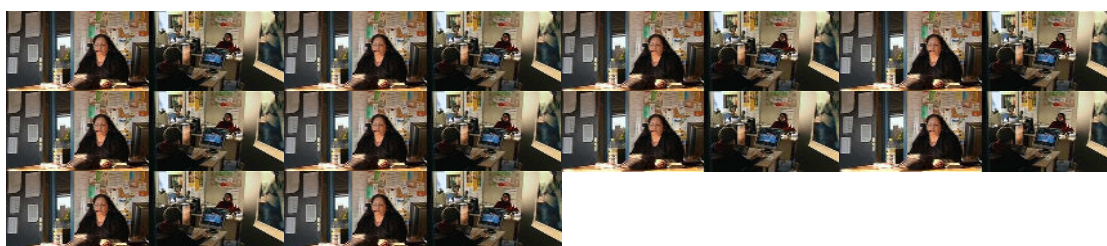
Présentation par les rapporteurs des conclusions finales de chaque atelier

##### 16h30 Clôture des travaux par Paul Durning

**Invitation à la projection du documentaire « Allô, le 119, je vous écoute »**



## **INVITATION**



**Projection privée du film documentaire**

**« Allô le 119, je vous écoute »**

**Sous le haut patronage de Madame Nadine MORANO,  
Secrétaire d'Etat chargée de la Famille**

**Le GIP Enfance en Danger – 119 et Octobre Production**

ont le plaisir de vous inviter à la projection privée du film documentaire

**« Allô le 119, je vous écoute... »**

de Valérie Salvy et Philippe Pichon

**Le Jeudi 20 Novembre**

**Journée Internationale des Droits de l'Enfant**

**A partir de 19h45** (début de la projection : 20h15 précises)

**A l'Auditorium du Journal « Le Monde »**

80 bld Auguste Blanqui, 75013 Paris – M° Glacière/Corvisart (ligne 6)

**Cette projection sera suivie d'un cocktail dînatoire**

Pour confirmer votre présence :  
passer

[ndarani@allo119.gouv.fr](mailto:ndarani@allo119.gouv.fr) / T. : 01 53 06 68 73

Ce carton tient lieu de laissez

## **Résumés des projets de recherches retenus par la Commission scientifique de l'Appel d'offres 2008 de l'ONED**

### **CREAI Rhône-Alpes : Résumé du projet de recherche sur la validation d'un référentiel d'évaluation diagnostique en protection de l'enfance (demande de suites d'étude)**

#### **Le contexte**

La loi réformant la protection de l'enfance du 5 mars 2007 est venue placer la question de l'évaluation diagnostique au cœur du dispositif de protection de l'enfance et en donner la responsabilité première aux Conseils généraux. Du fait de ces enjeux importants, la nécessité d'améliorer la manière dont sont conduites les évaluations des situations familiales s'est dessinée dans de nombreux rapports récents. Dans ce contexte, nous avons mené une étude, en réponse à l'appel d'offre ouvert 2006 de l'ONED sur l'élaboration et le test d'un référentiel d'évaluation des situations familiales en protection de l'enfance, en partenariat avec quatre Conseils généraux- le Rhône (69), la Haute-Savoie (74), la Seine-et-Marne (77) et le Val-de-Marne (94). Au cours de cette étude, nous avons pu constater que la demande d'outils d'évaluation n'est pas seulement un processus « top down » venant des directions, mais aussi un processus « bottom up » qui rencontre un fort écho chez les professionnels de terrain. En effet, un consensus semble actuellement s'opérer sur la nécessité de se doter d'outils d'évaluation et de trianguler les approches évaluatives.

#### **Les objectifs**

Face aux attentes formulées par les Conseils généraux partenaires, qui se sont saisis de l'outil, nous souhaitons demander une suite d'étude afin de pouvoir procéder à la validation scientifique du référentiel élaboré. En effet, si le référentiel est amené à être utilisé, il est nécessaire qu'il soit validé, afin que les conditions de son utilisation et les résultats obtenus soient fiabilisés. Aussi cette étude visera à s'assurer que la construction opérée par le référentiel est valable scientifiquement.

#### **La méthode**

L'étude de validité sera réalisée sur des études de cas représentatives statistiquement (environ 100) dans les quatre départements partenaires (69, 74, 77, 94) ainsi que dans les autres départements et établissements se montrant intéressés. Ceci après que les professionnels aient reçu une formation à l'utilisation du référentiel.

Nous concentrerons notre étude de validité sur quatre méthodes principales qui nous semblent les plus appropriées à l'outil construit (qui est un outil clinique et non un outil psychométrique) et à ce que l'on cherche à mesurer:

- l'étude de la pertinence
- l'étude de la fidélité inter correcteur, (inter-juges/concordance) qui est prioritaire
- l'étude de la validité critériée concomitante et concurrente - l'étude de l'applicabilité

Les méthodes de validation proposées, présentent chacune un éclairage sur l'outil et ses caractéristiques mais comportent également des difficultés et des limites. Elles sont cependant nécessaires pour s'assurer que la construction opérée par le référentiel est valable scientifiquement. Ceci afin que le référentiel puisse par la suite être utilisé en étant validé.

## **ERIS : Le placement durant l'enfance: quelle influence à l'âge adulte ?**

Les modes d'entrée dans les services de l'Aide sociale à l'enfance sont variés tout comme les formes de la prise en charge et la façon dont les bénéficiaires vivent leur passage dans ses services. Au sujet de ces jeunes ayant subi des événements douloureux et connu des cadres de vie difficiles, il subsiste une forte préoccupation sur leur devenir à l'âge adulte, d'autant que l'on observe des conditions difficiles d'entrée sur les marchés de l'emploi et du logement. Ces éléments nous conduisent à nous interroger : le placement joue-t-il en leur défaveur ? Dans quel cas, indépendamment des événements douloureux vécus avant le placement?

Mettre en lumière certains facteurs permettrait de répondre au souci de prévenir les échecs de leur insertion sociale et de prévenir la reproduction intergénérationnelle du placement et de la pauvreté.

L'enquête Santé-Inégalités-Ruptures Sociales, menée auprès d'un échantillon représentatif de l'agglomération parisienne et surreprésentant les quartiers défavorisés, peut nous éclairer grâce à son questionnement biographique rétrospectif. Une exploitation secondaire de ces données permettra de comparer les personnes déclarant un placement aux personnes ayant connu également des événements douloureux durant l'enfance sans pour autant avoir été placées, et aux personnes n'ayant connu ni le placement, ni de tels événements douloureux.

## **Centre de Recherche en Education et Formation (Paris X) : Le devenir des enfants ayant été accueillis en centre maternel avec leur mère au cours de leurs premières années de vie**

Les centres maternels sont des établissements d'hébergement accueillant des femmes enceintes ou accompagnées d'enfants de moins de trois ans au titre de la protection de l'enfance. Ce projet de recherche tentera de répondre à la question que deviennent les enfants ayant été accueillis en centre maternel avec leur mère au cours de leurs premières années de vie, lorsqu'ils atteignent l'âge de la scolarité en primaire? Il fait suite à d'autres travaux sur le devenir menés par l'équipe « Education familiale et interventions sociales auprès des familles » du Centre de Recherche Education et Formation de l'Université de Nanterre, et permettra de disposer de meilleures connaissances sur ce public spécifique peu visible dans les statistiques publiques, et d'aider à penser les articulations entre différents types d'intervention grâce au repérage des parcours.

L'objectif est de pouvoir analyser les parcours d'enfants dans une perspective écologique et chronologique, faisant appel à des éléments objectifs mais aussi aux perceptions des mères. Une méthodologie prospective sera mise en place pour constituer le public enquêté, consistant à retrouver quelques années après les sujets ayant bénéficié de la même intervention au même moment.

Le recueil de données s'effectuera en deux temps :

1. Une étude sur cent quarante dossiers d'enfants sortis de centres maternels en 2002 (âgés de sept à dix ans en 2009), en région parisienne et en province, visant à mieux connaître le public: raisons de l'accueil, déroulement du séjour, conditions de sortie.

2. Une enquête par questionnaire en face-à-face auprès des mères retrouvées. Elle portera sur le parcours et la situation actuelle de l'enfant et les perceptions des mères, sur six dimensions (conditions matérielles de vie, santé, mode de garde et scolarité, relations familiales, relations avec les pairs, éventuelles mesures de protection de l'enfance). Au vu des études antérieures, on propose l'objectif de recueillir soixante-dix questionnaires. Toutefois, il convient de rester prudent face à cet objectif du fait des difficultés liées à ce type de démarche.

## **UFC (Université de Franche-Comté) : L'évaluation des situations des enfants en protection de l'enfance: collectifs de travail et compétences collectives.**

L'évaluation des situations d'enfants en protection de l'enfance avant toute prise de décision ou dans le courant de la prise en charge soulève aujourd'hui de nombreuses interrogations. Une grande partie de la réflexion porte sur l'amélioration de la qualité de celle-ci.

Dans cette perspective, une première voie est actuellement explorée: elle porte sur l'élaboration et sur la validation d'outils ou de référentiels susceptible de soutenir l'activité des professionnels.

Sans être en opposition avec la précédente, une deuxième voie paraît devoir être aussi examinée: partir d'une meilleure compréhension des processus à l'œuvre dans l'activité d'évaluation pour chercher à dégager les points d'ancrage d'une démarche renouvelée. C'est dans cette deuxième voie que se situe notre projet.

Nous formulons l'hypothèse que la qualité du travail d'évaluation dépend en grande partie de l'existence et de la fonctionnalité de collectifs de professionnels et des modalités organisationnelles dans lesquelles les pratiques d'évaluation se déploient.

Il s'agit donc de comprendre les processus à l'œuvre dans les pratiques d'évaluation en s'attachant à repérer l'influence des données organisationnelles (organisation du travail, structures d'équipe, structures d'échange...) et de dégager ce qui favorise une conjugaison des compétences individuelles dans le cadre d'un collectif de travail. Nous avons inscrit d'emblée notre démarche dans le cadre d'une recherche-action, estimant indispensable une collaboration étroite avec des praticiens sur un tel sujet. Car il ne s'agit pas de simplement produire une connaissance, de simplement organiser un travail d'appropriation ; il s'agit de produire conjointement une compréhension d'une réalité et de sa possible transformation.

Le projet comprend trois phases: une première phase d'étude de quatre situations d'enfants admis dans le service de l'ASE du Doubs (partenaires de la recherche-action) au travers de l'analyse des moments clés où s'effectue le travail d'évaluation ; une deuxième phase de reprise pour dégager au-delà de chaque situation, les éléments essentiels du processus, les points sur lesquels faire porter l'attention ; une troisième phase visant à la transposition à d'autres services des résultats obtenus.

## **Association Jean Coxtet : La préparation des fins de mesures d'accueil physique et l'accompagnement des jeunes vers la vie adulte (16-21 ans).**

**Enquête sur les modalités de fins de prise en charge à l'Association Jean Cotxet ; passage à la vie adulte: axes d'intervention et moyens mis en œuvre ; ^cas particuliers : le Service de Suite de la Villa Préaut (foyer de Villiers sur Marne) et de la Suite Educative du foyer des Amandiers**

Cette étude a pour objectifs d'analyser les moyens mis en œuvre et les pratiques concernant la préparation des fins de mesures et l'accompagnement de jeunes vers la vie adulte. Deux services de l'association Jean Cotxet accueillant des Jeunes Majeurs et des jeunes anciennement placés en foyers éducatifs constitueront le terrain de cette étude.

Seront interrogés, d'une part, des jeunes âgés de 18 à 21 ans avant la fin de leur prise en charge et d'autre part, des jeunes de plus de 21 ans ou sortis des dispositifs de protection de l'enfance. Enfin, les professionnels seront entendus lors d'entretiens afin de connaître leur positionnement vis-à-vis de ces fins de prises en charge.

A partir de l'analyse des dossiers, de l'administration de questionnaires auprès des jeunes et de la conduite d'entretiens semi directifs avec les professionnels, nous pourrions appréhender les craintes, les difficultés rencontrées par les jeunes et les professionnels, les pratiques, les axes d'intervention développés et les moyens mis en œuvre par les équipes éducatives.

Cette étude permettra de mieux connaître les fins de prises en charge, en questionnant les pratiques formelles (procédures «affichées ») et informelles et non affichées ainsi que le vécu des jeunes. Elle contribuera ainsi à améliorer la connaissance sur les jeunes de la protection de l'enfance et leur devenir.

## **SOS Villages d'Enfants : Améliorer l'accompagnement des enfants dans le cadre du placement : pour une meilleure analyse de la dimension fraternelle**

Depuis plus de 50 ans, SOS Villages d'enfants développe un modèle de prise en charge centré sur le droit de l'enfant à grandir et à se développer dans un contexte de vie de type familial. Des fratries biologiques et/ou issues de familles recomposées sont accueillies dans l'hypothèse d'un placement de longue durée sur demande de l'Aide Sociale à l'Enfance.

L'objectif général de ce projet est de doter les professionnels des villages d'enfants SOS de critères précis et de procédures de travail structurées, que nous appellerons « Référentiel fratrie », pour améliorer l'accompagnement des fratries accueillies en placement.

Plus précisément, les objectifs spécifiques de ce projet sont de :

- mieux évaluer la qualité et les fonctions des relations fraternelles, de déceler d'éventuelles pathologies du lien fraternel qui peuvent nuire au bien-être et à l'intégration des enfants dans le placement mais aussi de mieux identifier les ressources et compétences fraternelles sur lesquelles s'appuyer.
- soutenir les professionnels de SOS Villages d'Enfants accompagnant les fratries placées,
- contribuer à la prise en considération de la dimension fratrie dans le champ de la protection de l'enfance en diffusant les résultats de la recherche et en échangeant avec les partenaires de l'Aide Sociale à l'Enfance, les juges des enfants et tous les acteurs qui s'intéressent à cette problématique.

Cette recherche contribuera à améliorer l'application de la loi de Protection de l'Enfance et à sensibiliser les professionnels à l'importance et à la prise en compte de cette question. Il pourra renforcer les services qui décident des indications de placement mais aussi ceux qui travaillent en milieu ouvert pour mieux repérer la manière dont la violence familiale peut affecter le lien fraternel.





La Lettre de l'ONED n°9 octobre 2008

### Le mot du directeur

Cette lettre de l'Oned, publiée au moment où se tient l'assemblée du GIP enfance en danger, est l'occasion de tirer un premier bilan de cette année 2008, marquée notamment par le renforcement de la mission de soutien de l'Oned aux départements dans le cadre de la mise en place de la loi du 5 mars, à travers de multiples rencontres et l'organisation de journées interdépartementales, la mise en place de nouveaux partenariats, en particulier avec le CNFPT ou la poursuite de notre activité internationale avec la publication d'articles rédigés par les membres de l'Oned dans le cadre de la Revue Franco-Québécoise, dont la parution est prévue au début de l'année 2009.

C'est également l'occasion de préparer l'avenir, en soumettant à l'approbation de l'Assemblée générale du GIP Enfance en Danger des propositions d'action pour l'année 2009, qui confortent nos missions de soutien et de conseil auprès de l'ensemble de nos partenaires. Par ailleurs, la convention d'objectifs et de gestion mise en place à la demande de l'Etat rendra la logique de nos activités d'autant plus claire qu'elle pose avec force deux objectifs transversaux : la poursuite de notre travail au niveau international, et la diffusion de connaissances dans le champ de la protection de l'enfance. Ces deux objectifs passent par une collaboration renforcée de l'Oned avec ses partenaires. Ainsi, dans le cadre du développement de la connaissance chiffrée de l'enfance en danger, et de la publication du décret d'application sur la remontée des données, l'Oned met en place un certain nombre d'outils permettant aux départements d'assurer la collecte et la remontée de leurs statistiques, accessibles en ligne sur notre nouveau site internet. Ce dernier, enrichi et refondu, comporte nombre d'informations sur notre activité et nos publications. Aussi, je vous invite, dès à présent, à le visiter et à nous faire part de vos commentaires.

Paul Durning, Directeur général du GIP Enfance en Danger (119 et ONED)

### Conférence de presse sur les jeunes en difficultés multiples

Conscient de l'intérêt des professionnels de terrain aussi bien que des chercheurs ou du grand public autour de la problématique des jeunes en grande difficulté, l'Oned a organisé une conférence de presse le 9 octobre, pour présenter les trois études, remises à la suite de son appel d'offres 2006, portant sur cette thématique :

- *Une souffrance maltraitée : parcours et situations de vie des jeunes « incasables »*, par Jean-Yves Barreyre (Sociologue, CEDIAS),
- *Des jeunes de 14 à 16 ans « incasables » ? Itinéraires d'élèves aux marges du collège*, par Michèle Guigue et Bernadette Tillard (Professeurs des universités, Université Charles De Gaulle – Lille III),
- *Les mineurs dits « incasables ». Une analyse des facteurs de risques et de vulnérabilité des adolescents, à travers leurs parcours de vie et les prises en charges institutionnelles*, par Loïck Villerbu et Laurence Libeau-Mousset (Professeurs d'université, ICSH, Université de Rennes II Haute-Bretagne).

Au cours de cette rencontre, les trois équipes de recherche ont souligné l'importance de la souffrance de ces jeunes, qui, ayant subi des événements traumatiques graves (violences, décès d'un proche, alcoolisme parental) retournent cette violence contre eux-mêmes, jusqu'à se mettre en danger, et parfois contre leur entourage ou contre les éducateurs qui ont pu, inconsciemment, réactiver leur souffrance. Aussi, les professionnels autant que les chercheurs le réaffirment avec force : il n'existe pas de règles à suivre pour aider cette population particulière. La prise en compte individualisée de la situation et des difficultés de l'adolescent apparaît primordiale, de même que l'écoute et le regard des professionnels doit être pluriel afin d'aider le jeune à surmonter sa souffrance et à réaliser ses projets.

Ces études peuvent être obtenues sur demande auprès de l'Oned. Leur synthèse est disponible en ligne sur [www.oned.gouv.fr](http://www.oned.gouv.fr)

## Première séance du séminaire de l'Oned

Le 10 octobre dernier, s'est tenue la première séance du séminaire de l'Oned. Soucieux de favoriser l'émergence d'un milieu de recherche en protection de l'enfance afin de « mieux connaître le champ de l'enfance en danger pour mieux prévenir et mieux traiter » selon les termes de la loi du 2 janvier 2004, l'Oned a mis en place cette rencontre pluridisciplinaire, qui rassemble des doctorants travaillant au sein de différents laboratoires de recherches sur des thématiques liées à l'enfance en danger, des chercheurs confirmés et des professionnels de la protection de l'enfance, venus d'associations et de différents départements.

### *Une séance orientée autour de l'accueil extra-familial...*

Au cours de cette première séance, Emilie Potin, doctorante à l'atelier de recherche sociologique de l'Université de Bretagne Occidentale a présenté sa recherche intitulée « *Entre détachement et attachement, les enjeux des parcours de placement et le champ des possibilités qu'ils induisent* » dans laquelle elle étudie la manière dont les enfants considèrent leur parcours de placement. Son étude distingue trois types de parcours : les enfants *placés* dont le parcours, marqué par un placement long, a commencé avant l'âge de 10 ans; les enfants *déplacés* qui ont connu plusieurs lieux d'accueil sans jamais retourner dans leur famille d'origine; enfin, les enfants *replacés* dont le placement a été interrompu, à une ou plusieurs reprises, par un retour au domicile familial. La seconde présentation portait sur « *la scolarité des enfants placés par les services de protection de l'enfance* » présentée par Benjamin Denecheau, doctorant à l'Université de Bordeaux 2, (département des sciences de l'éducation). Il n'existe pas encore de données sur ce sujet en France, mais des statistiques britanniques démontrent que les enfants placés sont confrontés à des difficultés scolaires considérablement plus importantes que la population nationale.

### *Suivie de débats de fond*

Au cours de la discussion qui a suivi, plusieurs pistes de réflexion ont été ouvertes, concernant notamment l'apport des sciences humaines à la recherche en protection de l'enfance, mais aussi les modalités de création et de mise en place d'outils spécifiques à ce domaine. La question de l'évaluation a également été posée à deux reprises, sous un angle pratique d'une part, en évoquant les moyens disponibles pour apprécier la réussite d'un placement, sous un angle plus scientifique, d'autre part, avec la question de la continuité et de la discontinuité dans le placement, qui selon les situations, peut être considérée comme positive ou négative. Ainsi, à l'issue de cette première séance, riches d'échanges et de discussions, il semble que ce séminaire confirme et réponde au besoin d'un cadre d'échanges entre chercheurs et acteurs de la protection de l'enfance.

### *A venir*

Les prochaines séances du séminaire, qui se dérouleront entre les mois de décembre 2008 et mai 2009, traiteront des processus psychiques de l'enfant dans le cadre de l'intervention sociale et éducative, avec les présentations de Severine EUILLET sur *les dynamiques d'attachement chez les enfants en famille d'accueil*, d'Audrey LUCE qui évoquera *les stratégies de coping des adolescents*, de Solène MACE, Fabien BACRO et Agnès FLORIN qui évoqueront *les attachements multiples du jeune enfant*. La place de l'homme dans l'accueil familial fera l'objet d'une séance au cours de laquelle interviendront Gilles ALLIERES, sur *la sociologie des familles d'accueil permanent de la protection de l'enfance*, et Emmanuelle MARTINS, sur *la suppléance familiale et le rôle du conjoint de l'assistante familiale*. Une séance, organisée avec le CESDIP, animée par son directeur, Laurent Mucchielli, portera sur *la délinquance juvénile et la protection de l'enfance*. Enfin, une dernière séance cherchera à apporter un éclairage national à la recherche en protection de l'enfance. Brigitte Bouquet (CNAM), à cette occasion, présentera un bilan des recherches doctorales en protection de l'enfance, tandis que David Pioli et Nadège Séverac tireront un bilan des recherches financées ou co-financées par l'Oned.

L'ensemble de ces présentations, ainsi que la synthèse des débats seront disponibles dans une nouvelle publication, *Les Cahiers de l'Oned*, accessible prochainement en ligne sur [www.oned.gouv.fr](http://www.oned.gouv.fr)

## Quelques informations juridiques

- Le **Centre national de formation et d'étude de la Protection judiciaire de la Jeunesse**, implanté à Vaucresson depuis 1951 est désormais installé à Roubaix depuis septembre 2008. La formation par filières professionnelles a été remplacée par une structuration en cinq grands champs disciplinaires communs aux métiers de la PJJ : Droit et politiques publiques, Sciences humaines, Gestion publique et techniques administratives, Communication et informatique pédagogique, Action éducative.
- Institué par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2008 créant de nouveaux droits pour les victimes, opérationnel depuis le 1<sup>er</sup> octobre, le **SARVI (service d'aide au recouvrement des victimes d'infractions)** permet aux victimes qui n'ont pas été réglées volontairement par le condamné des sommes accordées par le tribunal, d'en obtenir le paiement total ou partiel. Le SARVI se chargera de récupérer auprès du condamné, le complément des sommes dues. Géré par le fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions (FGTI), ce dispositif concerne les victimes qui ont subi de faibles préjudices corporels ou des préjudices matériels qui ne peuvent pas être indemnisés par la Commission d'indemnisation des victimes d'infractions (CIVI).
- La **commission VARINARD**, chargée de formuler des propositions destinées à refondre l'ordonnance du 2 février 1945 relative à l'enfance délinquante, votera sur ses conclusions le 27 novembre 2008, et à l'issue de cette dernière réunion, remettra son rapport au Garde des Sceaux.

## La journée du 119

Le 25 septembre dernier, avait lieu une **rencontre nationale entre le SNATED-119 et ses correspondants départementaux**, autour du thème « travailler ensemble dans le cadre de la loi du 5 mars 2007 pour une meilleure protection de l'enfance ». Environ 150 personnes, venues de plus de 70 départements, y compris des départements d'outre-mer, ont assisté à une présentation du 119, par Gisèle Doutreligne, nouvelle responsable du SNATED, à des témoignages sur le travail d'écouter, ainsi qu'à un exposé portant sur les incidences de la loi du 5 mars 2007 dans l'articulation entre le 119 et les cellules départementales.

L'après-midi était consacré à des échanges autour d'une table ronde où trois départements expliquaient le fonctionnement de leurs cellules de recueil des informations préoccupantes et leur articulation avec le 119, et de deux ateliers, l'un portant sur les transmissions d'informations du 119, l'autre sur les retours d'évaluation des départements vers le 119.

Si, d'une année sur l'autre, le nombre d'appels au 119 peut varier de façon considérable, Paul Duming, directeur général du GIP Enfance en danger, a rappelé que, depuis sa création, en 1989, le 119 participe à l'amélioration de la connaissance des enfants en danger, et des prises en charge proposées, ce qui fait de ce service un acteur incontournable de la protection de l'enfance.

## Le Conseil scientifique de l'Oned change de tête

Elu le 7 octobre dernier, **Dominique Fablet** prend la tête du conseil scientifique de l'Oned. Enseignant-chercheur au département des sciences de l'éducation de Paris-Ouest-Nanterre-La Défense, il dirige le groupe de recherche *Education familiale et interventions sociales auprès des familles* au Centre de recherches Education et Formation, ainsi que des activités d'intervention-formation auprès d'équipes de professionnels, notamment dans le champ de la suppléance familiale. Il succède à Xavier Le Coutour, professeur au CHU de Caen.

Une partie du conseil a également été renouvelée, et quatre nouveaux membres y ont fait leur entrée : **Laurent Mucchielli**, directeur de recherches au CNRS et directeur du CESDIP ; **Eric Plaisance**, professeur émérite à l'Université Paris-Descartes ; **Annick-Camille Dumaret**, psychologue et ingénieur de recherches au Centre de recherches médecine, science, santé et société (CERMES-INSERM u750) ; **Catherine Villeneuve-Gokalp**, chargée de recherches à l'Ined.

Au cours de cette séance, le nouveau conseil scientifique a auditionné trois équipes financées par l'Oned dans le cadre de son appel d'offres 2007, qui présentaient leur travail à mi-étape :

- l'équipe dirigée par **Benoît Bastard** (Centre de sociologie des organisations), qui mène une étude sur *la protection de l'enfance et le maintien des liens : une analyse sociologique de l'intervention sociale face aux violences conjugales*
- **Arlette Gautier** (Université de Bretagne Occidentale), qui présentait un travail sur *le traitement social et judiciaire de la question de l'enfant dans les violences conjugales*
- **Anne Tursz** (CERMES - INSERM - CNRS UMR 8169), qui dirige une *étude épidémiologique et sociologique du traitement judiciaire des morts de nourissons*

## Agenda de l'ONED

Les 30 et 31 mars prochains, se tiendront à Lyon les **Troisièmes Assises nationales de la protection de l'enfance**, organisées par le Journal de l'Action Sociale et le Conseil général du Rhône, en partenariat avec l'Assemblée des Départements de France, le Ministère du travail, des Relations sociales et de la Solidarité, l'Oned et l'ODAS, autour du thème « *Dans un contexte de crises : tout ce qui doit, peut et va changer* ».

Au cours de ces deux journées qui verront se succéder nombre de personnalités de la protection de l'enfance, mais également des personnalités politiques, interviendront plusieurs membres de l'Oned.

Informations et inscriptions : [www.lejas.com](http://www.lejas.com)

L'Oned publie deux nouveaux appels d'offres, l'un ouvert, l'autre thématique, consultables sur son site internet. La date limite d'envoi des dossiers est fixé au 12 mai 2009.

« **Précarités et éducation familiale** » est le thème choisi pour le XIIème Congrès International de l'Association Internationale de Formation et de Recherche en Education Familiale (AIFREF), qui se tiendra du 1er au 3 avril 2009 à l'Université de Toulouse II-Le Mirail. Informations et renseignements : [www.aifref.org](http://www.aifref.org)

## Actualités en protection de l'enfance

Le décret relatif au placement des mineurs et à la mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial est paru au Journal Officiel du 30 décembre 2008. Il stipule, d'une part, qu'« *en cas de placement pour une durée supérieure à deux ans, le juge des enfants convoque, dans les mêmes conditions, les parties à une audience au moins tous les trois ans.* »

D'autre part, si les prestations familiales ne sont pas employées pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants et que l'accompagnement en économie sociale et familiale semble insuffisant, le juge des enfants peut ordonner qu'elles soient, en tout ou partie, versées à une personne physique ou morale qualifiée, dite déléguée aux prestations familiales.

Le 20 novembre, **Dominique Versini, Défenseur des enfants**, a remis au Président de la République et au Parlement, son rapport d'activité ainsi qu'un rapport thématique consacré aux enfants confrontés à des séparations parentales conflictuelles.

Quelle que soit la forme d'union, le rapport remarque que de nombreuses séparations de parents demeurent conflictuelles et pèsent lourdement sur l'équilibre de l'enfant. Il réaffirme l'importance de la coparentalité dans l'intérêt de l'enfant tout en soulignant les difficultés pratiques souvent issues de la méconnaissance des modalités de l'exercice de l'autorité parentale conjointe et des droits de l'enfant.

Informations : [www.defenseurdesenfants.fr/](http://www.defenseurdesenfants.fr/)

## Sur le site de l'ONED

Quelques semaines après sa mise en ligne, le nouveau site de l'Oned ne cesse de s'enrichir. Plusieurs rubriques ont fait leur apparition : dans le menu **Outils**, un onglet recense les sites dédiés à la protection de l'enfance; un **Espace Média** est ouvert, s'adressant aux journalistes.

Par ailleurs, le **Dossier Thématique n°1**, consacré aux Administrateurs ad hoc, sera très prochainement mis en ligne, suivi, quelque semaines plus tard, par les Actes de la journée du 12 décembre, consacrée aux jeunes en difficultés multiples.

L'Oned tient à remercier tout particulièrement, parmi les nombreux visiteurs du site, ceux qui font part de leurs impressions et/ou qui nous transmettent des éléments, liens et autres informations que nous pourrions ajouter. Nous sommes en effet demandeurs de réactions par et pour les utilisateurs du site, afin de l'améliorer et l'ajuster au mieux à leurs demandes. Merci à tous et très bonne année 2009.



GIP Enfance en Danger

63 bis, boulevard Bessières, 75017 Paris

Tél : 01 58 14 22 50 - Fax : 01 45 41 38 01

Directeur de la publication : Paul Duming -

Réalisation : Constance de Ayala -