



oned
Observatoire national de l'enfance en danger

Rapport d'activité 2010

GIP Enfance en Danger

BP 30302
75823 PARIS Cedex 17
Tél : 01 53 06 68 68
Fax : 01 45 41 38 01
direction-generale@giped.gouv.fr

www.allo119.gouv.fr
www.oned.gouv.fr



Assemblée des
DEPARTEMENTS
DE FRANCE

La lettre de la Présidente

Après une année 2009 marquée par un changement de Présidence et de Direction Générale, le recrutement d'un Directeur à l'ONED se sera concrétisé en 2010 ainsi que les remplacements du Responsable du SNATED et du Directeur Administratif et Financier. Une équipe de direction complète permettra de consolider l'existant mais aussi d'engager le GIP Enfance en Danger vers une organisation efficiente répondant au mieux aux exigences de notre mission d'acteur national en Protection de l'Enfance et au service des Départements, chef de file de la Protection de l'Enfance.

En 2010, l'organisation se sera également dotée d'un nouveau règlement intérieur pour son personnel, d'un service minimum ainsi que de règles de planification des temps de travail pour le personnel du SNATED.

Le SNATED a fêté ses 20 ans en 2010, ce qui fut l'occasion d'engager une vaste campagne de communication sur le numéro d'urgence du 119 à travers des affichages urbains ainsi que dans les transports scolaires et dans les gares.

Je profite de ce moment pour saluer le travail accompli par tous les salariés du SNATED, qui ont permis à ce service de devenir un acteur incontournable du dispositif national, une nouvelle fois confirmé par une hausse des appels sur les lignes téléphoniques du 119 enregistrée sur l'année 2010, et ce en complémentarité de la montée en charge du dispositif de recueil des informations préoccupantes.

Le 17 mai 2010 a marqué la journée internationale annuelle d'assistance téléphonique aux enfants au cours de laquelle le SNATED a contribué en participant à une enquête et à une conférence de presse.

L'ONED a été très largement mobilisé à la préparation de la nouvelle mouture du décret portant sur la transmission des données aux ODPE et à l'ONED dont la publication est effective le 28 février 2011, ainsi qu'aux documents y afférents (dictionnaire des variables et guide de préconisations).

De même, l'ONED a apporté sa contribution aux « Etats généraux de l'Enfance fragilisée » initiés par Madame Nadine MORANO, Secrétaire d'Etat chargée de la Famille et de la Solidarité, par ses apports dans deux groupes de travail. Parallèlement, de nombreuses actions de soutien aux acteurs et de partenariat à l'échelon local, national, et de coopération internationale ont été développées (Québec, réseau européen de ChildONEurope).

Enfin, le 5^{ème} rapport au Gouvernement et au Parlement, remis à Madame Nadine MORANO le 17 juin 2010 a souhaité, outre l'analyse de la connaissance chiffrée de l'enfance en danger, centrer sa réflexion sur la prise en compte des parcours des mineurs pris en charge en Protection de l'Enfance tant dans la dimension de collaboration partenariale et interinstitutionnelle que dans la préparation de la sortie des jeunes en fin de mesure.

L'année 2011 est pour le GIP Enfance en Danger une étape de confirmation de sa maturité à répondre aux attentes de ses partenaires, d'une meilleure connaissance des problématiques de Protection de l'Enfance, d'une valorisation des actions conduites, mais aussi d'une construction des savoirs et de professionnalisation des acteurs publics et associatifs.

Patricia ADAM
Présidente du GIPED
Députée du Finistère



Sommaire

La vie institutionnelle du GIP Enfance en Danger

Sommaire détaillé GIPED	1
I. Point sur l'activité institutionnelle	3
II. Evolution des effectifs et formation des salariés	4
III. Analyse du compte financier 2010 et de l'évolution du budget annuel depuis 2004	6

Le Service National d'Accueil Téléphonique Enfance en Danger

Sommaire détaillé SNATED	9
I. Analyse chiffrée : principales tendances de l'activité 2010	11
II. Les temps forts en 2010	62
III. Le SNATED et les départements	65
IV. Le SNATED et ses autres partenaires	67
V. L'activité de l'encadrement du SNATED	68
VI. La communication du SNATED	73

L'Observatoire National Enfance en Danger

Sommaire détaillé ONED	83
I. Les mouvements au sein de l'ONED	85

II. Soutien aux acteurs de la Protection de l'Enfance	85
III. Le Rapport annuel de l'ONED	90
IV. Les connaissances en Protection de l'Enfance	92
V. Etudes et Recherches	96
VI. Dispositifs et Pratiques	100
VII. Interventions des membres de l'ONED	103
VIII. Publications des membres de l'ONED	103
IX. International	104
X. Centre de ressources et Communication	106

La vie institutionnelle du GIP Enfance en Danger

I. Point sur l'activité institutionnelle	3
I.1 Calendrier des réunions institutionnelles de l'année 2010	3
I.2 Présidence du GIP	3
I.3 Direction générale du GIP, Direction de l'ONED, Responsabilité du SNATED, Direction administrative et financière	3
I.4 Mise en place d'un nouveau règlement intérieur du personnel du GIP Enfance en Danger et d'un service minimum	4
I.5 Mise en place de règles de planification des temps de travail des écoutants au SNATED	4
II. Evolution des effectifs et formation des salariés	4
II.1 Evolution des effectifs en 2010	4
II.2 Formation des salariés en 2010	5
III. Analyse du compte financier 2010 et de l'évolution du budget annuel depuis 2004	6
III.1 Analyse globale du budget entre 2004 et 2010	6
III.2 Analyse du compte financier 2010	7

La vie institutionnelle du GIP Enfance en Danger

I. Point sur l'activité institutionnelle

I.1 Calendrier des réunions institutionnelles de l'année 2010

- 11 mars, 3 juin, 2 septembre, 18 novembre : réunions de Bureau
- 7 janvier, 1^{er} avril, 24 juin, 23 septembre, 16 décembre : réunions du Conseil d'administration
- 18 novembre : Assemblée générale annuelle

I.2 Présidence du GIP Enfance en Danger

Suite à son élection lors de l'Assemblée générale du 29 octobre 2009, Madame Patricia ADAM, députée du Finistère, a présidé le GIPED durant l'année 2010.

I.3 Direction générale du GIP

La Direction générale du GIPED a été assurée en 2010 par Madame Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS suite à sa nomination au 1^{er} décembre 2009.

Direction de l'ONED, Responsabilité du SNATED, Direction administrative et financière

Le recrutement du Directeur de l'ONED avait été différé suite à une décision du Conseil d'administration réuni le 26 août 2009. Le recrutement s'est concrétisé en octobre 2010 par la prise de fonctions de Monsieur Philippe LACOMBE, sociologue et professeur des universités.

Concernant le SNATED, Madame Frédérique BOTELLA a été recrutée au poste de Responsable du SNATED au mois de juin 2010.

Suite au départ de Madame Nathalie LE MAIRE, Directeur général adjoint, le poste a été recentré sur la Direction administrative et financière incluant la gestion des ressources humaines. Le 6 décembre 2010, Monsieur Jérôme VICENTE a pris les fonctions de Directeur administratif et financier du GIPED.

I.4 Mise en place d'un nouveau Règlement intérieur du personnel du GIP Enfance en Danger et d'un service minimum

Le Règlement intérieur du GIP Enfance en Danger se référant au code du travail étant obsolète, une refonte a été adoptée par le Conseil d'administration du 23 septembre 2010 intégrant des dispositions plus précises relatives aux droits et obligations dans le travail ainsi qu'une mise en conformité des règles en référence au droit public.

Lors du Conseil d'administration du 7 janvier 2010, l'ensemble des administrateurs a approuvé à l'unanimité la nécessité pour le GIP Enfance en Danger d'assurer un service minimum, conformément aux missions qui sont dévolues au SNATED dans l'article L.226-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles. Les membres du Conseil d'administration ont demandé, conformément à l'avis rendu par la Mission juridique du Conseil d'Etat, d'inscrire le principe et les modalités générales de ce service minimum dans le règlement intérieur du GIP Enfance en Danger. Deux réunions de concertation se sont tenues avec les organisations syndicales afin de définir les modalités de mise en œuvre de ce service minimum. En ressort l'inscription des dispositions de service minimum au Cadre d'emploi en conformité avec la décision du Conseil d'administration du 29 septembre 2010 approuvant les modalités de mise en œuvre du service minimum.

I.5 Mise en place de règles de planification des temps de travail des écoutants au SNATED

Suite à une démarche diagnostique d'état des lieux et d'élaboration d'un référentiel des règles de planification des temps de travail des écoutant du SNATED en vue d'une annexe au Règlement intérieur des agents du GIPED, ces règles ont été soumises à la Commission consultative paritaire du 7 décembre 2010 qui a émis un avis favorable majoritaire ainsi qu'au Conseil d'administration qui a adopté à l'unanimité ces règles de planification.

II. Evolution des effectifs et formation des salariés

II.1 Evolution des effectifs en 2010

Les effectifs sont restés relativement stables au 31 décembre 2010 par rapport au 31 décembre 2009. En effet, le nombre total de salariés du GIPED s'élève à 79 alors qu'il était de 80 fin 2009. En équivalent temps plein (ETP) cette variation sur une année suit la même tendance en évoluant de -1,3 ETP, soit 52,7 ETP au 31 décembre 2010. Cette évolution s'explique par un différentiel entre les départs et les recrutements de personnels écoutant au SNATED, alors que le nombre de salariés à l'ONED est resté stable sur la même période à 14 salariés dont 1 mise à disposition.

Le tableau récapitulatif des effectifs au 31 décembre 2010 est le suivant :

<i>Personnel Direction générale / Service Administratif et Financier / Systèmes d'Information</i>		10,0
<i>Personnel SNATED</i>		55,0
<i>Personnel ONED</i>	<i>salariés</i>	13,0
	<i>mise à Disposition</i>	1,0
Total salariés GIP		79
<i>Mise à disposition</i>		1,0
<i>Equivalents Temps Plein</i>		52,7
<i>dont Equivalent Temps Plein Travaillé</i>		50,2
<i>dont CDD Equivalent Temps Plein</i>		7,4

II.2 Formation des salariés en 2010

Hors formations informatiques (42 317 € en 2009), les dépenses de formations ont augmenté nettement sur l'année 2010 (38 281 €) en comparaison de l'année 2009 (20 446 €).

Le montant des dépenses pour formations individuelles s'est accru de 80% sur l'année 2010 passant de 3849 € à 6911 €.

Sur 2010, 1758,25 heures de formations ont été dispensées aux agents du GIPED, ce qui a représenté 273 jours pour 67 agents ayant bénéficié d'une formation sur l'année (contre 74 agents en 2009 et 36 en 2008).

Le tableau ci-après précise la ventilation du budget alloué :

<i>FORMATIONS SNATED</i>	25 992,19
<i>FORMATIONS INDIVIDUELLES 2010 SNATED</i>	6 911,07
<i>FORMATIONS ONED</i>	5 378,20
TOTAL GENERAL	38 281,46

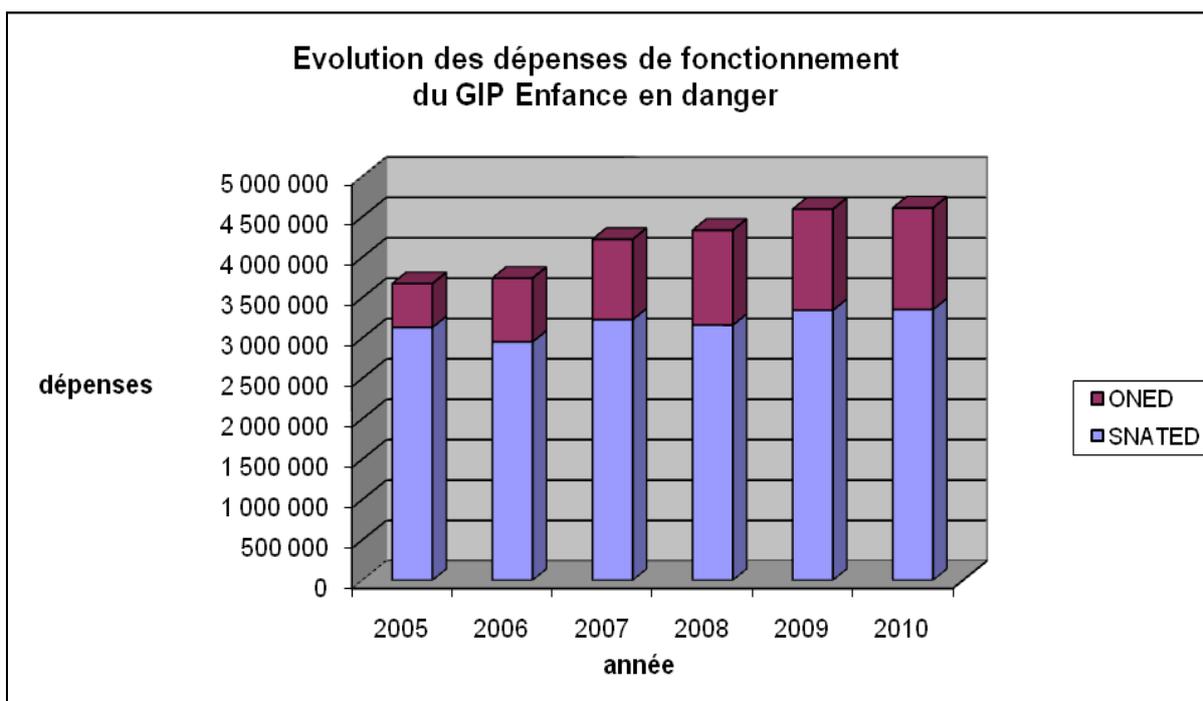
III. Analyse du compte financier 2010 et de l'évolution du budget annuel depuis 2004

III.1 Analyse globale du budget entre 2004 et 2010

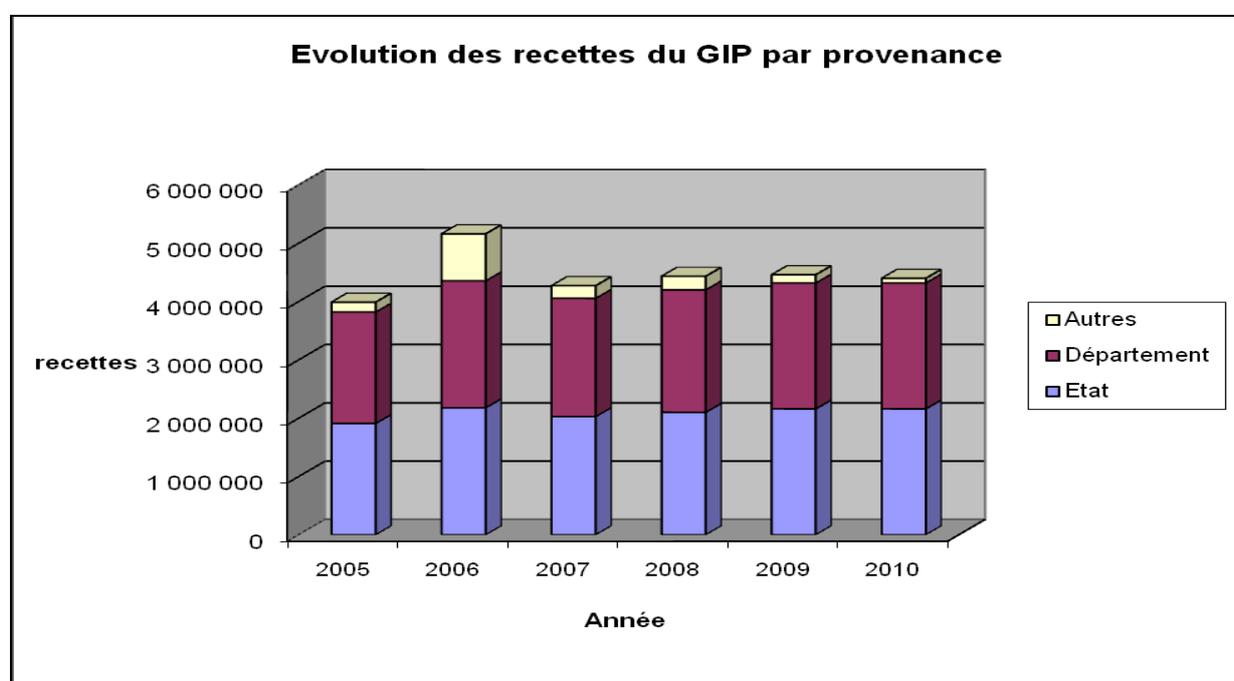
Une analyse de l'évolution du budget de fonctionnement et d'investissement entre 2004 et 2010 comparée à l'évolution des contributions de l'Etat et des départements est synthétisée dans les tableaux et graphiques.

Ces tableaux permettent notamment de faire apparaître le décalage entre l'augmentation des dépenses et la stagnation des recettes depuis 2007.

Dépenses de fonctionnement et d'investissement GIP				
fonctionnement				investissement
Année	SNATED	ONED	GIP	GIP
2005	3 131 413	540 879	3 672 292	76 140
2006	2 951 976	787 493	3 739 469	25 367
2007	3 227 193	993 490	4 220 683	193 689
2008	3 159 086	1 174 831	4 333 917	40 211
2009	3 343 109	1 251 132	4 594 241	35 097
2010	3 351 134	1 258 117	4 609 251	33 826



Contributions Etat et département/ Recettes globales GIP				
Année	Etat	Département	Autres	Recettes GIP
2005	1 910 000	1 910 000	168 730	3 988 730
2006	2 177 700	2 177 700	804 145	5 159 545
2007	2 027 700	2 027 700	215 746	4 271 146
2008	2 100 000	2 100 000	232 384	4 432 384
2009	2 158 800	2 158 800	140 792	4 458 392
2010	2 158 780	2 158 780	79 752	4 397 312



III.2 Analyse du compte financier 2010

Les charges de fonctionnement du GIP Enfance en Danger en 2010 sont de 4 609 251 € (contre 4 459 241 € en 2009) et les recettes de 4 397 312 € (4 458 392 € en 2009).

Le résultat déficitaire 2010 s'établit à **- 211 939 €**.

Le résultat prévisionnel du BP2010 après DBM3 était déficitaire de **- 248 912 €**.

Ce résultat supérieur au BP2010 après DBM3 de 37 K€ s'explique par des dépenses inférieures au prévisionnel essentiellement sur les comptes de sous-classe 61 services extérieurs (locations et études et recherches).

Les dépenses de personnel, 3 278 955 € en 2010 (intégrant les taxes et charges assises sur la masse salariale), se sont maintenues à un niveau équivalent à celui de 2009 (3 270 323 €) ce qui s'explique par des recrutements de personnels qui ont été différés en fin d'année 2010 ou début 2011.

Les dépenses d'investissement, 33 826 € en 2010 se sont aussi maintenues à un niveau proche de celui de l'année précédente (35 097 € en 2009) employées principalement au financement du matériel informatique.

Le budget de fonctionnement en 2010 a été consommé à hauteur de 95,2 % (contre 96,8 % en 2009) et celui d'investissement à 68 % (contre 70 % en 2009).

Le Service National d'Accueil Téléphonique Enfance en Danger

I. L'analyse chiffrée de l'activité du SNATED	11
I.1 Analyse des flux d'appels au SNATED	12
I.2 Les appels traités par le 119	23
I.3 Qui sont les personnes concernées par les appels au 119 ?	31
I.4 Quelles sont les natures de dangers déclarées au 119 ?	41
I.5 Contexte et suites d'un appel au 119	48
II. Les temps forts 2010	62
II.1 Les 20 ans du SNATED	62
II.2 La journée bi annuelle « 119/correspondants départementaux »	63
II.3 Le SNATED, membre du réseau Child Helpline International	64
III. Le SNATED et les départements	65
III.1 Les conventions de partenariat avec les départements	65
III.2 Les visites des CRIP par les écoutants	66

IV. Le SNATED et les autres partenaires	67
IV.1 La réunion des « associations »	67
IV.2 Les réunions avec les acteurs de la téléphonie sociale	67
IV.3. Le partenariat avec la MIVILUDES	68
V. L'activité de l'encadrement du SNATED	68
V.1 Les réquisitions	69
V.2 L'astreinte	70
V.3. Les groupes de travail	70
V.4. La réactualisation du protocole du pré-accueil	73
VI. La communication du SNATED	73
VI.1. Les événements dans le cadre du 20 ^{ème} anniversaire du GIP	74
VI.2. Les relations avec les medias	77
VI.3. Les demandes d'insertions et de tenue de stands	79
VI.4. La vie du site internet	80
VI.5. Les demandes de documentation	80

Le Service National d'Accueil Téléphonique Enfance en Danger

I. L'analyse chiffrée de l'activité du SNATED

• Préambule

La comparaison des données du 119 d'année en année est délicate du fait des évolutions des systèmes informatique et téléphonique de recueil des informations. Ainsi, les termes employés peuvent recouvrir des réalités différentes d'une année à l'autre.

Le système actuel de saisie des données, LISA, est installé depuis juin 2008. Le système téléphonique est en production depuis novembre 2008. Ainsi, 2009 est la première année complète au cours de laquelle cette méthode de saisie est uniforme, ce qui permet de faire une analyse plus détaillée et d'initier une méthodologie pérenne d'une année à l'autre. L'analyse de l'évolution de l'activité du service est donc limitée aux données qui sont comptabilisées de façon similaire pendant plusieurs années.

• Lexique

- Pré-accueil : dénomination utilisée pour évoquer l'équipe des agents en charge d'accueillir et de filtrer tous les appels entre 8h et 23h la semaine et 10h et 22h30 le week-end
- Plateau d'écoute : dénomination utilisée pour évoquer l'équipe des écoutants en charge de traiter les appels

Figure A – Effectif théorique du plateau d'écoute par tranche horaire

	7h-8h	8h-9h	9h-10h	10h-11h	11h-12h	12h-13h	13h-14h	14h-15h	15h-16h	16h-17h	17h-18h	18h-19h	19h-20h	20h-21h	21h-22h	22h-23h	NUIT
du lundi au vendredi																	
Configuration normale	2	2	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	4	2
du samedi au dimanche																	
Configuration normale	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2

- Appel entrant : tout appel entrant dans le système téléphonique du 119 (appels décrochés + appels non décrochés)
- Appel décroché : appel décroché par le pré-accueil (entre 8h et 23h) ou directement par le plateau d'écoute (entre 23h et 8h)
- Appel non décroché : appel basculé sur le répondeur d'attente du 119 puis abandonné par l'appelant
- Appel traité : appel qui donne lieu à un compte rendu d'appel téléphonique (que ce soit une aide immédiate ou une transmission) par le plateau d'écoute
- Aide immédiate : compte-rendu d'entretien téléphonique qui a fait l'objet de conseils, orientations, renseignements ou qui révèle un danger ou un risque de danger sans élément identifiant. Ce compte-rendu est conservé au sein du service

- Transmission : compte-rendu d'entretien téléphonique relatif à une situation d'enfant en danger ou en risque de danger adressé à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) du département concerné
- L.I.S.A : Logiciel Informatique de Suivi des Appels

Guide de lecture : afin de faciliter la compréhension des tableaux et graphiques, un exemple choisi aléatoirement est proposé : « Lecture ».

I.1 Analyse des flux d'appels au SNATED

• I.1.1. Flux d'appels

Depuis la mise en place d'un nouveau système de téléphonie en novembre 2008, une analyse annuelle fiable des appels entrants et décrochés par le 119 peut désormais être réalisée. Ces données permettent de mieux appréhender l'activité du service. Ces informations sont utiles pour améliorer la qualité du service.

En 2010, 1 063 398 appels sont parvenus au 119 contre 1 030 142 en 2009, soit une évolution de 3% en un an. Parmi l'ensemble des appels entrants, plus de la moitié a été décroché (cf. figure I.1). Les appels décrochés ne nécessitent pas tous le même traitement. Certains ne seront pas transférés du pré-accueil vers le plateau d'écoute. Si 3,1% des appels sont transférés du pré-accueil vers le plateau d'écoute, 46% des appels restent gérés par le pré-accueil soit parce qu'ils ne concernent pas les missions du service, soit parce qu'ils sont hors de propos, soit parce que le plateau est saturé (cf. figure I.10).

Figure I.1 Type d'appels entrants

Type d'appels entrants	Effectif	%
Appel décroché	590 831	55,6%
<i>dont appel décroché par les écoutants</i>	68 776	6,5%
<i>dont appel transféré aux écoutants</i>	32 929	3,1%
<i>dont appel non transféré aux écoutants</i>	489 126	46,0%
Appel non décroché	472 567	44,4%
<i>dont attente < 15 secondes</i>	127 756	12,0%
<i>dont attente < 30 secondes</i>	314 854	29,6%
Total des appels entrants	1 063 398	100,0%

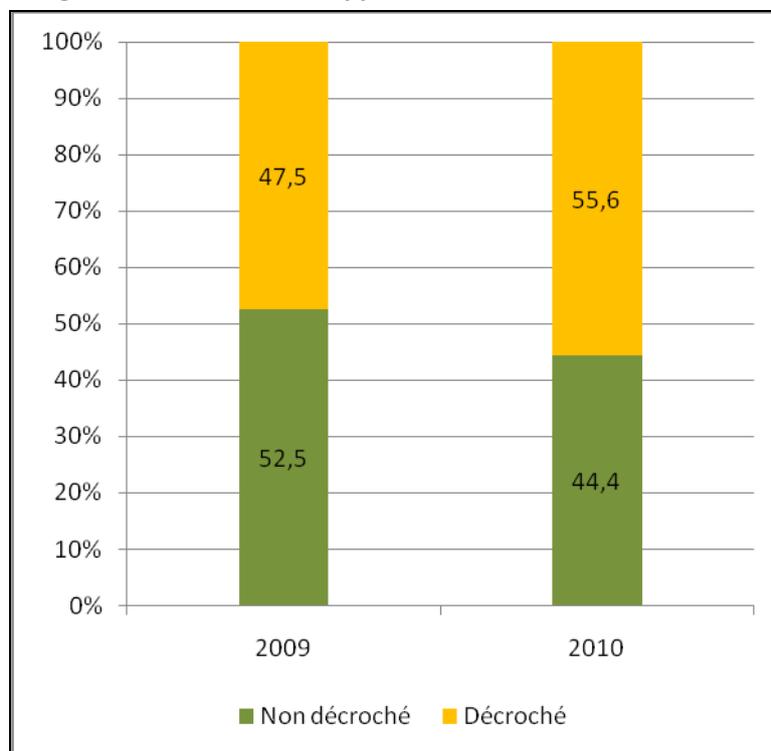
Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 063 398)

Lecture : 6,5% des appels ont été directement décrochés par un écoutant

Si nous comparons l'évolution de la répartition par type d'appel entre 2009 et 2010 (cf. figure I.2), nous observons un changement important : alors qu'en 2009 les appels décrochés étaient les moins nombreux (47,5%), ils passent en 2010 à 55,6%.

Figure I.2 Evolution des appels entrants entre 2009 et 2010



Champ : ensemble des appels entrants annuels au 119 (n = 1 030 142 pour 2009 et n = 1 063 398 en 2010)

Lecture : en 2010, 55,6% des appels entrants ont été décrochés

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

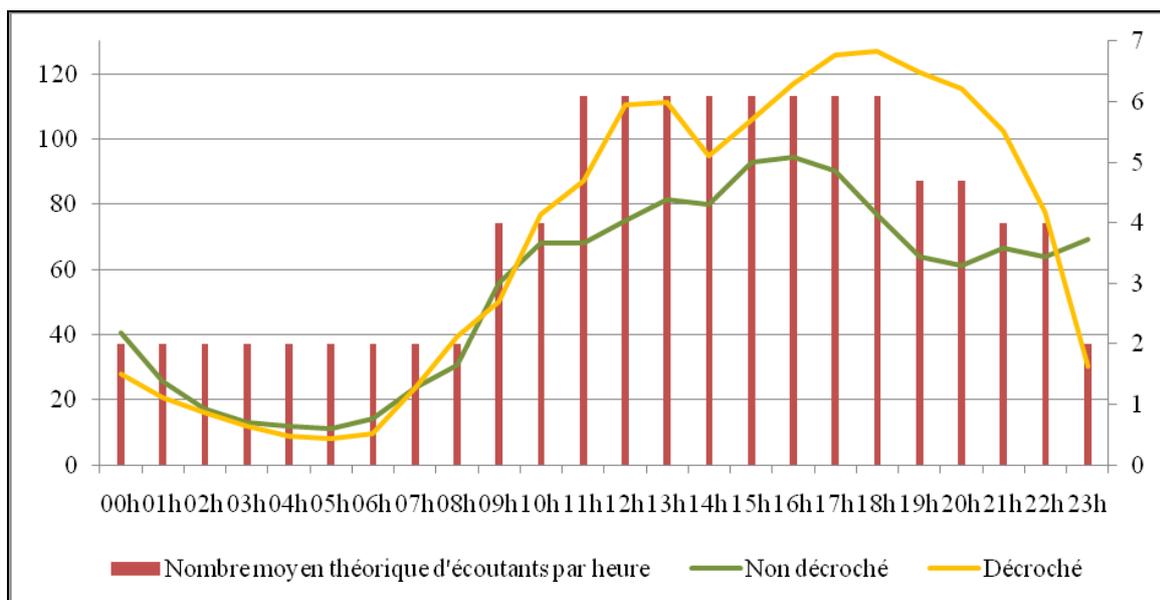
Les flux d'appels ne sont pas constants selon l'heure, le jour ou le mois.

Le nombre d'appels entrants est plus élevé entre 15h et 18h (cf. figure I.3). Les appels décrochés sont rapidement en baisse après 21h alors que les appels non décrochés ne diminuent que vers 00h. Ce décalage correspondrait au passage de l'effectif pré-accueil de deux à un agent. Mais cette différence ne dure pas : dès 1h les appels entrants sont moins nombreux, ils ne reprennent que vers 8h. Moins de 8% des appels entrants sont passés entre 1h et 8h.

La répartition par heure des appels entrants est similaire à celle de 2009.

Dans la semaine (cf. figure I.4), le mercredi est le jour avec le plus d'appels décrochés. Le week-end, le nombre d'appels entrants est plus faible et le taux d'appels décrochés le samedi est le plus bas (47,1%). Il faut noter qu'il n'y a qu'un agent au pré-accueil en poste le week-end, contre deux en semaine.

Figure I.3 Nombre moyen d'appels par heure



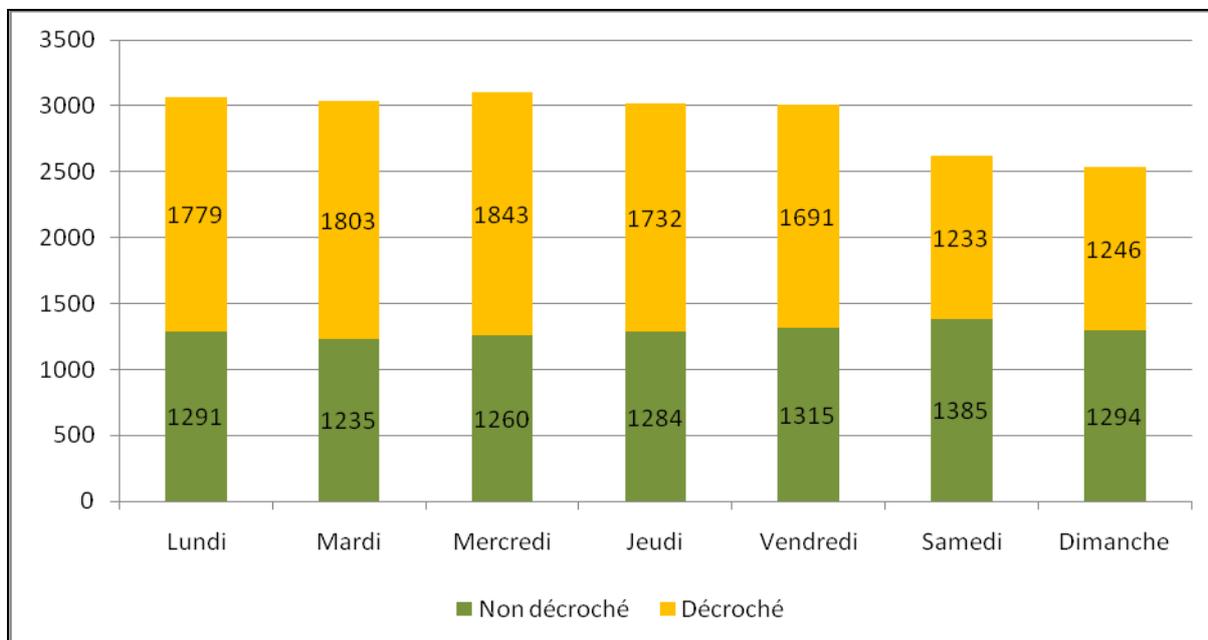
Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 063 398)

Note : l'axe des ordonnées de gauche correspond au nombre moyen d'appels non décrochés et décrochés, l'axe des ordonnées de droite au nombre moyen théorique d'écoutes par heure.

Lecture : entre 12h et 13h, il y a en moyenne 110 appels décrochés

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

Figure I.4 Nombre moyen d'appels par jour



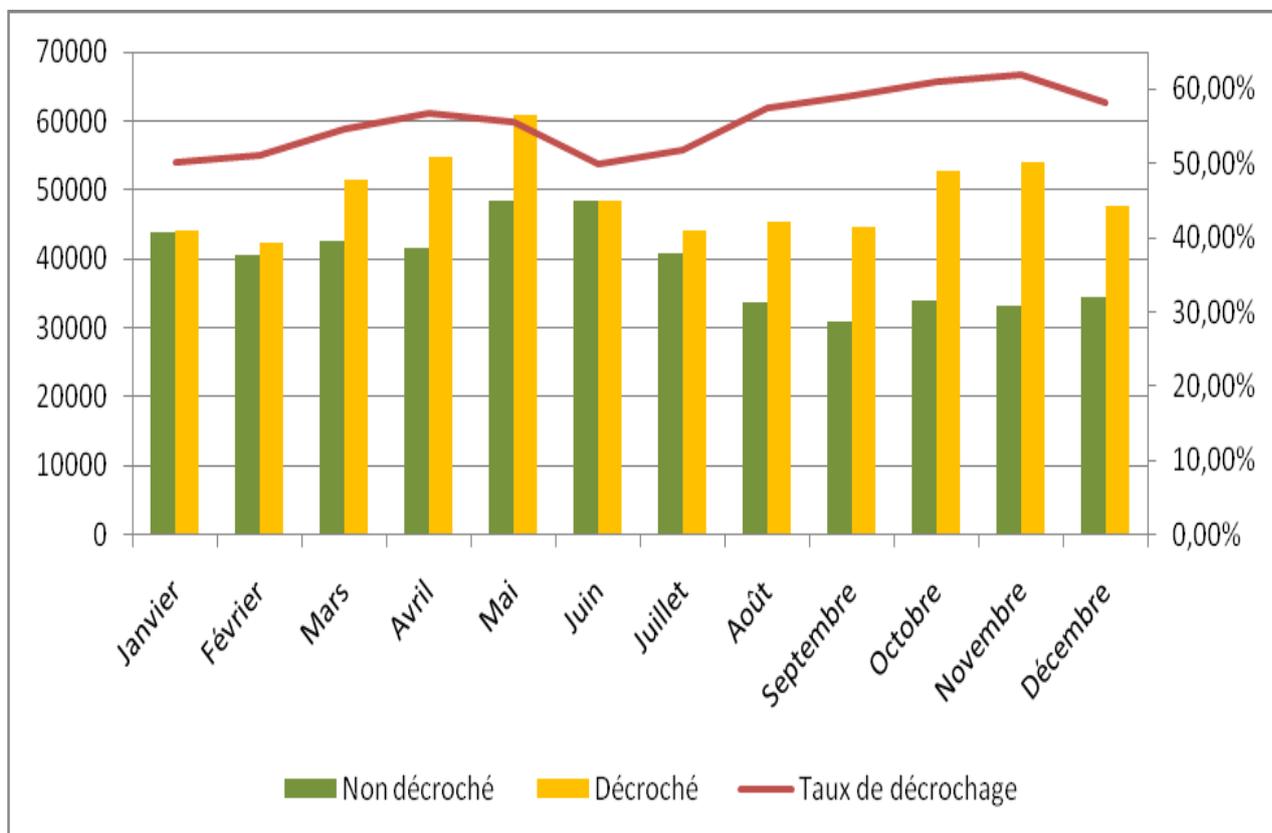
Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 063 398)

Lecture : Le lundi, 1 291 appels ne sont pas décrochés

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

L'évolution annuelle des flux d'appels (cf. figure I.5), montre que les mois les plus chargés sont les mois de mars à juin et ceux d'octobre à décembre. En 2010, le taux de décrochage oscille entre 50% et 60% alors qu'en 2009 il était compris entre 40% et 50%. Ce taux confirme l'accroissement du taux de décrochage.

Figure I.5 Nombre d'appels par mois



Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 063 398)

Note : l'axe des ordonnées de gauche correspond au nombre d'appels non décrochés et décrochés, l'axe des ordonnées de droite au taux de décrochage.

Lecture : 44 589 appels ont été décrochés en septembre

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

● I.1.2. Temps d'attente

Pour mieux comprendre le taux de décrochage, il convient d'étudier les temps d'attente des appelants (cf. figure I.6).

Figure I.6 Evolution des temps d'attente entre 2009 et 2010

Temps d'attente	2009				2010			
	Appel non décroché		Appel décroché		Appel non décroché		Appel décroché	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
0 à 14 secondes	134 039	24,8%	213 268	43,7%	127 756	27,0%	275 594	46,6%
15 à 29 secondes	239 602	44,3%	128 786	26,4%	187 098	39,6%	156 454	26,5%
30 à 59 secondes	98 131	18,2%	81 735	16,7%	95 500	20,2%	96 526	16,3%
1 à 2 minutes	46 176	8,5%	44 034	9,0%	40 998	8,7%	46 611	7,9%
2 à 5 minutes	16 571	3,1%	14 416	2,9%	17 048	3,6%	12 897	2,2%
Plus de 5 minutes	3 736	0,7%	5 908	1,2%	3 997	0,8%	2 740	0,5%
Donnée manquante	2 376	0,4%	1 364	0,1%	170	0,0%	9	0,0%
Total	540 631	100,00%	489 511	100,00%	472 567	100,00%	590 831	100,00%
Attente moyenne	34 secondes		37 secondes		38 secondes		32 secondes	

Champ : ensemble des appels entrants annuels au 119 (n = 1 030 142 pour 2009 et n = 1 063 398 en 2010)

Lecture : en 2010, 46,6% des appelants dont l'appel a été décroché ont attendu entre 0 et 14 secondes avant que leur appel ne soit décroché

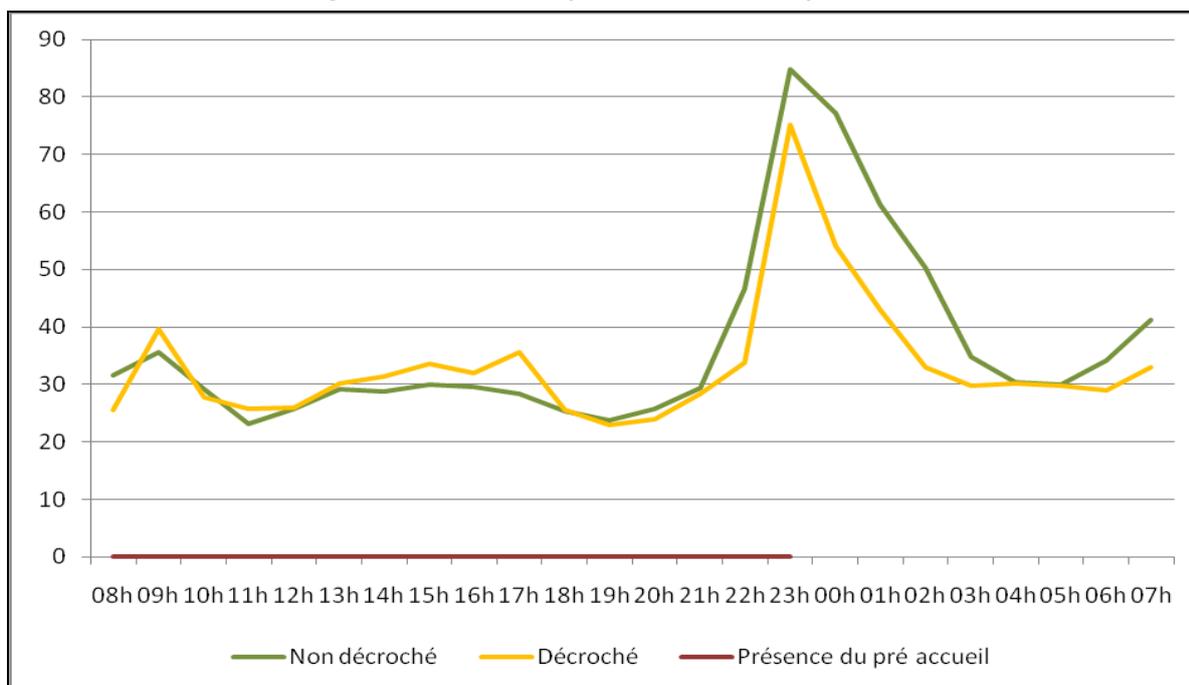
Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

Quand un appel n'est pas décroché par le service, l'appelant a attendu en moyenne 38 secondes avant de raccrocher. Or, lorsque les appelants accèdent au service, ils sont orientés directement sur un message d'accueil d'une durée de 35 secondes. On peut donc analyser ce raccrochage par l'appelant comme s'effectuant juste après la reprise du message d'accueil. Pour plus d'un quart des appels non décrochés, les appelants ont interrompu l'appel avant 15 secondes et deux tiers ont laissé sonner moins de 30 secondes. Ces appels auraient difficilement pu être pris par les agents du pré-accueil puisque le temps d'attente moyen avant d'être décroché est de 32 secondes. L'étude à partir des numéros de téléphone indique que les mêmes appelants peuvent solliciter le service plusieurs fois. Des appels peuvent donc être abandonnés dans un premier temps et donner lieu à un entretien lors d'un autre appel.

L'analyse des temps d'attente entre 2009 et 2010 montre une nette amélioration du système avec une baisse du temps d'attente moyen avant que l'appel ne soit décroché par un agent et une hausse de la part des appelants attendant moins de 15 secondes avant que l'appel ne soit décroché par un agent. Il est probable qu'un effet de report puisse s'exercer : les agents du pré-accueil décrochant plus d'appels, le temps d'attente des appels non décrochés augmente mécaniquement.

Au cours de la journée, le temps d'attente varie (cf. figure I.7). La présence du pré-accueil influe sur ce dernier. A 23h, le départ de l'agent du pré-accueil provoque une hausse des temps d'attente : entre 22h et 23h l'attente moyenne est inférieure à 50 secondes alors qu'entre 23h et 2h elle est supérieure à une minute. Ainsi les périodes d'attente les plus longues sont la nuit et en début de matinée. La répartition est similaire à celle de 2009, même s'il faut noter que la courbe est plus aplaniée en 2010.

Figure I.7 Attente moyenne en secondes par heure



Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 063 398)

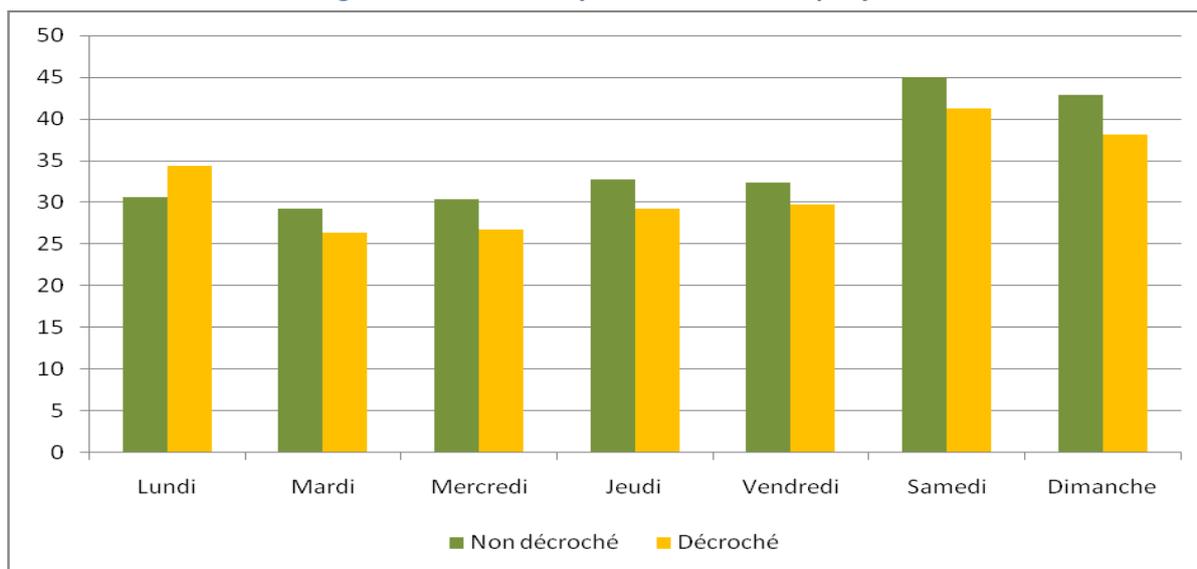
Note : le nombre d'agents du pré-accueil est de deux entre 9h et 21h en semaine, d'un agent entre 8h et 9h et entre 21h et 23h en semaine, d'un agent entre 10h et 22h30 le week-end.

Lecture : pour un appel émis entre 8h et 9h, l'attente moyenne avant d'être décroché est de 25,6 secondes

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

Le week-end, l'attente est plus élevée qu'en semaine (cf. figure I.8). Un appel est décroché en moyenne au bout de 41 secondes le samedi contre 34 secondes le lundi. Rappelons qu'un seul agent du pré-accueil est présent le week-end.

Figure I.8 Attente moyenne en secondes par jour

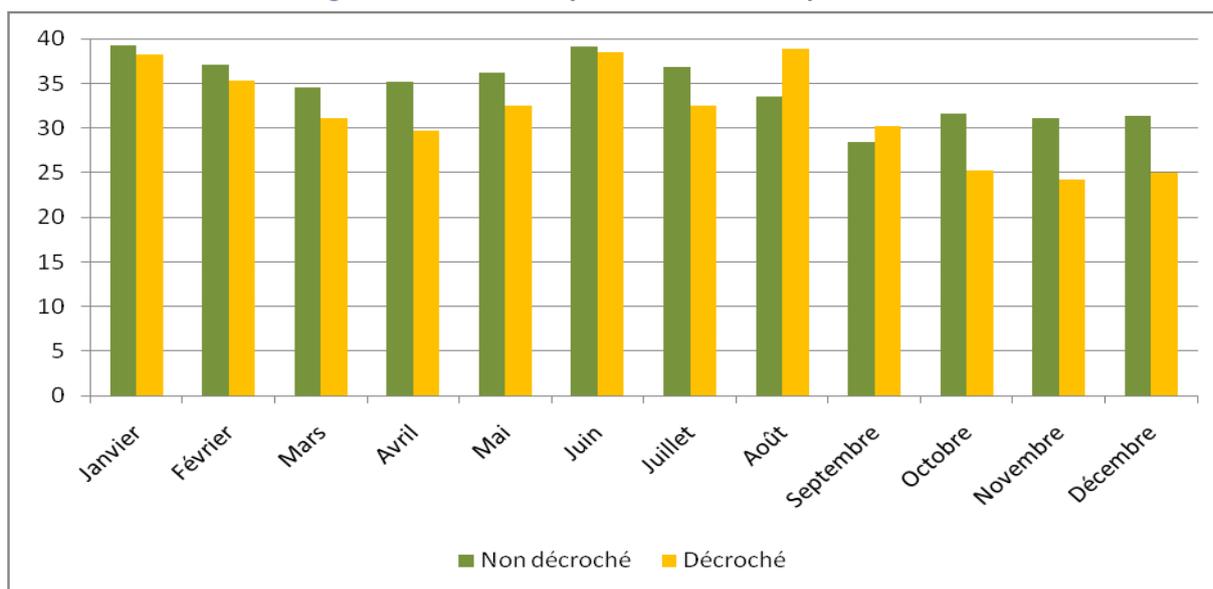


Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 063 398)

Lecture : pour un appel émis le lundi, l'attente moyenne avant d'être décroché est de 34,4 secondes

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

Figure I.9 Attente moyenne en secondes par mois



Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n = 1 063 398)

Lecture : pour un appel émis en mars, l'attente moyenne avant d'être décroché est de 31.1 secondes

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

L'analyse des temps d'attente par mois (cf. figure I.9) révèle qu'à effectifs constants du pré-accueil, les appelants ont attendu plus longtemps aux mois de janvier, février, mai et juin, ce qui correspond aux mois avec le plus d'appels entrants.

Cette analyse du temps d'attente est bien évidemment à mettre en relation avec différents éléments contextuels comme le nombre d'appels entrants, la présence ou non du pré-accueil, les effectifs au pré-accueil. Cependant l'attente est très rarement supérieure à une minute.

• I.1.3. Catégories d'appels et invitations à rappeler

Quand un appel est décroché, trois cas peuvent se présenter (cf. figure I.10) :

- L'appel est décroché par un agent du pré-accueil mais il n'est pas transféré aux écoutants (82,8% des cas).
- L'appel est décroché par un agent du pré-accueil puis il est transféré aux écoutants (5,6% des cas).
- L'appel est décroché directement par un écoutant (11,6% des cas) car l'appel a lieu hors des horaires de présence du pré-accueil.

Figure I.10 Appels décrochés

Type d'appels décrochés	Effectif	%
Appel non transféré aux écoutants	489 126	82,8%
<i>dont invitation à rappeler</i>	15 206	2,6%
<i>dont réorientation</i>	13 442	2,3%
<i>dont appel hors mission 119</i>	460 478	77,9%
Appel transféré aux écoutants	32 929	5,6%
<i>dont appel donnant lieu à transmission</i>	9 295	1,6%
<i>dont appel donnant lieu à aide immédiate</i>	18 804	3,2%
<i>dont appel sans contenu</i>	4 830	0,8%
Appel décroché directement par les écoutants	68 776	11,6%
<i>dont appel donnant lieu à transmission</i>	952	0,2%
<i>dont appel donnant lieu à aide immédiate</i>	2 807	0,5%
<i>dont appel sans contenu</i>	65 017	11,0%
Total des appels décrochés	590 831	100,0%

Champ : ensemble des appels décrochés au 119 (n = 590 831)

Lecture : 1,6% des appels décrochés sont des appels transférés aux écoutants qui ont fait l'objet d'une transmission

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

Plusieurs raisons peuvent amener le pré-accueil à ne pas transférer un appel vers le plateau d'écoute. De nombreux appels sont muets, brefs, ludiques, injurieux ou déviants. Un certain nombre d'entre eux ne relève pas des missions du 119 et l'appelant sera alors réorienté. Enfin, il est possible que l'appelant soit invité à rappeler car le plateau d'écoute est saturé ou qu'il demande un écoutant non disponible. Il faut donc noter que parmi les appelants invités à rappeler, près de la moitié rappellera par la suite et sera transférée vers le plateau d'écoute.

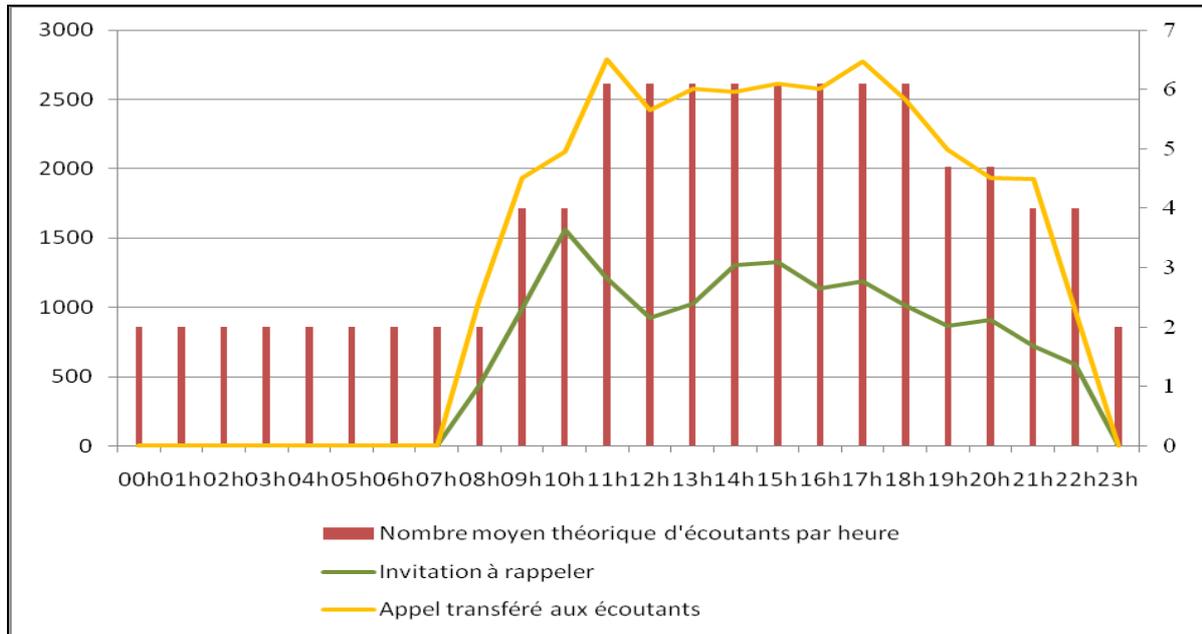
Parmi les appels transférés ou décrochés directement par les écoutants, il faut distinguer les appels dits « traités » de ceux sans contenu. Les appels traités sont ceux donnant suite à une transmission ou une aide immédiate. Les appels sans contenu traités directement par les écoutants n'ont pas été filtrés par le pré-accueil.

Au cours de l'année 2010, 15 206 appels ont fait l'objet d'une invitation à rappeler. L'étude plus approfondie des numéros de téléphone montre que 46% des personnes qui ont été invitées à rappeler ont vu leur appel traité par la suite. Ce chiffre ne tient pas compte des appels passés en numéro caché (24% des appels qui sont invités à rappeler) et exclut également les individus qui ont appelé à partir de téléphones différents, il est donc certainement sous-estimé.

La répartition des invitations à rappeler dans la journée (cf. figure I.11) montre que les appels sont concentrés en fin de matinée et en milieu d'après-midi. Les courbes d'invitations à rappeler et d'appels transférés aux écoutants sont parallèles : il semblerait donc que le nombre d'appels transférés vers le plateau d'écoute soit corrélé avec le nombre d'invitations à rappeler. Ceci pourrait démontrer un lien entre le nombre d'invitations à rappeler et la charge de travail des écoutants. Dans la même logique, la répartition des invitations à rappeler dans la semaine (cf. figure I.12) montre qu'elles sont plus

fréquentes les jours où le volume d'appels transférés est élevé. Le vendredi est une exception avec une part d'invitation à rappeler plus faible que la moyenne. Est-ce à dire que les appelants porteraient davantage à la connaissance du service des situations de crise ce jour là craignant l'arrivée du week-end ? Le pré-accueil mettrait alors plus facilement l'appelant en attente au lieu de lui proposer de rappeler. Cependant, au vu des données enregistrées par le 119, il n'est pas possible de vérifier cette hypothèse actuellement.

Figure I.11 Nombre annuel d'invitations à rappeler par heure



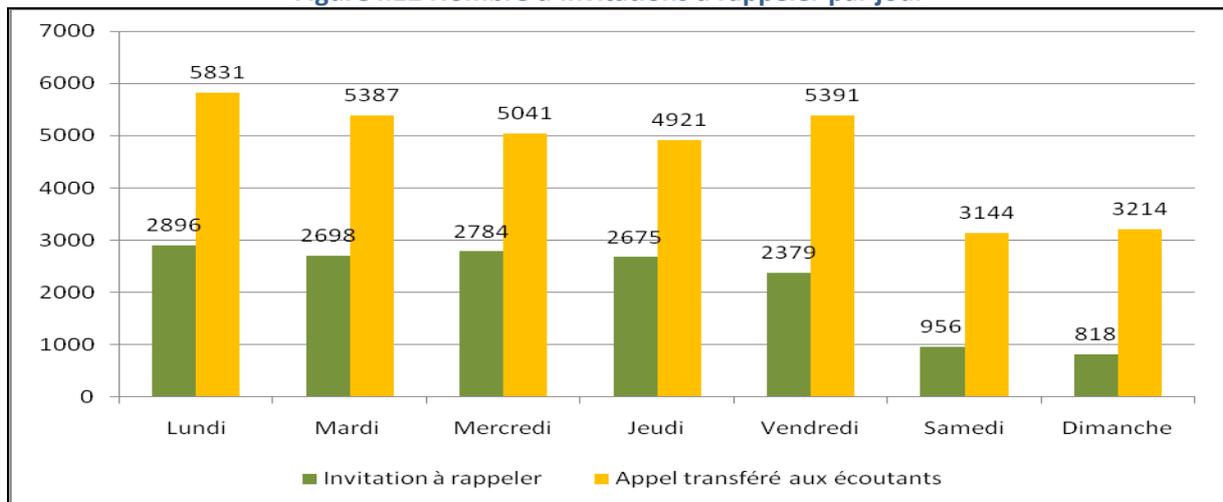
Champ : appels transférés aux écoutants (n = 32 929)

Note : l'axe des ordonnées de gauche correspond aux invitations à rappeler et appels transférés, l'axe des ordonnées de droite au nombre moyen théorique d'écoutes par heure.

Lecture : 1 208 appels ont donné lieu à une invitation à rappeler entre 11h et 12h

Source : données issues de LISA et du système téléphonique, base de données du SNATED

Figure I.12 Nombre d'invitations à rappeler par jour



Champ : appels pris au plateau (n = 32 929)

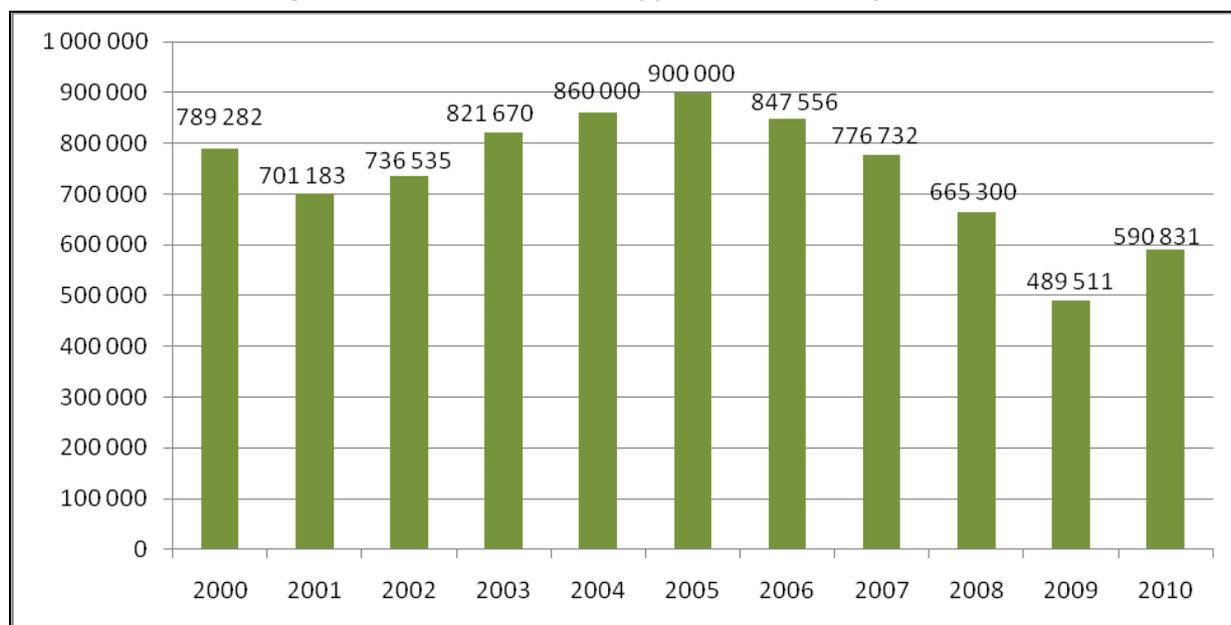
Lecture : 2 896 appels ont donné lieu à une invitation à rappeler le lundi

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED et du système téléphonique

● I.1.4. Evolution

Le nombre d'appels décrochés, en forte diminution entre 2005 et 2009, semble repartir à la hausse depuis 2010 (cf. figure I.13). Les données concernant les appels non décrochés ne sont pas toutes exploitables sur ces dernières années. La baisse des appels entrants est une tendance qui semble partagée par l'ensemble des acteurs de la téléphonie sociale.

Figure I.13 Nombre annuel d'appels décrochés depuis 2000



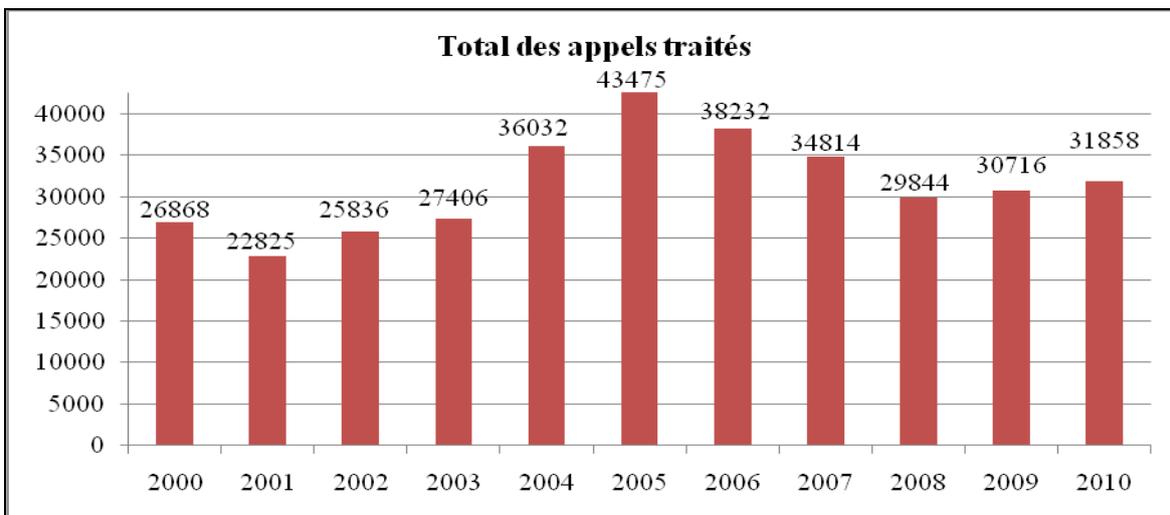
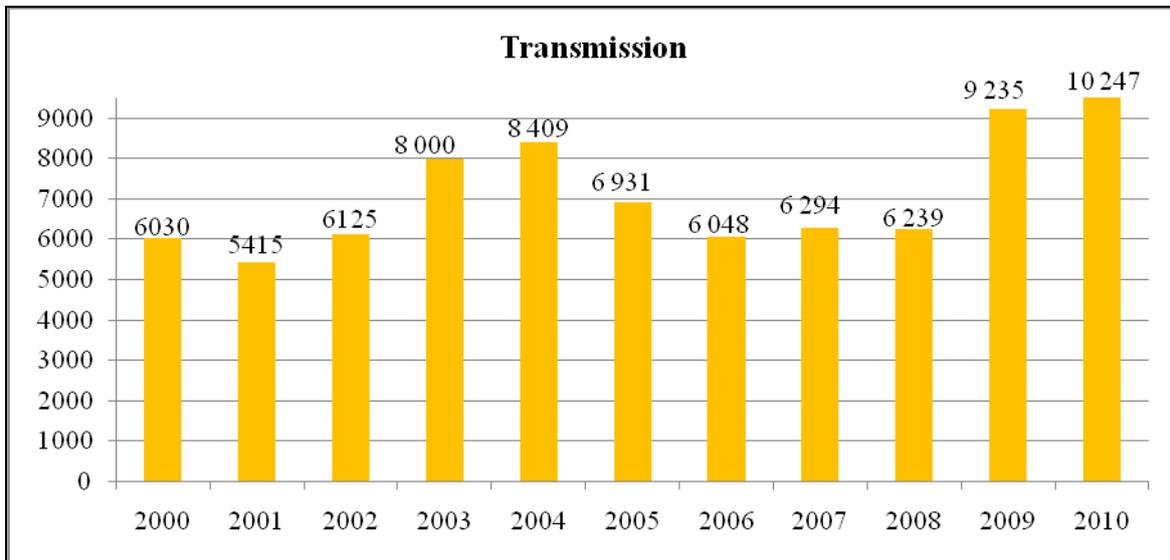
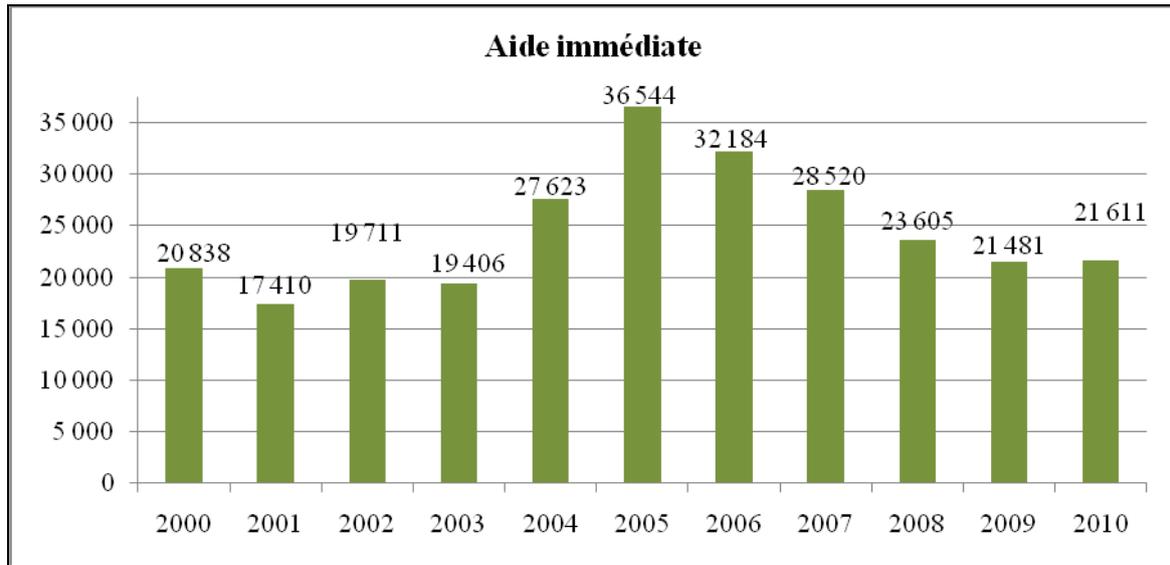
Lecture : en 2001, 701 183 appels ont été décrochés au SNATED

Source : données issues de LISA et du système téléphonique, base de données du SNATED

Les appels traités ne suivent pas la même évolution (cf. figure I.14). Les aides immédiates sont en baisse depuis 2005 (non confirmé en 2010) alors que les transmissions sont en nette augmentation.

Après une forte baisse entre 2005 et 2008, le nombre d'appels traités par les écoutants est en légère hausse depuis 2008 (29 844 en 2008 contre 31 858 en 2010). La part d'appels qui a fait l'objet d'une transmission est quant à elle en progression continue depuis 2007 (hausse de 47% entre 2005 et 2010), ce qui correspond à la mise en œuvre de la loi du 5 mars 2007 qui vient élargir le périmètre d'intervention du service aux situations de risque de danger. En effet, certaines situations font aujourd'hui l'objet d'une transmission, alors que ce n'était pas le cas auparavant.

Figure.14 Nombre d'appels traités par an depuis 2000



I.2 Les appels traités par le 119

Comme cela a été indiqué précédemment, les appels traités correspondent aux aides immédiates ainsi qu'aux transmissions adressées aux CRIP. Le nombre d'appels traités est donc un bon indicateur de l'activité du service. Seront analysées dans cette deuxième partie la nature des appels et l'évolution dans le temps de leurs caractéristiques.

Il est important de ne pas assimiler un appel à une situation. En effet, plusieurs appels peuvent concerner une même situation, un danger sera alors comptabilisé plusieurs fois.

● I.2.1. Description des appels traités

Les appels traités ne font pas tous référence à des situations d'enfants en danger ou en risque de l'être. C'est la raison pour laquelle il faut distinguer au sein des aides immédiates deux types de fiches :

- Les fiches en « format court » pour les appels qui ne concernent pas d'enfant,
- Les fiches en « format long » pour les appels qui concernent au moins un enfant, même s'il n'est pas déclaré en danger.

En 2010, ont été comptabilisés 29 754 appels en format long et 3 773 appels en format court (cf. figures II.1 et II.2). Les transmissions ne peuvent être inscrites qu'en format long.

Parmi les appels en format long, près des deux tiers ont donné lieu à la rédaction d'une AI et l'autre tiers à une transmission. Ces appels concernent majoritairement une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être pour 65%, et un questionnement juridique pour 11%.

Figure II.1 Répartition des appels au format long selon l'objet de l'appel

Objet de l'appel	Aide immédiate		Transmission	
	Effectif	%	Effectif	%
Situation d'enfant en danger ou en risque de l'être	9 086	47,8%	10 415	96,8%
Problèmes éducatifs	2 000	10,5%	186	1,7%
Difficultés relationnelles	864	4,6%	34	0,3%
Conflits conjugaux	661	3,4%	9	0,1%
Questionnement juridique	3 368	17,7%	10	0,1%
Questionnement psychologique	1 317	6,8%	11	0,1%
Questions sur les suites d'une transmission ou d'une AI	1 697	8,9%	88	0,8%
Non renseigné	5	0,3%	3	0,2%
Total	18 998	100,0%	10 756	100,0%

Champ : appels au format long (n = 29 756)

Lecture : 2 186 appels au format long avaient pour objet principal des problèmes éducatifs

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

Pour les formats longs, une différence nette s'observe entre les AI et les transmissions. Alors que ces dernières ont trait essentiellement à des « situations d'enfants en danger ou en risque de l'être », les AI répondent à des appels aux thèmes plus divers comme des questionnements juridiques, des problèmes éducatifs, des questions sur les suites d'un compte-rendu d'appel. Les entretiens menés par les écoutants soulignent la mission de prévention, de conseil et d'orientation qu'assure aussi le 119.

Dans l'applicatif métier LISA, seul l'objet principal de l'appel est renseigné même si plusieurs thèmes sont abordés au cours d'un même appel. Les autres thèmes abordés sont pris en compte dans la rubrique « informations recueillies ».

Les appels courts peuvent être des prises de contact sans que l'écoutant puisse exploiter la situation (environ 30,0% des cas) ainsi que des demandes d'informations (28,3% des cas).

Figure II.2 Répartition des appels au format court selon l'objet de l'appel

Objet de l'appel	Effectif	%
Demande d'informations	1 050	28,3%
Prise de contact sans élément exploitable	1 108	29,9%
Coordonnées d'un autre service	369	9,9%
Souffrance psychique d'un adulte	431	11,6%
Témoignage au sujet ou d'une ancienne victime	253	6,8%
Scénario	232	6,3%
Témoignage d'un adulte actuellement victime	88	2,4%
Demande d'un poste écoutant	103	2,8%
Pervers	38	1,1%
Demande de documentation sur le 119	13	0,3%
Phonophile	12	0,3%
Non renseigné	12	0,3%
Total	3 709	100,0%

Champ : appels au format court (n = 3 709)

Lecture : 29,87% des appels au format court avaient pour objet principal une prise de contact

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

● I.2.2. Analyse des appels traités dans le temps

Le taux d'appels traités correspond au nombre d'appels traités rapportés au nombre d'appels décrochés.

L'évolution mensuelle du taux d'appels traités (cf. figure II.3) varie de façon inverse au taux de décrochage (cf. figure I.5) : les mois au cours desquels les taux de décrochage sont les plus élevés (avril, mai, août, octobre, novembre, décembre) correspondent aux mois au cours desquels les taux d'appels traités sont les plus faibles; inversement, les mois au cours desquels les taux de décrochage sont les plus faibles (janvier, février, juin, juillet) correspondent au mois où les taux d'appels traités sont les plus élevés. Des éléments contextuels peuvent jouer sur le taux d'appels traités sans qu'aujourd'hui le service soit en mesure d'expliquer précisément les motifs de ces variations (actions de communication et d'affichage notamment dans le cadre des 20 ans du service...).

Figure II.3 Taux mensuel d'appels traités



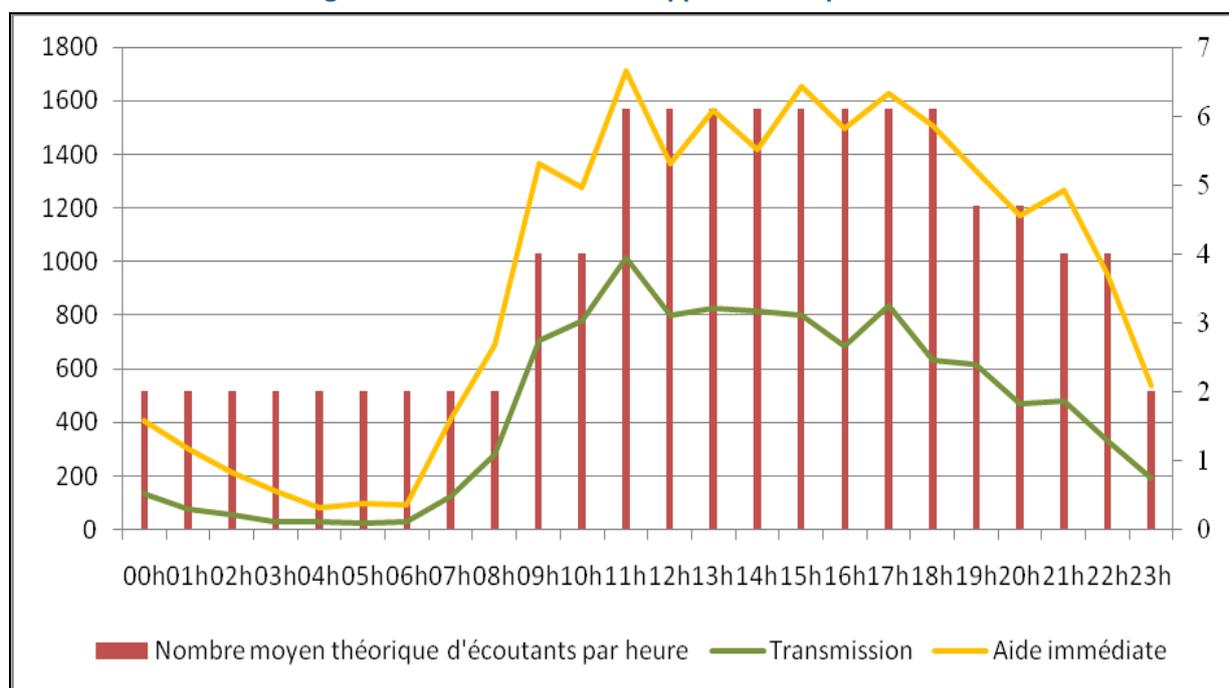
Champ : appels traités (n = 33 465) et appels décrochés (n = 590 831)

Lecture : en mai, 5,17% des appels décrochés ont été traités

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

Les courbes d'appels correspondant aux aides immédiates et aux transmissions évoluent de manière similaire dans la journée (cf. figure II.4) : périodes de pics (09h, 11h, 13h, 15h, 17h, 21h), périodes de creux (04h, 05h, 06h). Cependant une analyse plus fine de la situation montre que le taux de transmissions (nombre d'appels transmis rapporté au nombre d'appels traités) ne se répartit pas de la même façon sur la journée. Les taux de transmissions varient de 35% à 38% de 10h à 14h alors qu'ils varient de 15% à 21% entre 01h et 05h, pour un taux quotidien de transmissions de 32%. Il y a donc bien des créneaux horaires au cours desquels il y a plus de transmissions.

Figure II.4 Nombre annuel d'appels traités par heure



Champ : appels traités (n = 33 465)

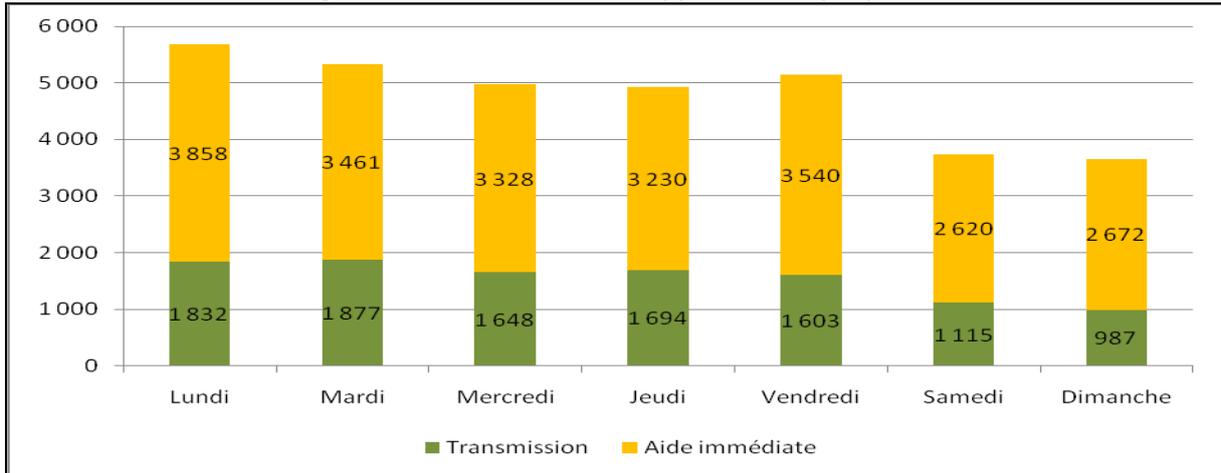
Note : l'axe des ordonnées de gauche correspond aux transmissions et aides immédiates, l'axe des ordonnées à droite au nombre moyen théorique d'écouter par heure.

Lecture : entre 12h et 13h, il y avait 7 écouter, 799 appels ont été transmis, 1 368 ont donné lieu à une AI

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

La répartition des appels traités sur la semaine (cf. figure II.5) semble aller de pair avec la répartition des appels décrochés (cf. figure I.4) : le nombre d'appels traités est moins élevé en week-end qu'en semaine et ceci est peut être lié au fait que le nombre d'appels décrochés et transférés vers le plateau d'écoute est plus bas le week-end.

Figure II.5 Nombre annuel d'appels traités par jour



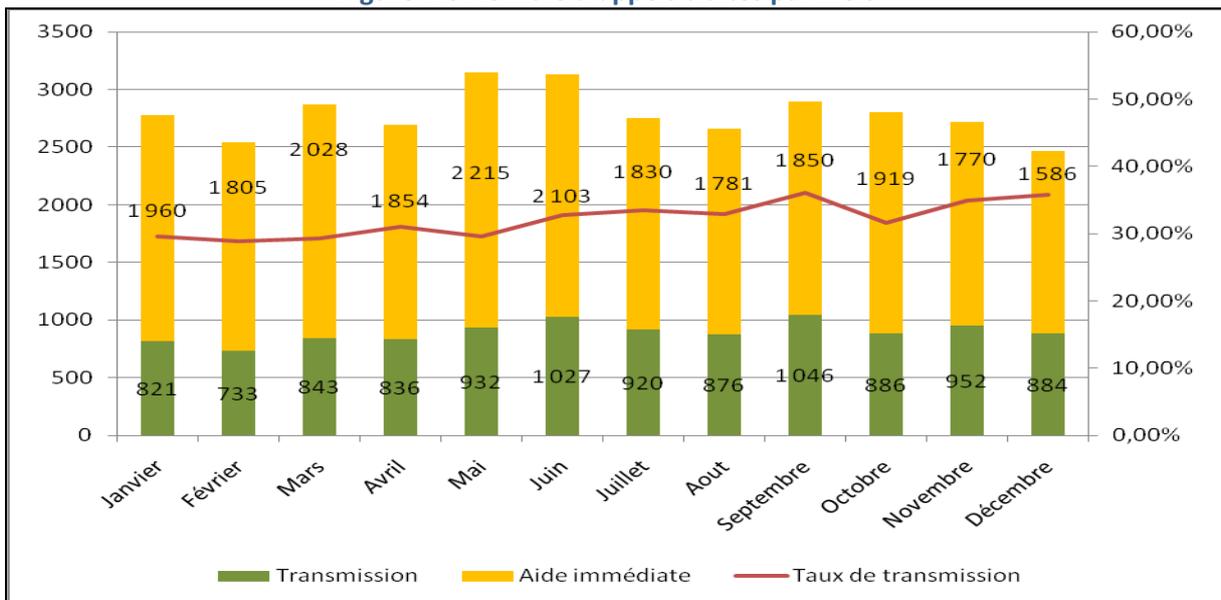
Champ : appels traités (n = 33 465)

Lecture : 3 461 appels ont donné lieu à une aide immédiate le mardi

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

Le taux de transmission est un peu moins élevé le week-end. Alors qu'il est de 32% sur l'ensemble de la semaine, il passe à 30% le samedi et 27% le dimanche.

Figure II.6 Nombre d'appels traités par mois



Champ : appels traités (n = 33 465)

Note : l'axe des ordonnées de gauche correspond aux transmissions et aides immédiates, l'axe des ordonnées à droite au taux de transmission.

Lecture : en juin, 2 103 appels ont donné lieu à une AI, 1 027 à une transmission

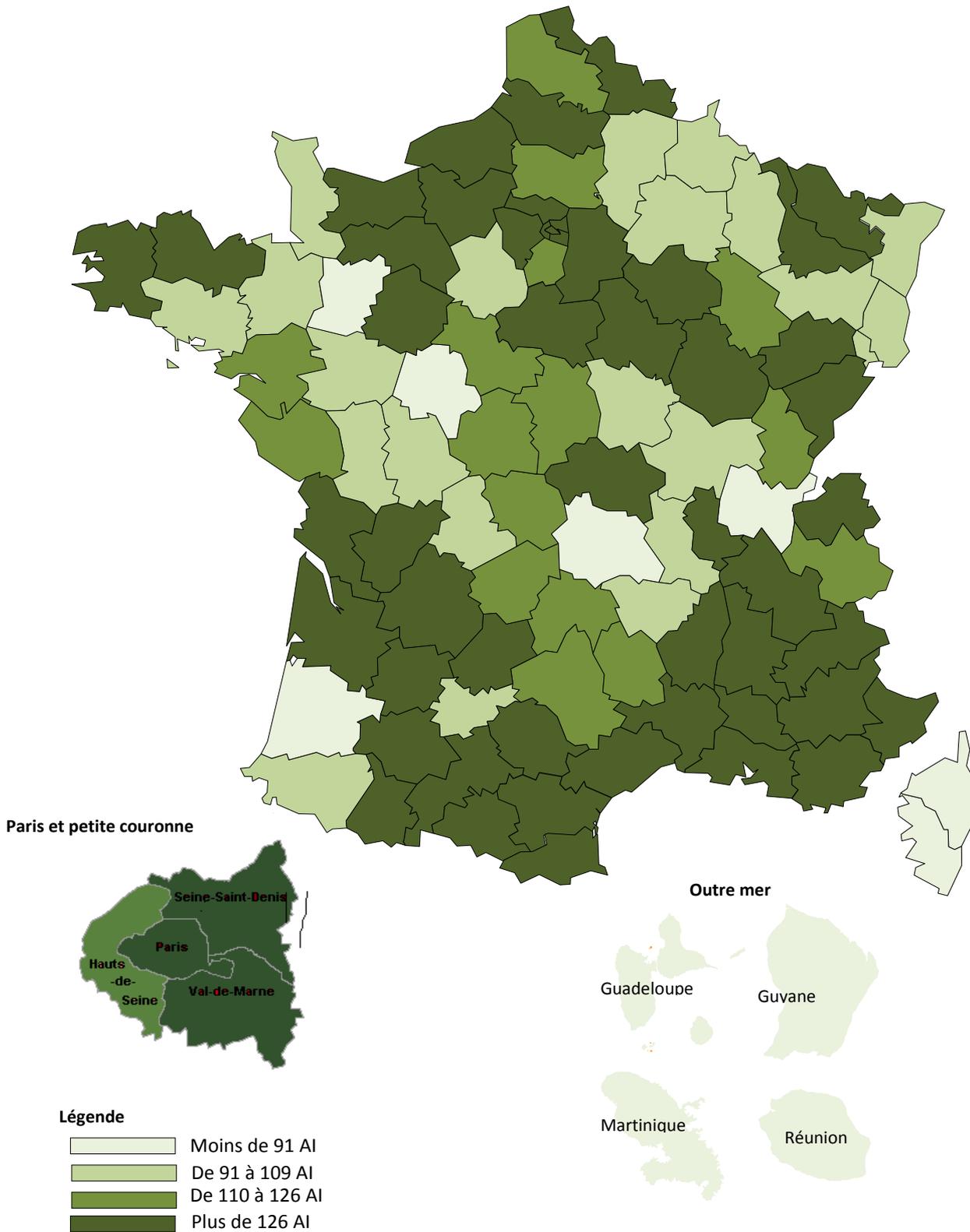
Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

Contrairement à ce qui a été observé pour les appels par jour, la répartition annuelle des appels traités ne semble pas ressembler à la répartition annuelle des appels décrochés. Hormis le mois de mai avec le nombre d'appels décrochés et traités le plus important, il n'y pas de lien apparent le reste de l'année. Les mois avec le plus d'appels traités sont, par ordre décroissant : mai, juin, septembre, mars, octobre et janvier. Pour mai et juin, il est probable que l'approche des vacances d'été incite un certain nombre de personnes à appeler le 119.

En 2009, le taux de transmissions oscillait entre 25% et 30%. En 2010, il varie entre 30% et 35%.

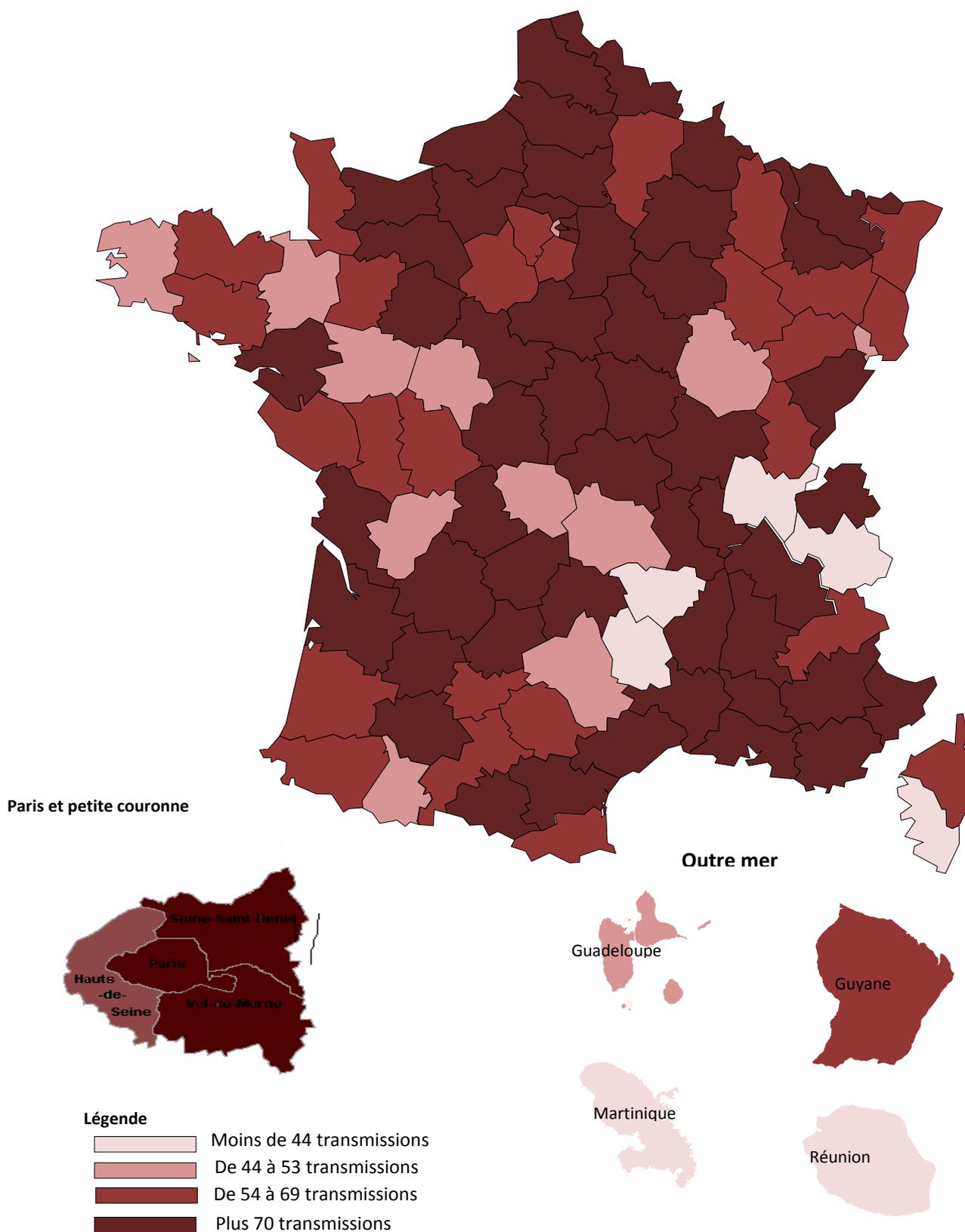
• I.2.3. Les appels traités par départements

Figure II.7 Nombre d'aides immédiates pour 100 000 mineurs par département



Source : nombre de mineurs par département estimation- faite par l'ONED au 1^{er} janvier 2009 d'après les données INSEE de 2008 sur les mineurs de 0 à 17 ans inclus.

Figure II.8 Nombre de transmissions pour 100 000 mineurs par département



Source : nombre de mineurs par département - estimation faite par l'ONED au 1^{er} janvier 2009 d'après les données INSEE de 2008 sur les mineurs de 0 à 17 ans inclus.

Figure II.9 Evolution du nombre de transmissions et d'aides immédiates par département entre 2008 et 2010

	Aide immédiate				Transmission			
	2008	2009	2010	Evolution de 2008 à 2010	2008	2009	2010	Evolution de 2008 à 2010
Ain	119	125	125	5,04%	35	57	57	62,86%
Aisne	122	131	136	11,48%	72	85	85	18,06%
Allier	75	80	94	25,33%	34	44	62	82,35%
Alpes de Haute Provence	49	57	68	38,78%	30	37	39	30,00%
Hautes Alpes	56	80	44	-21,43%	20	22	19	-5,00%
Alpes Maritimes	373	319	344	-7,77%	106	169	165	55,66%
Ardèche	99	101	89	-10,10%	26	57	53	103,85%
Ardennes	74	62	65	-12,16%	35	40	62	77,14%
Ariège	60	62	50	-16,67%	12	23	25	108,33%
Aube	84	94	84	0,00%	39	69	61	56,41%
Aude	129	100	96	-25,58%	36	67	66	83,33%
Aveyron	61	67	65	6,56%	12	21	26	116,67%
Bouches du Rhône	592	623	736	24,32%	148	230	313	111,49%
Calvados	191	177	225	17,80%	65	120	111	70,77%
Cantal	27	32	33	22,22%	12	9	19	58,33%
Charente	93	89	88	-5,38%	26	42	36	38,46%
Charente Maritime	210	223	223	6,19%	72	104	125	73,61%
Cher	78	118	73	-6,41%	18	39	55	205,56%
Corrèze	55	52	53	-3,64%	24	32	44	83,33%
Haute Corse	0	31	16	NC	9	23	16	77,78%
Corse du Sud	41	29	16	-60,98%	10	6	6	-40,00%
Côte d'Or	122	100	122	0,00%	31	53	51	64,52%
Côtes d'Armor	135	146	167	23,70%	38	58	72	89,47%
Creuse	22	12	27	22,73%	3	8	10	233,33%
Dordogne	99	115	109	10,10%	37	56	70	89,19%
Doubs	180	124	174	-3,33%	47	67	116	146,81%
Drôme	170	174	142	-16,47%	60	58	78	30,00%
Eure	185	163	195	5,41%	81	100	144	77,78%
Eure et Loir	122	97	106	-13,11%	65	62	66	1,54%
Finistère	163	193	261	60,12%	50	52	84	68,00%
Gard	219	205	222	1,37%	61	108	119	95,08%
Gers	31	40	46	48,39%	9	19	25	177,78%
Gironde	378	371	389	2,91%	91	175	189	107,69%
Haute Garonne	347	366	405	16,71%	96	158	204	112,50%
Hérault	323	312	344	6,50%	100	177	195	95,00%
Ille et Vilaine	197	202	220	11,68%	74	77	105	41,89%
Indre	43	43	54	25,58%	16	23	32	100,00%
Indre et Loire	123	132	108	-12,20%	43	51	65	51,16%
Isère	286	317	362	26,57%	106	149	194	83,02%

Jura	74	65	72	-2,70%	23	38	36	56,52%
Landes	55	48	65	18,18%	20	35	42	110,00%
Loir et Cher	89	94	84	-5,62%	33	40	63	90,91%
Loire	135	163	173	28,15%	23	72	59	156,52%
Haute Loire	36	41	43	19,44%	4	15	18	350,00%
Loire Atlantique	277	342	352	27,08%	85	161	211	148,24%
Loiret	223	229	232	4,04%	69	103	130	88,41%
Lot	47	42	47	0,00%	8	17	31	287,50%
Lot et Garonne	66	79	97	46,97%	28	34	48	71,43%
Lozère	16	12	17	6,25%	3	4	3	0,00%
Maine et Loire	165	156	172	4,24%	36	83	98	172,22%
Manche	115	112	107	-6,96%	33	53	66	100,00%
Marne	106	156	130	22,64%	51	86	100	96,08%
Haute Marne	53	47	47	-11,32%	20	20	21	5,00%
Mayenne	50	45	53	6,00%	25	36	45	80,00%
Meurthe et Moselle	259	297	284	9,65%	129	184	159	23,26%
Meuse	61	55	40	-34,43%	40	31	28	-30,00%
Morbihan	158	143	140	-11,39%	57	79	90	57,89%
Moselle	337	274	315	-6,53%	126	166	187	48,41%
Nièvre	42	40	43	2,38%	14	24	32	128,57%
Nord	769	794	832	8,19%	313	443	518	65,50%
Oise	263	269	234	-11,03%	110	162	163	48,18%
Orne	104	90	92	-11,54%	40	48	59	47,50%
Pas de Calais	432	453	408	-5,56%	183	301	325	77,60%
Puy de Dôme	105	132	95	-9,52%	35	48	56	60,00%
Pyrénées Atlantique	138	125	135	-2,17%	50	56	72	44,00%
Hautes Pyrénées	45	34	55	22,22%	8	21	22	175,00%
Pyrénées Orientales	117	141	144	23,08%	37	86	59	59,46%
Bas Rhin	274	277	233	-14,96%	93	121	161	73,12%
Haut Rhin	124	151	177	42,74%	45	83	100	122,22%
Rhône	516	501	591	14,53%	189	201	277	46,56%
Haute Saône	48	48	41	-14,58%	19	36	31	63,16%
Saône et Loire	95	148	119	25,26%	55	89	85	54,55%
Sarthe	134	157	168	25,37%	65	110	117	80,00%
Savoie	115	131	106	-7,83%	26	42	33	26,92%
Haute Savoie	195	218	234	20,00%	45	99	125	177,78%
Paris	1 128	1 046	1 153	2,22%	279	423	453	62,37%
Seine Maritime	391	417	457	16,88%	215	297	367	70,70%
Seine et Marne	437	403	477	9,15%	161	221	261	62,11%
Yvelines	456	450	455	-0,22%	131	160	234	78,63%
Deux Sèvres	90	90	78	-13,33%	46	37	49	6,52%
Somme	230	209	161	-30,00%	83	106	116	39,76%
Tarn	84	84	97	15,48%	22	38	41	86,36%
Tarn et Garonne	49	58	55	12,24%	19	22	35	84,21%
Var	346	368	332	-4,05%	140	209	205	46,43%

Vaucluse	192	170	207	7,81%	59	96	140	137,29%
Vendée	125	146	152	21,60%	57	94	76	33,33%
Vienne	79	83	83	5,06%	21	47	50	138,10%
Haute Vienne	70	60	66	-5,71%	24	30	51	112,50%
Vosges	93	107	89	-4,30%	47	50	56	19,15%
Yonne	113	135	114	0,88%	52	60	92	76,92%
Territoire de Belfort	47	27	31	-34,04%	14	27	17	21,43%
Essonne	395	366	375	-5,06%	109	198	203	86,24%
Hauts de Seine	420	393	406	-3,33%	82	154	191	132,93%
Seine Saint Denis	688	695	667	-3,05%	288	391	456	58,33%
Val de Marne	435	489	464	6,67%	155	224	279	80,00%
Val d'Oise	451	456	436	-3,33%	151	213	248	64,24%
Guadeloupe	67	57	58	-13,43%	17	33	47	176,47%
Martinique	40	36	39	-2,50%	6	18	18	200,00%
Guyane	65	55	55	-15,38%	29	56	59	103,45%
Réunion	208	169	144	-30,77%	43	53	76	76,74%
Mayotte	0	1	11	NC	0	4	2	NC
Polynésie Française	0	19	4	NC	0	0	0	NC
St Pierre et Miquelon	0	1	1	NC	0	0	0	NC
International	21	77	66	214,29%	0	0	0	NC
Non défini	5 224	3066	2 901	-44,47%	0	0	0	NC
Total	23515	21606	21987	-6,50%	6239	9235	10756	72,40%

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

Apparaissent **en rouge** les cinq départements pour lesquels le nombre de comptes-rendus (AI et transmissions) et le plus d'aides immédiates en 2008, 2009 et 2010. Durant ces trois dernières années, ce sont les départements des Bouches-du-Rhône, du Nord, du Rhône, de Paris et de la Seine-Saint-Denis qui ont été concernés par le plus grand nombre d'aides immédiates. Pour les transmissions, en 2008, sont concernés le Nord, le Rhône, Paris, la Seine-Maritime et la Seine-Saint-Denis. Pour 2009 et 2010 les mêmes départements sont concernés à l'exception du Rhône remplacé par le Pas-de-Calais.

L'évolution entre 2008 et 2009 est beaucoup plus marquée pour les transmissions que pour les aides immédiates.

I.3. Qui sont les personnes concernées par les appels au 119 ?

• I.3.1. Description des appelants

I.3.1.a. Lien avec l'enfant et confidentialité des appels

Un appel peut émaner d'un ou plusieurs appelants et un appelant peut évoquer la situation d'un ou plusieurs enfants en danger ou en risque de l'être.

Les personnes non désignées représentent un quart des appelants (cf. figure III.1). Cependant, lorsqu'on distingue les appelants concernés par les AI et les transmissions, une différence importante est observée : plus de la moitié des appelants dans le cadre d'une transmission sont non désignés alors qu'ils ne sont que 12,7% dans les AI.

Les appelants craignent sans doute les conséquences de leur appel : représailles de la part des auteurs présumés des dangers, suites judiciaires les impliquant, potentielle perte de contact avec l'enfant, etc.

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

Qualité de l'appelant	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Non désigné	2 961	12,7%	5 955	53,2%	8 916	25,8%
Mère	4 790	20,5%	831	7,4%	5 621	16,3%
Père	3 055	13,1%	874	7,8%	3 929	11,4%
Mineur concerné	2 663	11,4%	744	6,7%	3 407	9,9%
Voisin	1 505	6,5%	831	7,4%	2 336	6,8%
Entourage amical	1 994	8,6%	383	3,4%	2 377	6,9%
Grand-parent	1 828	7,8%	431	3,9%	2 259	6,5%
Famille autre	1 248	5,4%	445	4,0%	1 693	4,9%
Personnel institutionnel	1 182	5,1%	454	4,1%	1 636	4,7%
Majeur concerné	1 361	5,8%	44	0,4%	1 405	4,1%
Beau parent	447	1,9%	100	0,9%	547	1,6%
Membre de la fratrie	280	1,2%	93	0,8%	373	1,1%
Total	23 314	100,0%	11 185	100,0%	34 499	100,0%

Champ : appelants au 119 (n = 34 499).

Note : un appel peut émaner d'un ou plusieurs appelants : le nombre d'appelants est donc supérieur ou égal au nombre d'appels. Un appelant peut être lié à un ou plusieurs enfants : le nombre d'appelants est donc inférieur ou égal au nombre d'enfants en danger.

Lecture : 7,8% des AI sont des appels émanant d'un grand-parent de l'enfant en danger ou en risque de l'être

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

Parmi les appelants désignés, les parents représentent plus du quart des appelants (27,7%). La proportion de mères est plus élevée que celle de pères (près de 5 points de % de différence) alors que les deux sont comparables pour les transmissions.

La proportion des mineurs qui appellent le service n'est pas négligeable puisqu'elle représente 9,9 %. Il est fréquent qu'un appelant soit accompagné du mineur concerné lors de l'appel, l'écouterant renseigner alors les deux qualités : celle du mineur et celle de l'autre personne. Les mineurs appelants sont plus nombreux dans les appels donnant lieu à une AI que ceux aboutissant à une transmission (près de 5 points de % de différence).

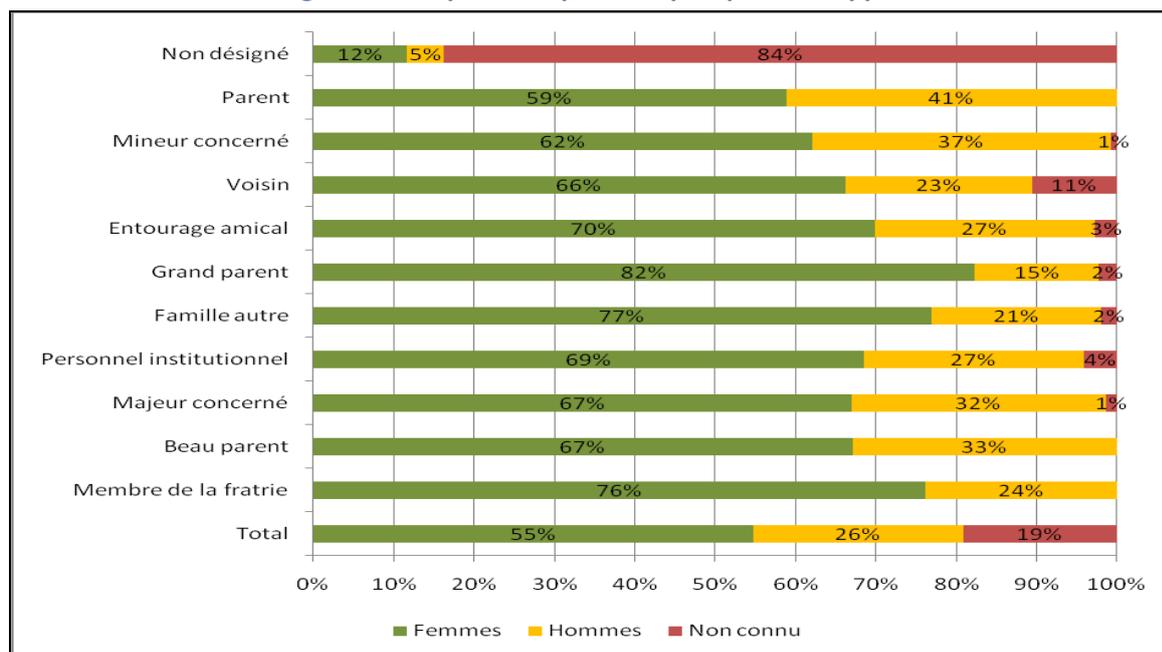
I.3.1.b. Caractéristiques des appelants

Les appelants sont des femmes dans 55% des cas (cf. figure III.2). Pour 19% des appelants le sexe n'est pas connu. La répartition par sexe varie fortement selon la qualité de l'appelant.

Lorsque l'appel est passé par un grand parent, un autre membre de la famille, un membre de la fratrie ou une personne de l'entourage amical, la part de femmes est beaucoup plus importante (respectivement 82%, 77%, 76% et 70%)

Même si les appelants hommes ne sont jamais majoritaires, ils sont davantage représentés lorsqu'ils sont parents, mineurs concernés, beaux parents ou majeurs concernés (respectivement 41%, 37%, 33% et 32%).

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



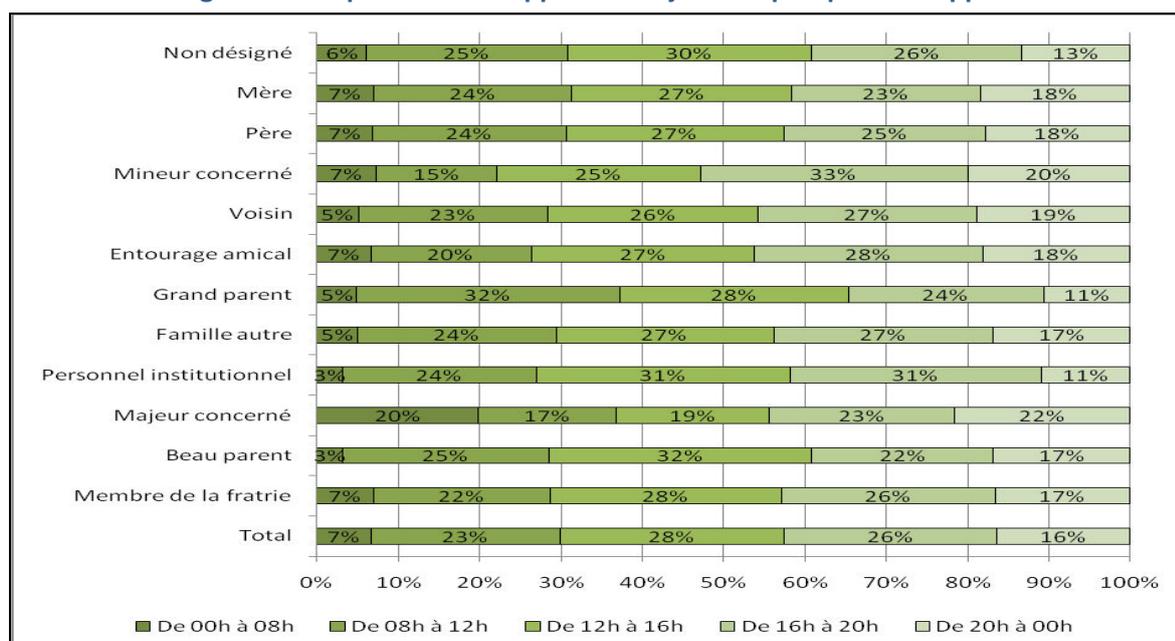
Champ : appelants au 119 (n = 34 499).

Lecture : 59% des parents qui appellent sont des femmes.

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED.

Les tranches horaires d'appels peuvent différer selon la qualité de l'appelant (cf. figure III.3). Ainsi les mineurs concernés appellent dans 33% des cas entre 16h et 20h alors qu'en moyenne 26% des appels sont passés à ces heures là. Les grands parents contactent davantage le service dans la matinée entre 8h et 12h (32% des appels). Enfin 42% des majeurs concernés passent leur appel entre 20h et 8h, alors que seulement 23% de l'ensemble des appels se fait dans ce créneau horaire.

Figure III.3 Répartition des appels sur la journée par qualité d'appelant



Champ : appelants au 119 (n = 34 499)

Lecture : 24% des appels provenant d'un professionnel ont été reçus entre 8h et 12h

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

• I.3.2. Les enfants en danger ou en risque de l'être

Il est important de rappeler que tous les enfants dénombrés ne sont pas forcément en danger ou en risque de danger. Lorsqu'une personne évoque une situation au sein d'une fratrie, tous les enfants seront mentionnés sans pour autant être identifiés en danger ou en risque de l'être.

En 2010, les appels traités au 119 concernent 52 095 enfants (cf. figure III.4). Pour 69% d'entre eux, au moins un danger est évoqué. 53,3% des enfants pour lesquels un danger est évoqué font l'objet d'une transmission.

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

Type d'appel	Danger évoqué		Pas de danger précisé		Total des enfants	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Aides immédiates	16 739	46,7%	13 673	84,2%	30 412	58,4%
Transmissions	19 108	53,3%	2 575	15,8%	21 683	41,6%
Total des enfants	35 847	100,0%	16 248	100,0%	52 095	100,0%

Champ : enfants signalés dans les appels (n = 52 095)

Lecture : 53,3% des enfants pour lesquelles un danger est évoqué donne suite à une transmission

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

I.3.2.a. Caractéristiques des enfants déclarés en danger

L'âge et le sexe des enfants en danger sont renseignés dans 93,2% des cas (cf. figure III.5). Les parts d'âge inconnu et de sexe inconnu sont environ les mêmes (autour de 4% et 5%).

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

Age connu \ Sexe connu	Age connu		Total
	Non	Oui	
Sexe connu			
	Non	Oui	Total
Non	636	1 019	1 655
	1,8%	2,8%	4,6%
Oui	786	33 406	34 192
	2,2%	93,2%	95,4%
Total	1 422	34 425	35 847
	4,0%	96%	100%

Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n = 35 847)

Note : nous parlons ici de l'âge en année et non par tranche d'âge.

Lecture : le sexe et l'âge sont renseignés pour 33 406 enfants en danger ou en risque de l'être.

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

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

Sexe	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Fille	8 444	50,4%	9 108	47,7%	17 552	49,0%
Garçon	7 374	44,1%	9 266	48,5%	16 640	46,4%
Non renseigné	921	5,5%	734	3,8%	1 655	4,6%
Total	16 739	100,0%	19 108	100,0%	35 847	100,0%

Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n = 35 847)

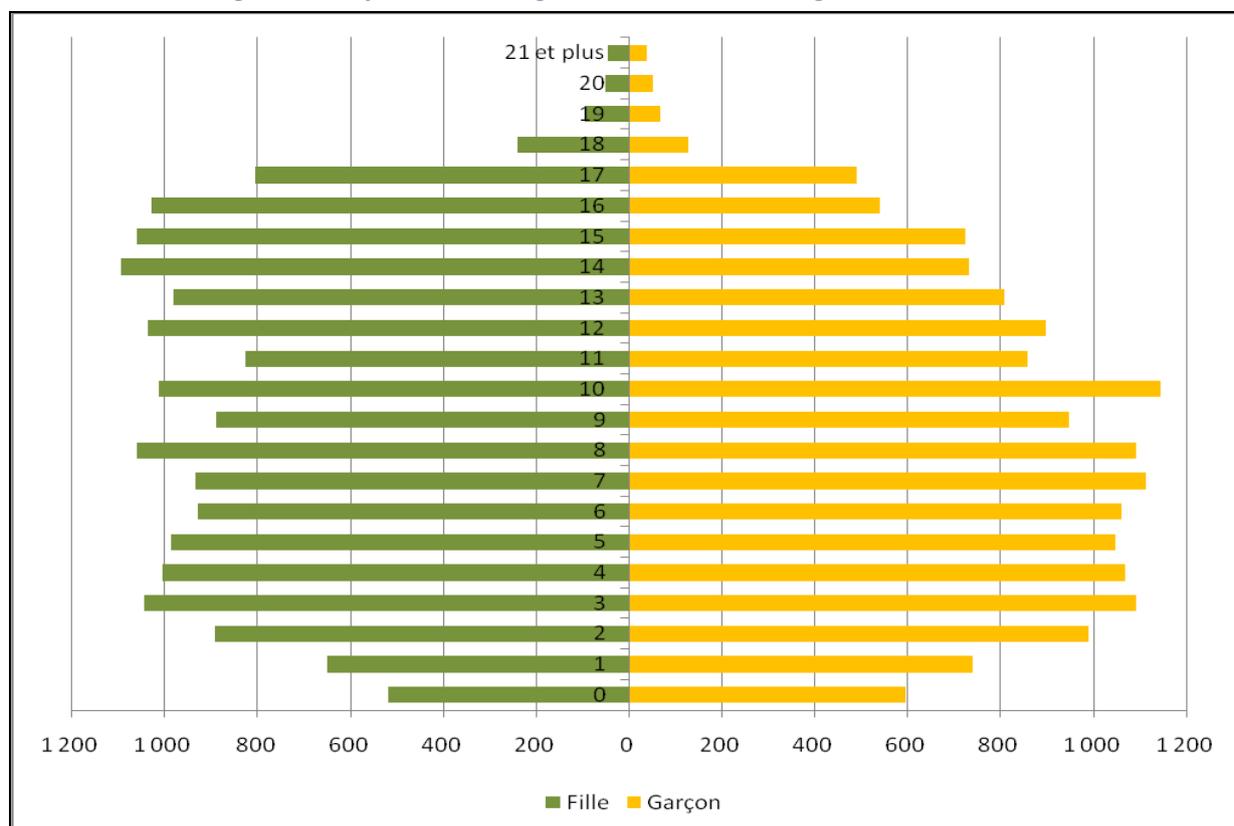
Lecture : 50,4% des AI concernent des filles

Source : données issues de LISA, base de données du SNATED

Les appels signalant des enfants en danger concernent davantage des filles (cf. figure III.6) : 49,0% de filles contre 46,4% de garçons. L'analyse de la répartition par sexe en distinguant les appels donnant lieu à des AI de ceux donnant lieu à des transmissions, montre que ceux transmis concernent presque autant un sexe que l'autre. Pour les AI, la proportion de filles est un plus forte.

En 2010, le sexe est inconnu pour 4,6% des enfants en danger alors que ce pourcentage était de 8,0% en 2009.

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



Champ : enfants dont on connaît le sexe et l'âge (n = 33 406)

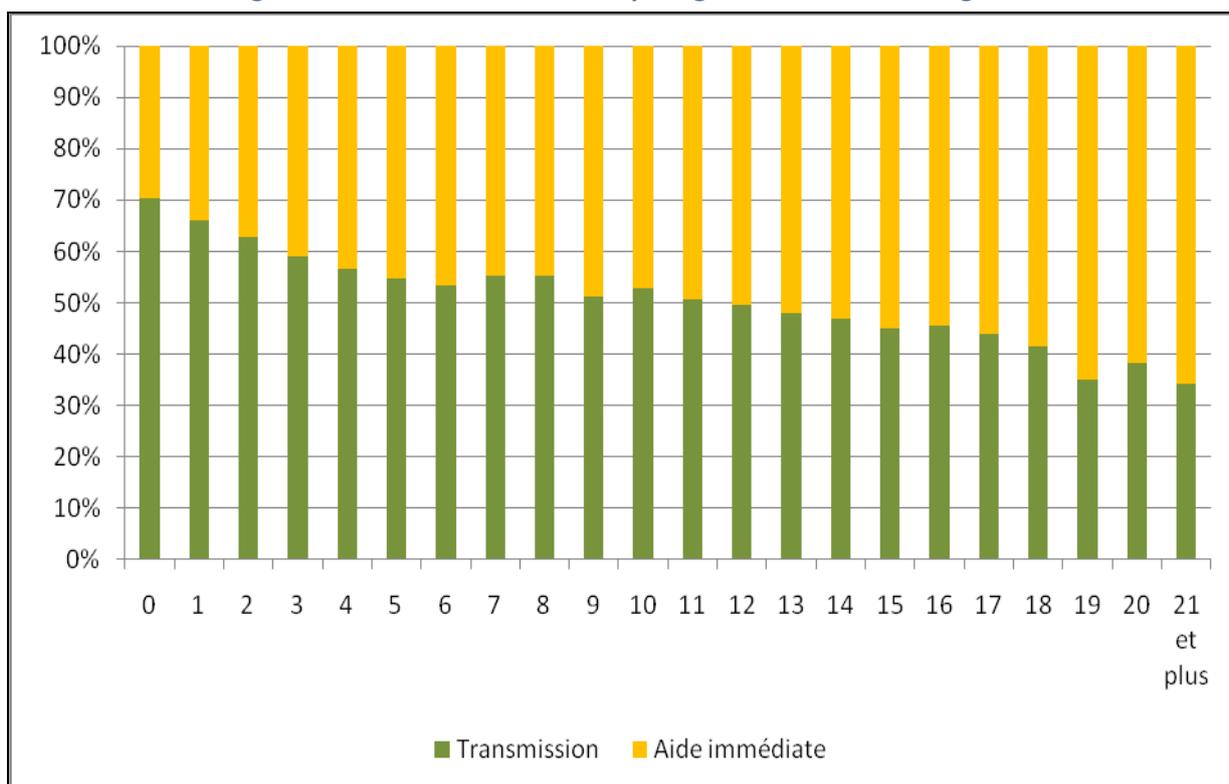
Lecture : 1 012 filles de 10 ans ont été déclarées en danger ou en risque de l'être

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

La pyramide des âges permet de voir une différence de sexe face au danger (cf. figure III.7). Entre 0 et 11 ans les volumes d'enfants en danger des filles et des garçons évoluent de façon similaire. A partir de 11 ans un changement s'opère puisque le nombre de garçons en danger commence à diminuer de façon plus significative que le nombre de filles en danger.

L'âge semble jouer un rôle important dans le traitement donné à une situation de danger (cf. figure III.8). Le taux de transmission décroît fortement avec l'âge : il passe de 70,0% entre 0 et 1 an à 35% entre 19 et 20 ans.

Figure III.8 Taux de transmission par âge des enfants en danger



Champ : enfants dont on connaît l'âge (n = 34 425)

Lecture : quand un enfant de 3 ans est déclaré en danger, il donne lieu à une transmission dans 60% des cas

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

I.3.2.b. L'environnement familial de l'enfant

Les enfants vivant chez leur mère sont les plus nombreux (46,2% des cas), alors que ceux vivant chez leur père restent très minoritaire (8,7% des cas). Seul 35,8% des enfants vivent avec leurs deux parents. Ce taux est faible : l'INSEE¹ estime que 75% des mineurs français vivent avec leurs deux parents. A l'inverse la part de 5,2% des enfants en danger vivant hors foyer parental est importante, au regard de l'estimation de l'INSEE qui s'élève à 2,0% sur l'ensemble du territoire.

¹ Sources : INSEE, recensement de la population 2006 et enquêtes Emploi de 2004 et 2007.

Figure III.9 Lieu de vie des enfants en danger

Personne chez qui l'enfant vit	2010	
	Effectif	%
Ses deux parents	12 839	35,8%
Sa mère	16579	46,2%
Son père	3105	8,7%
En résidence alternée	722	2,0%
Hors foyer parental	1852	5,2%
Non renseigné	750	2,1%
Total des enfants	35 847	100,0%

Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n = 35 847)

Lecture : quand un enfant de 3 ans est déclaré en danger, il fait l'objet d'une transmission dans 60% des cas

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

Le lieu de vie des enfants en dangers semble évoluer avec l'âge (cf. figure III.10). Plus les enfants sont jeunes, plus ils sont nombreux à vivre avec leurs deux parents (52,8% des enfants de moins de 3 ans) ou avec leur mère (40,4% des enfants de moins de 3 ans). En grandissant cette répartition s'inverse : plus que 32,1% des enfants de 13 à 17 ans vivent avec leurs deux parents, et 44,7% avec leur mère.

Figure III.10 Lieu de vie des enfants en danger selon l'âge

Lieu de vie	Moins de 3 ans		De 3 à 6 ans		De 7 à 12 ans		De 13 à 17 ans		18 ans et plus		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Hors foyer parental	133	2,9%	266	3,2%	506	4,3%	712	8,6%	103	14,8%	1720	5,1%
Avec sa mère	1882	40,4%	4235	50,5%	6162	51,8%	3690	44,7%	241	34,6%	16210	47,9%
Avec son père	139	3,0%	498	5,9%	1266	10,7%	1083	13,1%	70	10,1%	3056	9,0%
Avec ses deux parents	2456	52,8%	3179	37,9%	3616	30,4%	2649	32,1%	279	40,1%	12179	36,0%
Résidence alternée	43	0,9%	214	2,6%	336	2,8%	115	1,4%	3	0,4%	711	2,1%
Total	4653	100,0%	8392	100,0%	11886	100,0%	8249	100,0%	696	100,0%	33876	100,0%

Champ : enfants dont on connaît l'âge et le lieu de vie (n = 33 876)

Lecture : 3% des enfants de moins de 3 ans vivent avec leur père

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

• I.3.3. Auteurs présumés à l'origine des dangers

I.3.3.a. Lien avec l'enfant des auteurs présumés

NDLR : dans cette partie, sont exclus des auteurs les enfants se mettant eux-mêmes en danger

Si un auteur présumé met en danger plusieurs enfants, il sera comptabilisé autant de fois qu'il y a d'enfants. Un auteur présumé peut exercer plusieurs types de danger sur un même enfant : violence physique, violence psychologique etc. Nous ne comptabiliserons qu'une fois l'auteur quel que soit le nombre de dangers qu'il fait subir à un même enfant.

Les auteurs font majoritairement partie de la famille proche de l'enfant (cf. figure III.11).

Figure III.11 Qualité de l'auteur présumé

Qualité de l'auteur	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Famille proche	16884	89,2%	25429	96,0%	42313	93,2%
Entourage	736	3,9%	368	1,4%	1104	2,4%
Institutionnels	459	2,4%	339	1,3%	798	1,8%
Non renseigné	848	4,5%	343	1,3%	1191	2,6%
Total	18927	100,0%	26479	100,0%	45406	100,0%

Champ : auteur par enfant (n = 45 406). Notons qu'un enfant peut être lié à plusieurs auteurs et qu'un auteur peut avoir différentes qualités vis-à-vis de plusieurs enfants qu'il met en danger.

Lecture : 89,2% des aides immédiates font suite à un(des) danger(s) exercé(s) par un membre de la famille proche sur un enfant.

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

L'analyse de la qualité de l'auteur montre que les parents sont largement majoritaires : 79,4% des auteurs sont des parents. Les mères sont davantage mentionnées en tant qu'auteurs quand la situation donne lieu à une transmission (52,9% des auteurs présumés dans les transmissions) plutôt qu'à une AI (39,5% des auteurs présumés dans les AI). Les beaux-parents sont les auteurs les plus cités après les parents (9,2% des auteurs).

Figure III.12 Qualité des auteurs présumés

Qualité de l'auteur	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Mère	7 476	39,5%	14 018	52,9%	21 494	47,3%
Père	6 475	34,2%	8 116	30,7%	14 591	32,1%
Beaux parents	1 819	9,6%	2 340	8,8%	4 159	9,2%
Membre de la fratrie	413	2,2%	373	1,4%	786	1,7%
Personnel institutionnel	459	2,4%	339	1,3%	798	1,8%
Grands parents	343	1,8%	298	1,1%	641	1,4%
Autre membre de la famille	358	1,9%	284	1,1%	642	1,4%
Entourage amical	670	3,5%	341	1,3%	1 011	2,2%
Voisin	66	0,3%	27	0,1%	93	0,2%
Non renseigné	848	4,5%	343	1,3%	1 191	2,6%
Total	18 927	100,0%	26 479	100,0%	45 406	100,0%

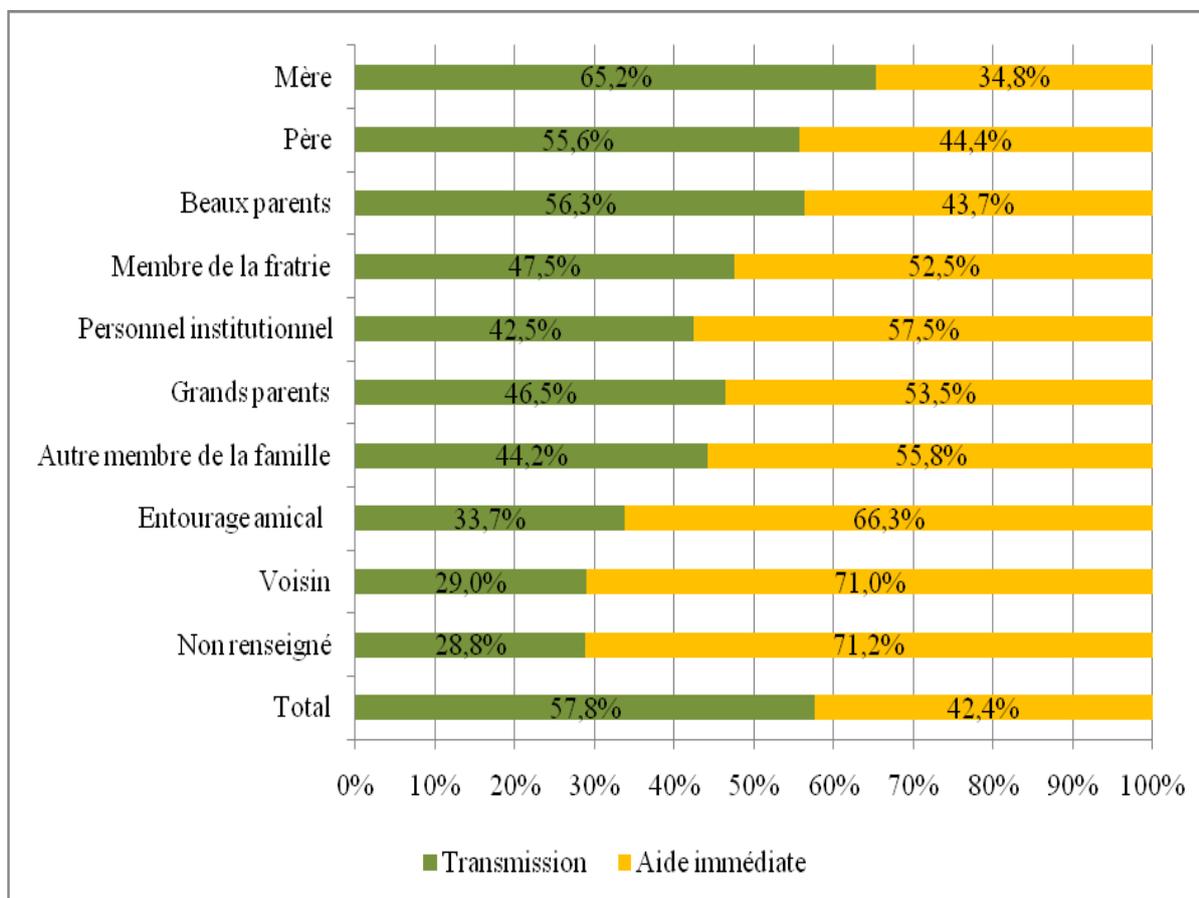
Champ : auteur par enfant (n = 45 406). Notons qu'un enfant peut être lié à plusieurs auteurs et qu'un auteur peut avoir différentes qualités vis-à-vis de plusieurs enfants qu'il met en danger.

Lecture : 9,6% des aides immédiates concernent un (des) danger(s) exercé(s) par le beau-père ou la belle-mère

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

De façon générale les transmissions concernent des auteurs qui font partie de la famille proche de l'enfant. Les mères sont le plus souvent évoquées (65,2% des cas).

Figure III.13 Traitement de l'appel par auteur présumé du danger



Champ : auteur par enfant (n = 45 406). Notons qu'un enfant peut être lié à plusieurs auteurs et qu'un auteur peut avoir différentes qualités vis-à-vis de plusieurs enfants qu'il met en danger.

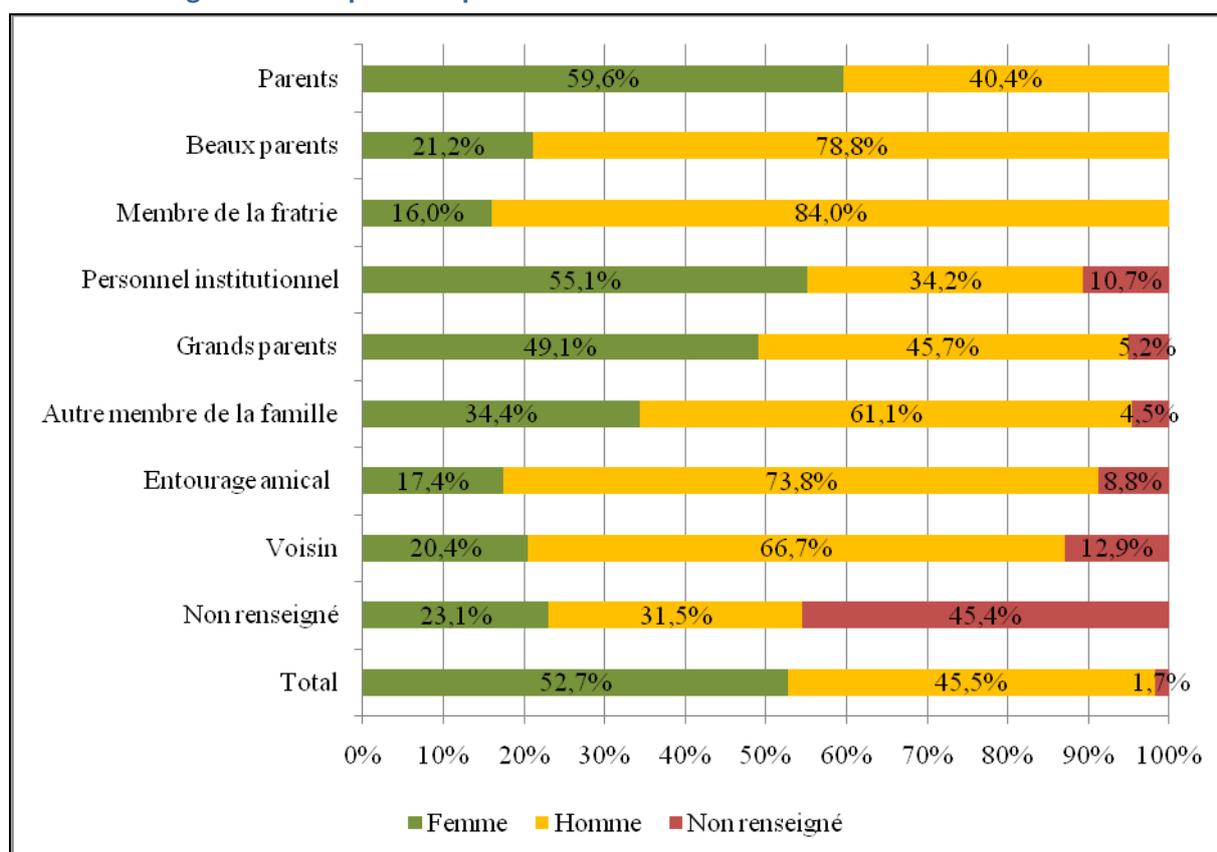
Lecture : 43,7% des dangers exercés par le beau-père ou la belle-mère donnent lieu à une transmission.

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

I.3.3.b. Caractéristiques des auteurs présumés

Les auteurs présumés sont majoritairement des femmes puisqu'elles représentent 52,7% des auteurs. Pour autant une analyse plus fine montre des différences quand on regarde la qualité de l'auteur. Si l'auteur est parent, professionnel ou grand parent il est le plus souvent de sexe féminin. Pour le personnel institutionnel, il faut garder à l'esprit que les professions en lien avec l'éducation et l'enfance sont surtout exercées par des femmes. Un biais peut donc jouer dans ces résultats. A l'inverse si l'auteur est un membre de la fratrie, un beau parent ou quelqu'un faisant partie de l'entourage amical, il s'agit majoritairement des hommes : 84,4% des auteurs membre de la fratrie sont de sexe masculin, 78,8% pour les beaux parents et 73,8% pour l'entourage amical.

Figure III.14 Répartition par sexe des auteurs selon leur lien avec l'enfant



Champ : auteur par enfant (n = 45 406). Notons qu'un enfant peut être lié à plusieurs auteurs et qu'un auteur peut avoir différentes qualités vis-à-vis de plusieurs enfants qu'il met en danger

Lecture : 78,8% des beaux-parents ayant exercé un danger sur un (des) enfant(s) sont des hommes

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

Les auteurs sont très largement des adultes : 90,9% d'entre eux ont plus de 21 ans.

Figure III.15 Age des auteurs

	effectif	%
Non renseigné	2 561	5,6%
Mineur	868	1,9%
<i>dont enfants de 3 à 6 ans</i>	30	0,1%
<i>dont enfants de 7 à 12 ans</i>	274	0,6%
<i>dont enfants de 13 à 17 ans</i>	564	1,2%
Jeune majeur	707	1,6%
Adulte	41 270	90,9%
Total	45 406	100,0%

Champ : auteur par enfant (n = 45 406). Notons qu'un enfant peut être lié à plusieurs auteurs et qu'un auteur peut avoir différentes qualités vis-à-vis de plusieurs enfants qu'il met en danger.

Lecture : 868 auteurs sont des mineurs.

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

I.4 Quelles sont les natures de dangers déclarées au 119 ?

L'applicatif métier permet de classer les dangers en 6 types :

- violence physique
- violence psychologique
- négligence lourde
- condition d'éducation défailante sans maltraitance évidente
- violence sexuelle
- danger résultant du comportement de l'enfant lui-même

Pour les violences sexuelles il existe 4 sous-catégories :

- avec pénétration
- avec attouchements
- sans attouchement (climat équivoque, exposition sensorielle)
- autre (prostitution, pédopornographie, corruption du mineur)

● I.4.1. Natures de dangers et caractéristiques de l'appel

Comme cela a été indiqué précédemment, certains appels ne sont pas transmis aux services départementaux (CRIP), ceci pour différentes raisons :

- absence de données identifiantes concernant l'enfant
- éléments de danger imprécis

Figure IV.1 Répartition des dangers par type d'appel

Type de danger	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Violence physique	5 528	26,2%	6 897	24,7%	12 425	25,4%
Violence psychologique	7 257	34,4%	10 272	36,8%	17 529	35,8%
Négligence lourde	1 824	8,7%	5 023	18,0%	6 847	14,0%
Condition d'éducation défailante	3 116	14,8%	3 882	13,9%	6 998	14,3%
Violence sexuelle	1 951	9,3%	916	3,3%	2 867	5,9%
Danger dû à l'enfant lui même	936	4,4%	901	3,2%	1 837	3,8%
Non renseigné	462	2,2%	6	0,0%	468	1,0%
Nombre total de danger	21 074	100,0%	27 897	100,0%	48 971	100,0%
Nombre moyen de danger par enfant ²	1,3		1,5		1,4	

Champ : ensemble des dangers évoqués (n = 48 971)

Note : un enfant peut subir le même type de danger par des personnes différentes, il sera alors comptabilisé une seule fois dans ce type de danger. Un enfant peut subir des types de dangers différents, il sera alors comptabilisé une fois dans chaque type de danger concerné.

Lecture : 1951 AI évoquent des violences sexuelles

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

² Nombre moyen de danger par enfant = nombre total de danger / nombre d'enfant en danger ou en risque de l'être

Les violences psychologiques (35,8%) et les violences physiques (25,4%) sont les violences les plus signalées (cf. figure IV.1). Peu de différences s'observent dans la répartition des dangers selon le type d'appel excepté pour les négligences lourdes et les violences sexuelles. La part de négligences lourdes dans les appels transmis est supérieure de près de 10 points de % à la part qu'elles ont dans les appels donnant lieu à une AI (18,0% contre 8,7%). Inversement les violences sexuelles sont plus présentes dans les appels donnant lieu à une AI (9,3% des dangers) que dans les transmissions (3,3% des cas).

En ce qui concerne les violences sexuelles des différences apparaissent dans la nature de ces violences selon le type d'appel.

Dans 27,5 % des cas, la nature des violences sexuelles n'est pas précisée car l'écouter n'a pas été en mesure de le faire compte tenu de ce que relatait l'appelant.

28,8 % des cas concernent des suspicions d'attouchements et donnent plus fréquemment lieu à la rédaction d'une AI. Ceci peut s'expliquer en partie par la difficulté pour les victimes de parler de ce qu'elles ont subi, de l'impossibilité pour la victime de le prouver (la parole de l'un contre celle de l'autre). C'est également la difficulté pour un appelant qui n'est pas la victime d'apporter toutes les précisions nécessaires.

Les violences sexuelles concernant un climat équivoque ou une exposition sensorielle font davantage l'objet d'une transmission car des éléments concrets sont plus souvent apportés lors des entretiens (37,4% des transmissions pour violences sexuelles).

Figure IV.2 Répartition des violences sexuelles par type d'appel

Type de violence sexuelle	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Avec pénétration	308	15,5%	144	15,2%	452	15,4%
Avec attouchement	626	31,6%	219	23,1%	845	28,8%
Sans attouchement (climat équivoque, exposition sensorielle)	350	17,7%	355	37,4%	705	24,1%
Autres (prostitution, pédopornographie etc.)	75	3,8%	47	5,0%	122	4,2%
Non précisé	624	31,5%	183	19,3%	807	27,5%
Total	1 983	100,0%	948	100,0%	2 931	100,0%

Champ : ensemble des violences sexuelles (n = 2 931).

Note : un enfant peut subir des violences sexuelles de différentes natures. Dans ce tableau nous comptabilisons l'enfant autant de fois qu'il a subi de violences sexuelles différentes. Alors que dans la figure IV.1, nous comptabilisons l'enfant une fois qu'il a subi un ou plusieurs types de violences sexuelles. C'est pourquoi les totaux sont ici supérieurs.

Lecture : 31,6% des violences sexuelles avec attouchement donnent lieu à des AI.

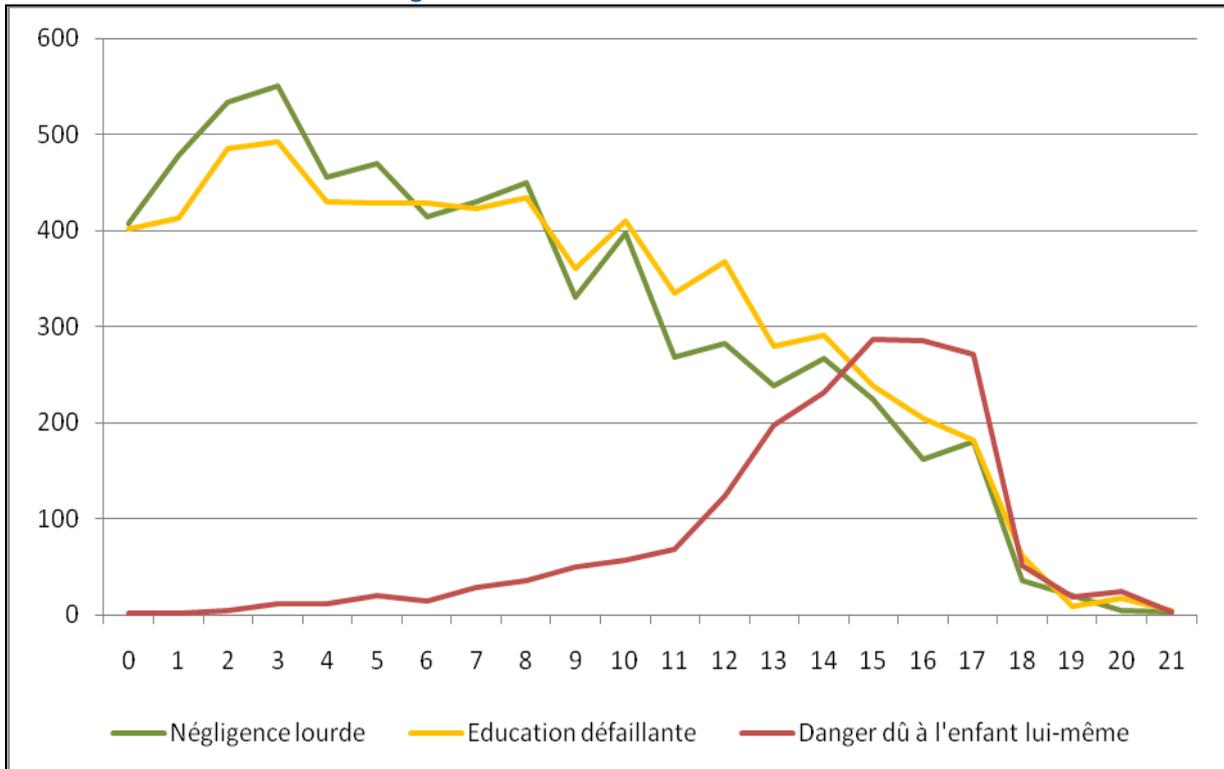
Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

● I.4.2. Nature des dangers et caractéristiques des enfants

Les caractéristiques des enfants varient selon la nature du danger subi. Selon l'âge des enfants, les types de dangers principalement subis ne sont pas les mêmes.

Les négligences lourdes et les conditions d'éducation défailtantes sont des dangers qui décroissent avec l'âge (cf. figure IV.3). A l'inverse les dangers résultant du comportement des enfants eux-mêmes sont en nette augmentation entre 10 et 17 ans.

Figure IV.3 Répartition par âge des enfants subissant des négligences lourdes, une éducation défailtante ou se mettant en danger eux-mêmes



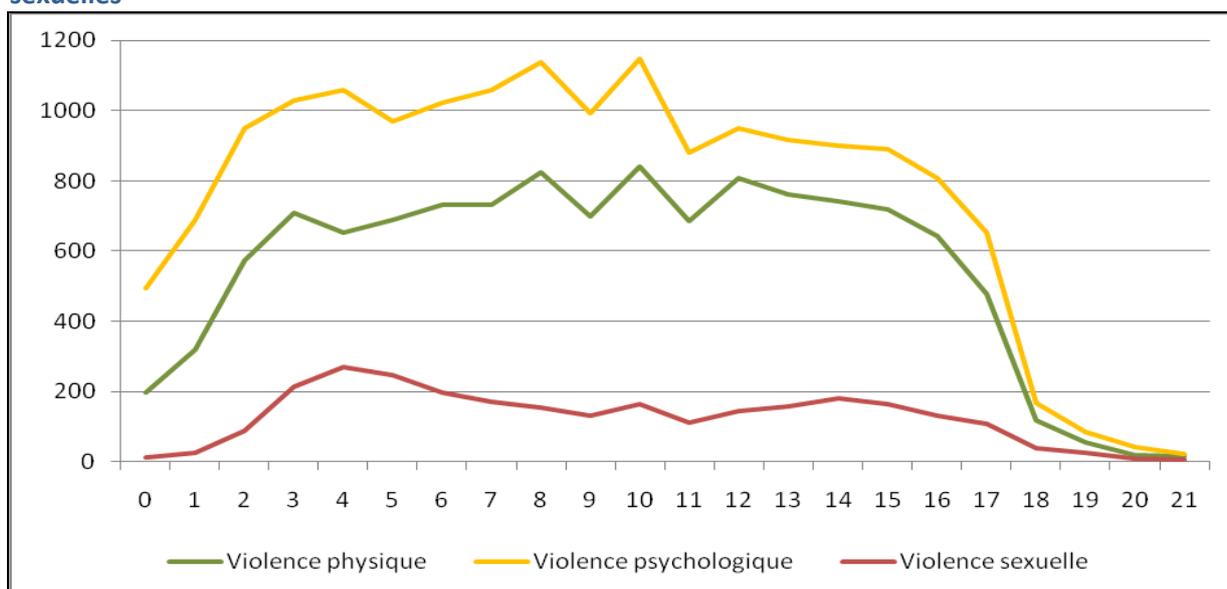
Champs : enfants dont on connaît l'âge (entre 0 et 21 ans) subissant une de ces trois formes de danger (n = 14 463)

Lecture : parmi les enfants subissant des négligences lourdes, 551 ont 3 ans

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

Les violences physiques, psychologiques et sexuelles suivent des courbes similaires bien que de volumes différents (cf figure IV.1). Ces dangers sont plus souvent mentionnés vers l'âge de 3 ans et restent assez stables entre 3 et 17 ans (cf. figure IV.4). A partir de 17 ans, le nombre d'enfants subissant ces types de danger est en baisse constante.

Figure IV.4 Répartition par âge des enfants subissant des violences physiques, psychologiques ou sexuelles



Champs : enfants dont on connaît l'âge (entre 0 et 21 ans) subissant une de ces trois formes de danger (n = 24 560)

Lecture : parmi les enfants subissant des violences physiques, 690 ont 5 ans

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

La nature des dangers subis semble varier selon le sexe des enfants (cf. figure IV.5). Certains risques ou dangers sont identifiés comme concernant davantage des garçons, par exemple la mise en danger par le comportement de l'enfant lui-même (6,3 point de % de plus que pour les filles). A l'inverse les filles subissent plus de violences psychologiques (3,4 point de % de plus que les garçons) mais surtout beaucoup plus de violences sexuelles (37,4 points de % de plus).

Figure IV.5 Répartition par sexe selon la nature du danger

Nature du danger	Fille		Garçon		Non renseigné		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Violence physique	6 024	48,5%	6 002	48,3%	399	3,2%	12 425	100,0%
Violence psychologique	8 708	49,7%	8 105	46,2%	716	4,1%	17 529	100,0%
Négligence lourde	3 169	46,3%	3 379	49,4%	299	4,4%	6 847	100,0%
Condition d'éducation défailante	3 223	46,1%	3 354	47,9%	421	6,0%	6 998	100,0%
Violence sexuelle	1 930	67,3%	858	29,9%	79	2,8%	2 867	100,0%
Danger dû à l'enfant lui-même	844	45,9%	959	52,2%	34	1,9%	1 837	100,0%
Non renseigné	211	45,1%	197	42,1%	60	12,8%	468	100,0%
Rappel, répartition par sexe des enfants en danger	17 552	49,0%	16 640	46,4%	1 655	4,6%	35 847	100%

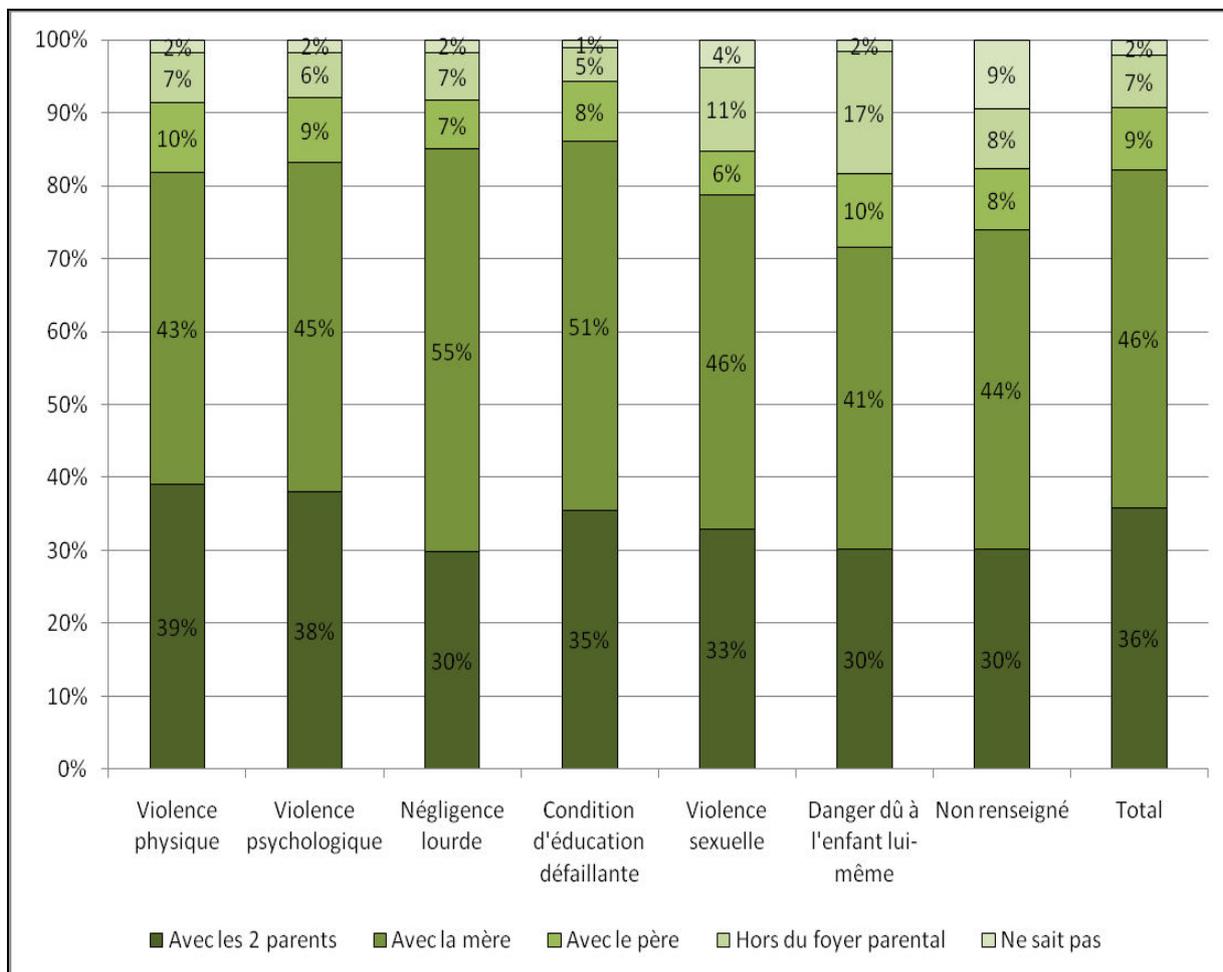
Champs : enfants subissant une de ces six formes de danger ainsi que ceux pour lesquels le danger n'est pas renseigné (n = 37 200)

Lecture : parmi les enfants subissant des violences sexuelles, 67,3% sont des filles

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

La nature du danger est aussi une caractéristique variant selon le lieu de vie des enfants mais dans une moindre mesure que l'âge et le sexe (cf. figure IV.6). Les enfants subissant des négligences lourdes et des conditions d'éducation défailtantes résident le plus souvent avec leur mère (respectivement plus 9 points de % et plus 5 points de % par rapport à l'ensemble). Quant aux enfants se mettant en danger eux-mêmes et ceux subissant des violences sexuelles, ils vivent plus souvent hors du foyer parental (respectivement plus 10 points de % et plus 4 points de % par rapport à l'ensemble).

Figure IV.6 Répartition par lieu de vie des enfants selon la nature de dangers



Champs : enfants subissant une de ces six formes de danger plus ceux dont la nature du danger n'est pas précisée (n = 37 200)

Lecture : parmi les enfants subissant des violences sexuelles, 67,3% sont des filles

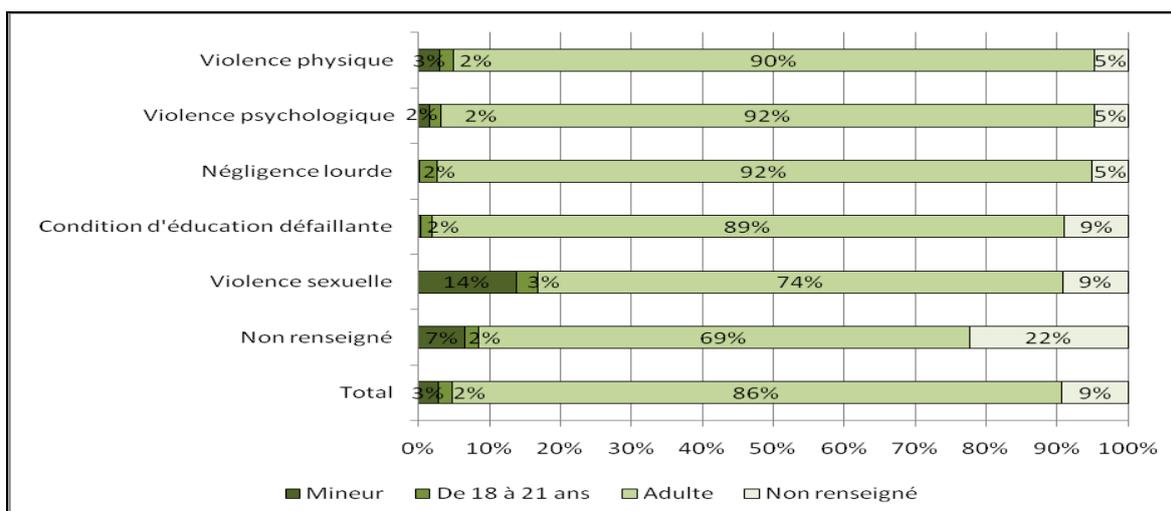
Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

● I.4.3. Natures des dangers et caractéristiques des auteurs présumés

Les caractéristiques des auteurs présumés varient selon la nature du danger.

La part des mineurs auteurs varie entre 2% et 14% pour les violences sexuelles (cf. figure IV.7). Mais cette forte différence par rapport à la moyenne doit être interprétée avec précaution : sur les 353 mineurs auteurs de violences sexuelles 66 feront l'objet d'une transmission. Le taux d'AI est important car beaucoup d'appels relatent des situations de « jeux à caractère sexuel » ne nécessitant pas de transmission mais plutôt une orientation ou un conseil (prise en charge psychologique ou thérapeutique).

Figure IV.7 Répartition par âge des auteurs selon la nature du danger



Champs : auteurs exerçant au moins une des six formes de danger plus ceux dont la nature du danger n'est pas précisée (n = 27 924)

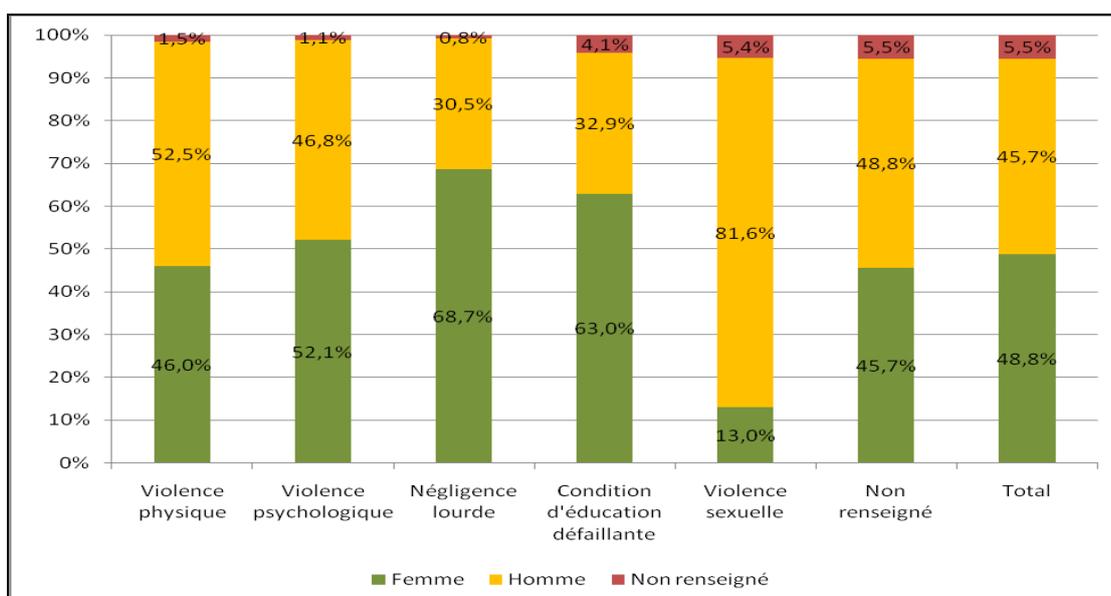
Note : un même auteur peut être auteur de plusieurs violences et donc comptabilisé plusieurs fois.

Lecture : parmi les auteurs de violences sexuelles, 13,8% sont des mineurs

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

La répartition par sexe tout auteur confondu est légèrement plus féminine : 48,8% des auteurs sont des femmes, 45,7% sont des hommes (cf. figure IV.8). Lorsque l'on regarde la répartition selon la nature des dangers, les différences sont plus marquées. Les négligences lourdes et les conditions d'éducation défailtantes sont plus souvent attribuées aux femmes (elles représentent respectivement 68,7% et 63,0% des auteurs). Il ne faut toutefois pas perdre de vue que le taux d'enfants vivant avec leur mère est aussi beaucoup plus élevé (47,9 % contre 9 % vivant avec leur père). A l'inverse les violences sexuelles sont majoritairement perpétrées par des hommes (81,6% des auteurs).

Figure IV.8 Répartition par sexe des auteurs selon la nature du danger



Champs : auteurs exerçant au moins une des six formes de danger plus ceux dont la nature du danger n'est pas précisée (n = 27 924) Notons qu'un même auteur peut être auteur de plusieurs violences physiques et donc comptabilisé plusieurs fois.

Lecture : parmi les auteurs de violences sexuelles, 81,6% sont des hommes

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

Figure IV.9 Répartition par qualité de l'auteur selon la nature du danger

Qualité de l'auteur	Violence physique	Violence psychologique	Négligence lourde	Condition d'éducation défaillante	Violence sexuelle	Non renseigné	Total des dangers
Mère	40,0%	45,5%	65,7%	60,6%	11,6%	38,8%	47,5%
Père	34,9%	34,5%	25,8%	28,8%	28,9%	29,4%	32,1%
Beaux parents	13,3%	11,0%	4,3%	3,8%	12,7%	9,4%	9,6%
Grands parents	1,2%	1,3%	0,8%	0,7%	5,0%	1,6%	1,3%
Membre de la fratrie	3,3%	1,4%	0,1%	0,0%	6,1%	2,7%	1,8%
Autre famille	1,0%	1,0%	0,7%	0,4%	8,5%	1,8%	1,3%
Entourage amical	1,8%	1,5%	0,4%	0,4%	15,8%	5,5%	2,1%
Voisin	0,2%	0,1%	0,0%	0,1%	1,5%	0,8%	0,2%
Personnel institutionnel	2,4%	2,0%	1,1%	0,6%	3,1%	6,8%	1,8%
Non désigné	2,0%	1,6%	1,1%	4,7%	6,7%	3,3%	2,4%
Total des enfants	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Champs : nombre de dangers (n = 57 031)

Lecture : parmi les auteurs de violences sexuelles, 28,9% sont des pères

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

De façon générale, les parents sont les premiers auteurs de dangers (cf. figure IV.9). Les mères ont une part plus importante parmi les auteurs de négligences lourdes et de conditions d'éducation défaillantes (respectivement 65,7% et 60,6% des cas). Le seul type de danger pour lequel les pères sont plus souvent auteurs sont les violences sexuelles. Un pourcentage ressort particulièrement dans ce tableau : l'entourage amical représente pour tous les dangers une faible part des auteurs alors que pour les violences sexuelles il est cité dans 15,8% des cas (contre 2,1% en moyenne).

Figure IV.10 Qualité de l'auteur selon le type de violences sexuelles

Qualité de l'auteur	Avec pénétration	Avec attouchement	Sans attouchement	Autres	Non précisé	Total des dangers sexuels
Mère	2,1%	2,1%	33,9%	23,0%	2,8%	11,6%
Père	23,3%	33,1%	25,7%	20,9%	32,5%	28,9%
Beaux parents	10,5%	14,3%	14,6%	5,0%	11,8%	12,7%
Grands parents	2,9%	8,0%	2,9%	7,9%	4,6%	5,0%
Membre de la fratrie	10,5%	6,1%	3,3%	1,4%	6,9%	6,1%
Autre famille	11,8%	10,1%	5,3%	5,8%	8,8%	8,5%
Entourage amical	25,8%	16,7%	7,4%	18,0%	17,2%	15,8%
Voisin	2,1%	1,6%	1,1%	3,6%	1,1%	1,5%
Personnel institutionnel	1,4%	3,9%	2,8%	7,2%	2,8%	3,1%
Non désigné	9,7%	4,1%	3,1%	7,2%	11,4%	6,7%
Total des enfants	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Champs : nombre de dangers sexuelles (n = 3 143)

Lecture : parmi les auteurs de violences sexuelles sans attouchement, 2,9% sont des grands-parents

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

Si l'on regarde en détail la nature des violences sexuelles et les personnes qui les exercent, il apparaît que les mères sont les premiers auteurs de violences sexuelles sans attouchement et autres (respectivement 33,9% et 23,0% des cas). Les pères arrivent eux en premier pour les violences sexuelles avec attouchement et avec pénétration (respectivement 33,1% et 23,3% des cas).

I.5. Contexte et suites d'un appel au 119

● I.5.1. Les informations recueillies

Afin de mieux contextualiser et donc mieux comprendre les situations de danger arrivant au 119, plusieurs types d'informations sont recueillis :

- Sur le comportement de l'enfant
- Sur le comportement du ou des parents
- Sur le mode de vie de l'enfant
- Sur l'environnement socio-économique de l'enfant

Concernant le comportement de l'enfant la souffrance psychique est recueillie dans un quart des appels (cf. figure V.1). Les attitudes de craintes et les pleurs, cris, hurlements reviennent aussi régulièrement (respectivement 11,2% et 10,6% des appels).

Figure V.1 Informations sur le comportement de l'enfant

Type d'information	Nombre d'appels	Part de l'information dans le nombre total d'appels (n=33457)
Souffrance psychique	8 336	24,9%
Attitude de crainte, inhibition, repli sur soi	3 741	11,2%
Pleurs, cris, hurlements	3 546	10,6%
Agressivité, agitation	2 004	6,0%
Fugue	1 090	3,3%
Tentative de suicide, idée suicidaire	763	2,3%
Trouble psychologique/psychiatrique	706	2,1%
Prise de risque (alcoolisation, drogue)	366	1,1%
Auteur de mauvais traitements	322	1,0%
Trouble du développement	284	0,8%
Délinquance	279	0,8%
En errance	272	0,8%
Encoprésie, énurésie	258	0,8%
Trouble du comportement alimentaire	236	0,7%
Comportement érotisé	196	0,6%
Scarification, automutilation	172	0,5%
Dépendance informatique	64	0,2%

Champs : nombre d'appel (n = 33 457)

Note : au cours d'un appel, l'appelant peut donner aucune, une ou plusieurs informations sur un ou plusieurs enfants. Ainsi le nombre d'appels ne correspond pas forcément au nombre d'informations.

Lecture : les souffrances psychiques sont évoquées dans 8 336 appels, soit dans 42,92% des appels.

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

Concernant le comportement du ou des parents, les problèmes éducatifs et de prise en charge quotidienne de l'enfant sont les plus cités (environ 18% chacun - cf. figure V.2). La consommation d'alcool apparaît dans 10% des appels.

Figure V.2 Informations sur le comportement du ou des parents

Type d'information	Nombre d'appels	Part de l'information dans le nombre total d'appels (n=33 457)
Problème éducatif	6 001	17,9%
Problème dans la prise en charge quotidienne de l'enfant	5 785	17,3%
Consommation d'alcool	3 457	10,3%
Souffrance psychologique	1 863	5,6%
Trouble psychologique/psychiatrique	1 620	4,8%
Consommation de drogues	1 246	3,7%
Tentative de suicide, idées suicidaires	430	1,3%
Consommation de médicaments	299	0,9%
Dépendance informatique	86	0,3%
Prostitution	60	0,2%

Champs : nombre d'appel (n = 33 457)

Note : au cours d'un appel, l'appelant peut donner aucune, une ou plusieurs informations sur un ou plusieurs parents. Ainsi le nombre d'appels ne correspond pas forcément au nombre d'informations.

Lecture : les souffrances psychologiques sont évoquées dans 1 863 appels, soit dans 5,6% des appels.

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

Les éléments contextuels recueillis relatif au mode de vie de l'enfant (cf. figure V.3) font ressortir les informations suivantes : 40,4% des appels mentionnent un divorce ou une séparation des parents, 12,2% des conflits parentaux sans violence et 8,2% des conflits parentaux avec violence.

Figure V.3 Eléments contextuels sur le mode de vie de l'enfant

Type d'information	Nombre d'appel	Part de l'information dans le nombre total d'appels (n=33 457)
Divorce, séparation	13 507	40,4%
Conflit parental sans violence	4 098	12,2%
Conflit parental avec violence	2 760	8,2%
Suivi administratif ou judiciaire en cours ou passé de l'enfant	2 511	7,5%
Difficultés relationnelles avec les parents	2 389	7,1%
Difficultés relationnelles avec les enfants	2 255	6,7%
Placement en cours ou passé de l'enfant	1 227	3,7%
Décès d'un parent	656	2,0%
Non respect du mode de garde	606	1,8%
Maladie physique ou handicap de l'enfant	540	1,6%
Jeune âge du parent	501	1,5%
Séparation précoce parent/enfant	410	1,2%

Maladie physique ou handicap d'un parent	401	1,2%
Mise à la porte ou à la rue de l'enfant	390	1,2%
Isolement social du parent	338	1,0%
Parent ancien auteur de mauvais traitement	291	0,9%
Parent ancienne victime de mauvais traitement	274	0,8%
Conflit inter générationnel	226	0,7%
Incarcération d'un parent	213	0,6%
Adoption de l'enfant	129	0,4%
Grossesse, IVG	86	0,3%
Décès d'un enfant	76	0,2%
Secte	35	0,1%
Mariage forcé	29	0,1%
Changement répété du mode de garde	28	0,1%
Esclavage moderne	27	0,1%
Mineur isolé étranger	23	0,1%
Prostitution	23	0,1%
Prématuré	15	0,0%

Champs : nombre d'appel (n = 33 457)

Note : au cours d'un appel, l'appelant peut donner aucun, un ou plusieurs éléments. Ainsi le nombre d'appels ne correspond pas forcément au nombre d'informations.

Lecture : les divorces ou séparations sont évoquées dans 13 507 appels, soit dans 40,4% des appels.

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

Si les informations relatives à l'environnement socio-économique de l'enfant sont globalement peu renseignées elles font ressortir (cf. figure V.4) les problèmes économiques et les problèmes d'hygiène élémentaire (3,8% des appels chacun).

Figure V.4 Informations sur l'environnement socio-économique de l'enfant

Type d'information	Nombre d'appel	Part de l'information dans le nombre total d'appels (n=33 457)
Problème économique	1 267	3,8%
Problème d'hygiène élémentaire	1 259	3,8%
Conditions matérielles inadaptées à l'éducation de l'enfant	531	1,6%
Insalubrité du logement	358	1,1%
Promiscuité du logement	337	1,0%
Absence de logement	213	0,6%
Déménagements/changements d'établissements scolaires répétés	150	0,4%

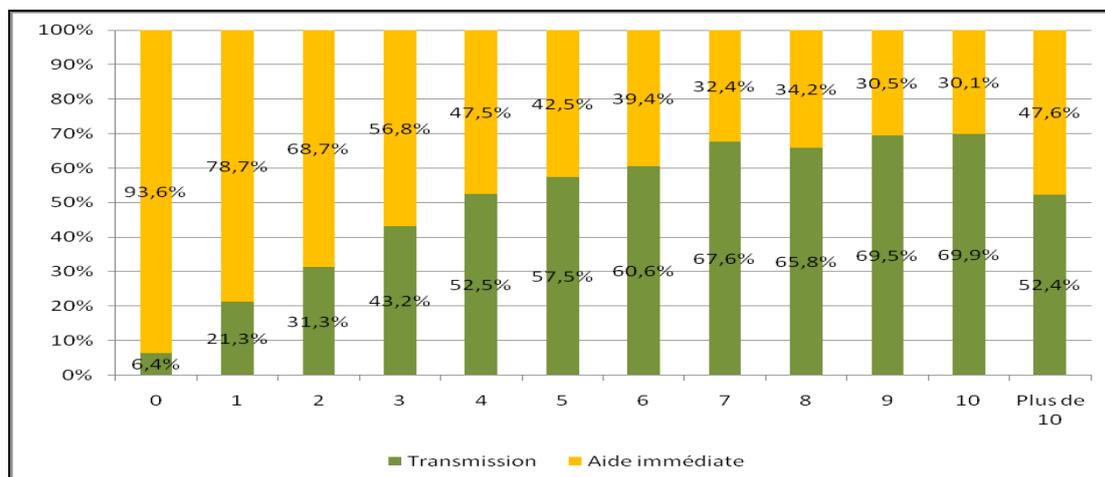
Champs : nombre d'appel (n = 33 457) Notons qu'au cours d'un appel, aucun, un ou plusieurs éléments sur l'environnement socio-économique peuvent être donnés.

Lecture : les problèmes économiques sont évoqués dans 1 267 appels, soit dans 3,8% des appels.

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

L'analyse de l'ensemble de ces éléments contextuels montre que ces informations sont mieux renseignées au niveau des transmissions que des aides immédiates : 6,4% des appels ne mentionnant aucune information sur les éléments contextuels sont transmis, alors que 67,6% des appels mentionnant 7 informations sur ces éléments sont transmis. Il apparaît clairement qu'un faisceau d'indices peut être corrélé avec une transmission.

Figure V.5 Typologie des appels selon le nombre d'informations recueillies



Champs : nombre d'appels (n = 33 457)

Lecture : Parmi les appels au cours desquels 8 éléments sont recueillis, 65,8% sont transmis

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

● I.5.2. Les orientations des appels traités

Dans ses missions, le 119 apporte aide, conseil et orientation. Il arrive donc que l'écouter propose des orientations aux appelants quelle que soit la nature du compte rendu réalisé. Cinq types d'orientation peuvent être proposés :

- Une instance judiciaire
- Un service départemental
- Le SNATED/119
- Un lieu d'écoute et de soins
- Une autre structure ne rentrant pas dans les types précédemment cités comme une association, le personnel scolaire, le défenseur des enfants, etc.

Figure V.6 Orientation proposée selon le traitement de l'appel

Orientation proposée	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Oui	17 246	75,9%	639	5,9%	17 885	53,4%
Non	5 463	24,1%	10 117	94,1%	15 580	46,6%
Total	22 709	100,0%	10 756	100,0%	33 465	100,0%

Champs : nombre d'appels (n = 33 457)

Lecture : une orientation est proposée dans 75,9% des AI.

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

Même si une orientation peut être proposée lors d'entretiens donnant lieu à une transmission, ceci est beaucoup moins fréquent (cf. figure V.6) : 75,9% des AI font l'objet d'une orientation contre 5,9% des transmissions.

Les instances judiciaires sont les lieux vers lesquels les appelants sont le plus souvent orientés (25,4% des appels) que ce soit pour les transmissions ou pour les AI. Dans 24,4% des AI il est proposé aux appelants de recontacter le service.

Figure V.7 Type d'orientation proposée

Type d'orientation	Aide immédiate		Transmission		Total	
	Effectif	Part dans le nombre total d'AI (n=22709)	Effectif	Part dans le nombre total de transmission (n=10756)	Effectif	Part dans le nombre total d'appel (n=33465)
Instances judiciaires	8045	35,4%	470	4,4%	8515	25,4%
SNATED/119	5536	24,4%	81	0,8%	5617	16,8%
Service départemental	3774	16,6%	127	1,2%	3901	11,7%
Lieu d'écoute et de soins	3314	14,6%	83	0,8%	3397	10,2%
Autre	2573	11,3%	84	0,8%	2657	7,9%

Champs : nombre d'appels (n = 33 457)

Lecture : une orientation vers une instance judiciaire est proposée dans 35,4% des AI

Sources : données issues de LISA, base de données du SNATED

● I.5.3. Les retours de transmissions

Conformément à la convention constitutive les transmissions adressées aux CRIP doivent donner lieu à un retour au SNATED (notice 2) dans les 3 mois suivant leur envoi. Ce temps imparti n'est pas toujours respecté : en juillet 2011 seuls 81,9% des transmissions ont fait l'objet d'un retour. Il est fondamental de rappeler l'intérêt de ces retours qui permettent d'analyser les suites données aux transmissions et de mesurer l'efficacité du service.

I.5.3.a. Quels sont les appels pour lesquels un retour est parvenu au 119 ?

Figure V.8 Taux de retour par département au 3 juin 2011

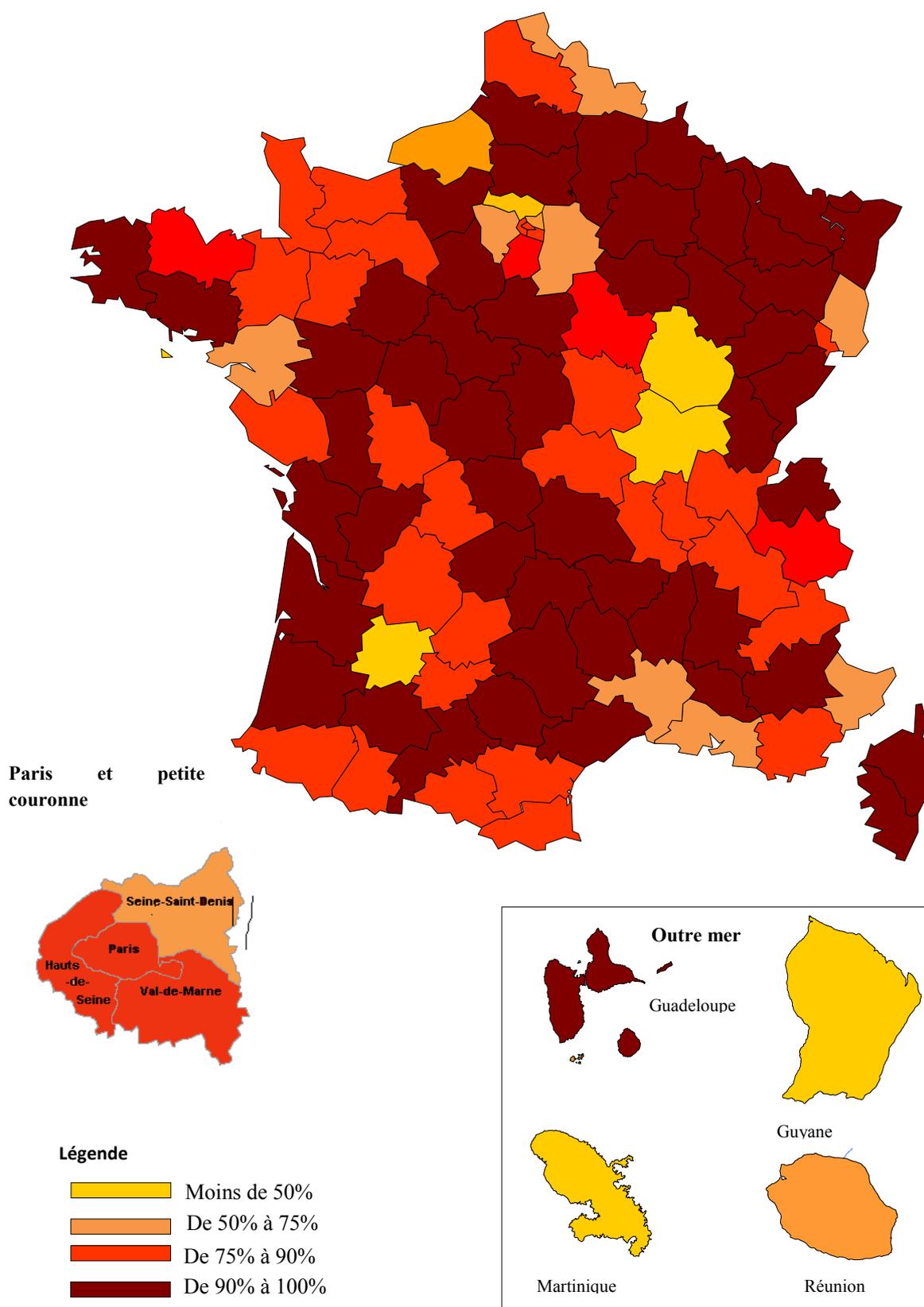
	Département	Nombre de transmissions	Nombre de retours	Taux de retour
1	AIN	57	50	87,7%
2	AISNE	85	79	92,9%
3	ALLIER	62	54	87,1%
4	ALPES DE HAUTE PROVENCE	39	39	100,0%
5	HAUTES-ALPES	19	16	84,2%
6	ALPES MARITIMES	165	120	72,7%
7	ARDECHE	53	51	96,2%
8	ARDENNES	62	62	100,0%
9	ARIEGE	25	22	88,0%
10	AUBE	61	59	96,7%
11	AUDE	66	57	86,4%
12	AVEYRON	26	26	100,0%
13	BOUCHES-DU-RHONE	313	167	53,4%
14	CALVADOS	111	97	87,4%
15	CANTAL	19	19	100,0%
16	CHARENTE	36	35	97,2%
17	CHARENTE-MARITIME	125	115	92,0%
18	CHER	55	55	100,0%
19	CORREZE	44	43	97,7%
21	COTE-D'OR	51	10	19,6%
22	COTES D'ARMOR	72	57	79,2%
23	CREUSE	10	10	100,0%
24	DORDOGNE	70	60	85,7%
25	DOUBS	116	105	90,5%
26	DROME	78	77	98,7%
27	EURE	144	134	93,1%
28	EURE-ET-LOIR	66	61	92,4%

29	FINISTERE	84	81	96,4%
2A	CORSE (SUD)	6	6	100,0%
2B	CORSE (HAUTE)	16	15	93,8%
30	GARD	119	88	74,0%
31	HAUTE-GARONNE	203	186	91,6%
32	GERS	25	25	100,0%
33	GIRONDE	189	173	91,5%
34	HERAULT	195	193	99,0%
35	ILLE-ET-VILAINE	105	92	87,6%
36	INDRE	32	32	100,0%
37	INDRE-ET-LOIRE	65	63	96,9%
38	ISERE	194	168	86,6%
39	JURA	36	36	100,0%
40	LANDES	42	41	97,6%
41	LOIR-ET-CHER	63	57	90,5%
42	LOIRE	59	50	84,8%
43	HAUTE-LOIRE	18	18	100,0%
44	LOIRE-ATLANTIQUE	211	152	72,0%
45	LOIRET	130	127	97,7%
46	LOT	31	26	83,9%
47	LOT-ET-GARONNE	48	1	2,1%
48	LOZERE	3	3	100,0%
49	MAINE et LOIRE	98	95	96,9%
50	MANCHE	66	55	83,3%
51	MARNE	100	94	94,0%
52	HAUTE-MARNE	21	21	100,0%
53	MAYENNE	45	37	82,2%
54	MEURTHE-ET-MOSELLE	159	152	95,6%
55	MEUSE	28	28	100,0%
56	MORBIHAN	90	82	91,1%

57	MOSELLE	187	185	98,9%
58	NIEVRE	32	28	87,5%
59	NORD	518	331	63,9%
60	OISE	163	153	93,9%
61	ORNE	59	51	86,4%
62	PAS-DE-CALAIS	325	290	89,2%
63	PUY-DE-DOME	56	56	100,0%
64	PYRENEES-ATLANTIQUES	72	58	80,6%
65	HAUTES-PYRENEES	22	19	86,4%
66	PYRENEES-ORIENTALES	59	48	81,4%
67	BAS-RHIN	161	159	98,8%
68	HAUT-RHIN	100	63	63,0%
69	RHONE	277	227	82,0%
70	HAUTE-SAONE	31	28	90,3%
71	SAONE-ET-LOIRE	85	24	28,2%
72	SARTHE	117	112	95,7%
73	SAVOIE	33	25	75,8%
74	HAUTE-SAVOIE	125	122	97,6%
75	PARIS	453	400	88,3%
76	SEINE MARITIME	367	271	73,8%
77	SEINE-ET-MARNE	261	190	72,8%
78	YVELINES	234	144	61,5%
79	DEUX SEVRES	49	49	100,0%
80	SOMME	116	113	97,4%
81	TARN	41	40	97,6%
82	TARN-ET-GARONNE	35	30	85,7%
83	VAR	205	182	88,8%
84	VAUCLUSE	140	137	97,9%
85	VENDEE	76	63	82,9%
86	VIENNE	50	41	82,0%

87	HAUTE-VIENNE	51	39	76,5%
88	VOSGES	56	53	94,6%
89	YONNE	92	75	81,5%
90	TERRITOIRE DE BELFORT	17	15	88,2%
91	ESSONNE	203	163	80,3%
92	HAUTS-DE-SEINE	191	166	86,9%
93	SEINE-SAINT-DENIS	456	279	61,2%
94	VAL-DE-MARNE	279	228	81,7%
95	VAL-D'OISE	248	99	39,9%
971	GUADELOUPE	47	44	93,6%
972	MARTINIQUE	18	2	11,1%
973	GUYANE	59	7	11,9%
974	REUNION	76	43	56,6%
976	MAYOTTE	2	2	100,0%
Total		10 755	8 731	81,2%

Figure V.9 Représentation graphique des taux de retour par département au 3 juin 2011



Sources : données issues de LISA le 3 juin 2011, base de données du SNATED

I.5.3.b. Contenu des retours

La très grande majorité des évaluations des situations (86,0% d'entre elles) ont été réalisées par le service social (cf. figure V.10).

Figure V.10 Organisme réalisant l'évaluation de la situation, par appel

Organisme	Effectif	Part dans le nombre total de retour (n=8291)
Service social	7432	86,0%
PMI	1838	21,3%
ASE	1446	16,7%
Service scolaire	252	2,9%
Autre	130	1,5%
Non réponse	81	0,9%

Champs : nombre de retour de transmission (n = 8 731)

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

Lecture : 86,0% des évaluations des situations ont été faits par le service social

Sources : données issues de LISA le 3 juin 2011, base de données du SNATED

22,9% des transmissions concernent des familles inconnues du département (cf. figure V.11). Notons que 20,2% des situations transmises sont connues du département pour des difficultés économiques. Enfin dans 30,8% des cas nous n'avons pas de réponse à cette question. Cette perte d'informations est importante et ne permet pas d'analyser avec fiabilité les autres réponses à cette question.

2 001 transmissions n'ont pas donné lieu à une mesure particulière, soit près de 23% des retours. On retrouve des cas où l'évaluation n'a pas révélé de danger pour l'enfant, mais aussi des cas où la situation a été renvoyée vers un autre département.

Figure V.11 Situation de la famille et des enfants par rapport au département, par appel

Situation de la famille		Effectif	Part dans le nombre total de retour (n=8291)
Relation vis-à-vis du département	Inconnue du département	1 979	22,9%
	Connue pour mauvais traitement	425	4,9%
	Connue pour problème de logement	229	2,7%
	Connue pour difficulté économique	1 743	20,2%
	Connue pour une autre raison	1 104	12,8%
Situation ne donnant pas lieu à une mesure particulière	Famille non trouvée	286	3,3%
	Autre	1 715	19,8%
Non réponse		2 664	30,8%

Champs : nombre de retour de transmission (n = 8 731)

Note : une famille peut être connue pour plusieurs motifs.

Lecture : 22,9% des transmissions concernent des familles inconnues du département

Sources : données issues de LISA le 3 juin 2011, base de données du SNATED

Plus des 3/4 (77,9%) des enfants concernés par une transmission bénéficient d'une mesure suite à l'évaluation (cf. figure V.12) : ce chiffre inclut les 29,8 % d'enfants qui en avaient une avant la transmission.

Figure V.12 Nombre d'enfants en danger concernés par des mesures avant et après une transmission

Mesure avant transmission	Oui		Non		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Mesure après transmission						
Oui	4 584	29,8%	7 374	48,0%	11 958	77,9%
Non	138	0,9%	3 260	21,2%	3 398	22,1%
Total	4 722	30,7%	10 634	69,3%	15 356	100,0%

Champs : nombre d'enfant en danger concernés par un retour de transmission (n = 15 356)

Lecture : 29,8% des enfants concernés par un retour de transmissions bénéficiaient d'une mesure avant la transmission et en ont eu une après.

Sources : données issues de LISA le 3 juin 2011, base de données du SNATED

Plus de la moitié des enfants concernés par un retour de transmission (53,7%) ont subi une violence psychologique (cf. figure V.13). De façon générale la répartition des dangers est similaire à celle dans les appels donnant suite à une transmission (cf. figure IV.1)

Figure V.13 Répartition des retours de transmission par nature du danger

Nature du danger	Effectif	Part des dangers dans le nombre d'enfant ayant un retour de transmission (n = 15 356)
Violence physique	5510	35,9%
Violence psychologique	8252	53,7%
Négligence lourde	4009	26,1%
Condition d'éducation défailante	3225	21,0%
Violence sexuelle	782	5,1%
Danger du à l'enfant lui même	740	4,8%

Champs : nombre d'enfant en danger concernés par un retour de transmission (n = 15 356)

Note : le retour de transmission d'un enfant peut concerner plusieurs types de danger.

Lecture : 35,9% des enfants concerné par un retour de transmissions avait une mesure avant la transmission et en ont eu une après.

Sources : données issues de LISA le 3 juin 2011, base de données du SNATED

Les violences sexuelles sont les dangers donnant le plus lieu à une mesure (dans 88,1% des cas) (cf. figure V.14).

Figure V.14 Répartition des retours de transmissions par nature du danger selon le choix d'une mesure

Nature du danger	Mesure suite à la transmission		Pas de mesure suite à la transmission		Total des enfants concernés par un retour	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Violence physique	4 433	80,5%	1077	19,6%	5510	100,0%
Violence psychologique	6 450	78,2%	1802	21,8%	8252	100,0%
Négligence lourde	3 269	81,5%	740	18,5%	4009	100,0%
Condition d'éducation défailante	2 418	75,0%	807	25,0%	3225	100,0%
Violence sexuelle	689	88,1%	93	11,9%	782	100,0%
Danger du à l'enfant lui même	582	78,7%	158	21,4%	740	100,0%

Champs : nombre d'enfant en danger concernés par un retour de transmission (n = 15 356)

Lecture : 80,5% des retours de transmission du à de la violence physique donnent lieu à une mesure suite à la transmission.

Sources : données issues de LISA le 3 juin 2011, base de données du SNATED

C'est le suivi de secteur qui est le plus souvent mis en place suite à l'évaluation des situations transmises (dans 33,7% des cas). La transmission au Parquet est aussi importante avec 27,7% des retours de transmission

Figure V.15 Nombre d'enfants en danger concernés par des mesures à l'issue d'une transmission

Mesures administratives	Effectif	Part dans le total des enfants concernés par une mesure (n=11 958)
Suivi PMI	1372	11,5%
Suivi ASE	269	2,3%
Suivi secteur	4029	33,7%
Suivi social scolaire	155	1,3%
CMP/CMPP	282	2,4%
Hospitalisation	7	0,1%
Placement	100	0,8%
AED	1082	9,1%
MAAESF	331	2,8%
Aide financière	92	0,8%

Mesures judiciaires	Effectif	Part dans le total des enfants concernés par une mesure (n=11 958)
Juge des enfants	1493	12,5%
JAF	139	1,2%
AEMO confiée à l'ASE	153	1,3%
AEMO service privé	1274	10,7%
Protection jeune majeur	3	0,0%
IOE	401	3,4%
Placement foyer d'accueil	325	2,7%
Placement (autre)	253	2,1%
Enquête sociale	212	1,8%
Enquête OPJ	387	3,2%
Transmission parquet	3308	27,7%

Champs : nombre d'enfant en danger concernés par une mesure suite à un retour de transmission (n = 11 958)

Note : un enfant peut être concerné par plusieurs mesures.

Lecture : 11,5% des enfants faisant l'objet d'une mesure suite à une transmission ont un suivi PMI.

Sources : données issues de LISA le 3 juin 2011, base de données du SNATED

L'hétérogénéité des réponses ne permet pas à ce jour d'affiner l'analyse des retours.

La mise en place d'une nouvelle version de la notice 2, accompagnée d'un guide de lecture, permettra d'améliorer la qualité des réponses.

II. Les temps forts 2010

L'année 2010 a été marquée par trois événements majeurs pour le SNATED : son 20^{ème} anniversaire, sa rencontre avec les correspondants départementaux et sa participation active au réseau international des lignes d'assistance d'aide à l'enfance.

II.1 Les 20 ans du SNATED

Le 9 janvier 2010, le service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger a fêté les 20 ans de sa mise en place effective. Durant toutes ces années, le téléphone a sonné quotidiennement des centaines de fois, et ce, quel que soit le numéro d'appel qui lui avait été attribué (05 05 41 41 → 0800 05 41 41 → 111 → 119).

L'expérience acquise au cours de ces années a conforté la pertinence du service et confirmé la légitimité de cet outil spécifique devenu un maillon incontournable de la protection de l'enfance.

La consécration de ces deux décennies d'existence a ainsi été valorisée par plusieurs événementiels présentés brièvement ci-après (ils seront détaillés dans le chapitre communication de ce rapport) :

- une conférence de presse qui s'est tenue le 17 mai 2010 dans le cadre de la 4^{ème} édition de la journée internationale des dispositifs téléphoniques de protection de l'enfance organisée par Child Helpline International (CHI) au cours de laquelle cet anniversaire fut annoncé ainsi qu'un bilan de l'activité ;
- une campagne d'affichage lancée à partir du mois de mai 2010 ;

- un partenariat avec un grand opérateur de téléphonie mobile ;
- un colloque relatif aux évolutions du 119 durant 20 ans ainsi que sa place dans le champ de la téléphonie sociale, notamment au niveau international ;
- un temps convivial avec les différents personnels du GIP Enfance en Danger.

II.2 La journée bi annuelle « 119/ correspondants départementaux »

Cette rencontre intitulée « *Le 119 et les Départements : une analyse des pratiques collaboratives 3 ans après la loi du 5 mars 2007* » est la seconde depuis 2008. Ce rendez-vous traditionnellement bi annuel est un temps de travail et de réflexion autour des pratiques partenariales entre le SNATED et les Départements.

Afin de préparer cette journée de travail, un questionnaire a été préalablement transmis aux correspondants du 119 afin de recueillir leurs avis sur les thèmes généraux et spécifiques que le SNATED souhaitait aborder avec eux. De nombreuses réponses reçues ont permis au service de parfaire le programme de cette journée.

Pour cette seconde édition, cette journée s'est tenue le 17 juin 2010 à Paris et a rassemblé 158 participants :

- 71 départements : les responsables des cellules de recueil des informations préoccupantes (CRIP) étaient majoritaires mais il faut également noter la présence de certains directeurs enfance et famille et de leurs collaborateurs ;
- 17 représentants institutionnels : directions d'administrations centrales, associations

Cette rencontre s'est déroulée en séance plénière : plusieurs interventions individuelles en matinée ont été réalisées par la Direction du GIPED suivies de 4 tables rondes animées par des coordonnateurs du SNATED, des collaborateurs de l'ONED et des professionnels départementaux de l'aide sociale à l'enfance.

La matinée a été consacrée :

- à la présentation de l'étude statistique des appels au 119 pour l'année 2009 par le Responsable du SNATED, Madame Frédérique BOTELLA ;
- au bilan relatif aux conventions entre le SNATED et les téléphones départementaux par le Directeur Général Adjoint, Madame Nathalie LE MAIRE ;
- à une présentation des actions de communication des 20 ans du SNATED par le Directeur Général Adjoint, Madame Nathalie LE MAIRE.

Quatre tables rondes ont été dédiées aux thématiques suivantes :

- la notion d'urgence et de recueil à tout moment dans le traitement des informations recueillies au SNATED ainsi que le traitement par la cellule départementale ;
- le secret professionnel, l'accès aux dossiers et le droit des usagers ;
- les retours d'évaluation des départements au SNATED ;
 - présentation de la nouvelle version de la notice 2,
 - analyse des circuits au sein de trois départements de la réception de la transmission d'informations au retour d'évaluation au SNATED.
- la nouvelle approche du danger et l'impact sur la hausse des transmissions.

Cette journée a fait l'objet d'une évaluation après le recueil d'un formulaire « de satisfaction » remis à l'ensemble des participants. Les remarques recueillies permettront d'améliorer le contenu et l'organisation de la prochaine réunion bi annuelle qui doit se tenir courant 2012.

Cette journée a été clôturée par un premier temps fort pour l'institution. En effet, la Présidente du GIPED, Madame Patricia ADAM, a remis officiellement le 5^{ème} Rapport de l'ONED à la Secrétaire d'Etat en charge de l'enfance et de la famille, Madame Nadine MORANO.

La signature de la Convention Pluriannuelle d'Objectifs 2010-2011 entre le GIPED et l'Etat a été un second temps fort de cette fin de journée. C'est la première fois que le GIPED élabore un tel document dans lequel sont définis des indicateurs d'évaluation et de performance de politiques publiques.

II.3 Le SNATED, membre du réseau Child Helpline International

Dès l'année 2008, le SNATED est devenu membre du CHI. En 2010, il s'est impliqué activement dans la vie de ce réseau. Cela s'est notamment traduit par sa participation à deux événements majeurs organisés par le CHI.

- **Le 17 mai 2010, le service a ainsi contribué à la 4^{ème} édition de la journée internationale des téléphones d'assistance téléphonique d'aide aux enfants dont le thème était : « *connecting children* ».**

En effet, chaque année depuis 2007, le CHI invite ses pays membres à célébrer cette journée internationale dans le but de mettre en lumière les lignes téléphoniques d'assistance aux enfants.

Ce 17 mai étant également la journée internationale des télécommunications, le CHI a souhaité relier ces deux manifestations afin de promouvoir la gratuité et l'accès aux numéros courts des lignes téléphoniques dédiées à la protection de l'enfance dans le monde comme c'est le cas du 119 depuis de nombreuses années.

Dans ce cadre, le GIPED a décidé de valoriser l'exemple du SNATED en lançant deux actions de communication fortes en direction du public et plus particulièrement des jeunes.

L'une de ses actions a vu le jour grâce au parrainage d'un grand opérateur de téléphonie mobile : SFR a ainsi soutenu le service en envoyant ce même jour un SMS de sensibilisation à tous ses clients du « parc jeunes » (10-18 ans).

- **Le SNATED a également participé les 25, 26 et 27 octobre 2010 au 5^{ème} Congrès de CHI au cours duquel s'est tenue également l'Assemblée Générale.**

Les objectifs stratégiques 2011-2015 du CHI ont été présentés aux membres du réseau et adoptés à l'unanimité. Ce plan stratégique décline quatre grands objectifs dont le principal est de renforcer et d'améliorer les systèmes nationaux de protection de l'enfance mais aussi de faciliter les initiatives de prévention.

Trois autres objectifs sont précisés ci-après :

- fournir des services adéquats aux lignes d'assistance aux enfants durant toutes les étapes de leur développement ;
- travailler avec le secteur des télécommunications afin d'assurer l'accès des enfants aux lignes d'assistance téléphonique ;

- renforcer les systèmes nationaux de protection de l'enfance en améliorant la collecte des données et en l'utilisant auprès des décisionnaires.

En savoir plus : <http://www.childhelplineinternational.org/fr>

III. Le SNATED et les départements

Comme chaque année, le SNATED a reçu des professionnels de l'Aide Sociale à l'Enfance de différents départements afin d'améliorer l'articulation entre les services et développer les connaissances mutuelles.

Lors de ces visites, le responsable du SNATED et le coordonnateur référent du département concerné présentent le GIPED, le fonctionnement du SNATED et proposent également un temps de double écoute au pré accueil et sur le plateau d'écoute.

Ce temps d'échanges permet de mieux appréhender les missions dévolues aux services et d'aborder la question des pratiques professionnelles : l'évaluation, les retours de transmissions, le secret professionnel...

Au-delà de ces visites en interne, d'autres collaborations entre le SNATED et les départements se sont concrétisées par la signature de conventions et de visites inter-services.

III.1 Les conventions de partenariat avec les départements

• Rappel des constats de 2008 et des actions menées en 2008 et en 2009

Lors du conseil d'administration du GIPED en date du 9 juillet 2008, le Président, Christophe BECHU, avait fait le constat du développement des lignes téléphoniques départementales ouvertes au public tout en soulignant des conditions d'appel moins favorables que celles du SNATED: celui-ci en effet fonctionnant 24h/24, avec 50 professionnels de l'écoute téléphonique formés et expérimentés, est gratuit y compris à partir des téléphones mobiles et la confidentialité est assurée par la non figuration des appels sur les factures de téléphone.

Lors de ce conseil d'administration, le GIPED s'est interrogé sur la mise en place progressive de ce double système.

Dans ce contexte, il a saisi l'Assemblée des Départements de France (ADF) par courrier du 17 juillet 2008, insistant sur les inconvénients, en termes de coûts et de qualité de service pour les départements et demandant d'examiner les modalités de collaboration entre le SNATED et ces lignes téléphoniques départementales. Pour préparer cette collaboration, le SNATED a conduit une analyse détaillée de ces téléphones départementaux. Afin de mettre en œuvre cette articulation avec les départements, le conseil d'administration du GIPED lors de la séance du 14 janvier 2009 a validé un projet de convention entre le GIPED et les départements disposant d'un numéro ouvert au public qui prévoit :

- un basculement du numéro départemental en dehors des ses heures d'ouverture sur le 119 (soit par bascule automatique, soit par répondeur préconisant à l'appelant de contacter le 119) ;
- des échanges d'information sur les chiffres d'activité téléphonique ;
- une référence au 119 dans la communication du département.

- **Etat des lieux au 31 décembre 2010**

Le GIPED a signé 8 conventions dont une avec un département qui disposait d'un téléphone public ouvert 24h/24 et qui a des lors réduit les horaires d'ouverture.

Parmi ces 8 départements, un autre département a conventionné avec le service bien que n'ayant pas de ligne téléphonique ouverte au public.

Afin de mettre à jour les données sur les téléphones départementaux, un questionnaire a été adressé aux services de l'Aide Sociale à l'Enfance.

Sur la base de ces réponses et de la 1^{ère} enquête de 2008 les résultats sont les suivants :

- **55 départements** n'ont pas de ligne téléphonique « Enfance en danger » ouverte au public ;
- **45 départements** ont un téléphone ouvert au public :
 - dont 5 ouverts 24h/24 (3 en DOM) ;
 - et 21 créés avant 2007 (le plus ancien en 1986) ;

11 lignes départementales basculent depuis plusieurs années sur le SNATED sans conventionnement et le GIPED prévoit début 2011 de se rapprocher de ces départements afin de proposer la signature d'une convention.

En effet, le GIPED estime nécessaire de poursuivre cette articulation par la formalisation de conventions entre le SNATED et les départements précisant le fonctionnement (horaires et bascule 119), la communication et les échanges d'informations sur l'activité téléphonique.

III.2 Les visites des CRIP par les écoutants

En 2009, plusieurs écoutants ont effectué un stage d'observation au sein de CRIP afin d'améliorer leurs connaissances de ces dispositifs mis en place par la loi du 5 mars 2007.

Le SNATED a souhaité poursuivre ce travail en 2010.

Ainsi, ces professionnels se sont rendus dans des départements d'Ile de France, à savoir :

- **dans le Département de l'Essonne**
 - le 12 octobre 2010 : 4 écoutants
 - le 18 octobre 2010 : 2 écoutants
- **dans le Département de la Seine Saint-Denis**
 - le 19 octobre 2010 : 3 écoutants
 - le 20 octobre 2010 : 4 écoutants
- **dans le département du Val de Marne**
 - le 5 octobre 2010 : 4 écoutants

IV. Le SNATED et ses autres partenaires

Comme chaque année, le SNATED a poursuivi ses relations avec les partenaires œuvrant dans le champ de la protection de l'enfance et de la téléphonie sociale. Il a également élaboré de nouveaux partenariats.

IV.1 La réunion des « associations »

Le SNATED est engagé depuis plusieurs années dans une tradition partenariale avec les associations de protection de l'enfance.

Son objectif premier est de mettre en commun les pratiques professionnelles, mieux connaître les projets de chacun et pouvoir dégager d'éventuelles mutualisations de moyens.

Depuis 2010 cette réunion, qui s'est tenue pendant plusieurs années dans les locaux du GIPED, se tient désormais « à tour de rôle » dans les locaux des structures participantes.

Ainsi le 23 mars 2010, Enfance et Partage a accueilli le groupe de travail.

Les structures suivantes étaient présentes :

- le GIPED ;
- l'Ecole des Parents et des Educateurs Ile-de-France ;
- la Fondation pour l'Enfance ;
- Innocence en Danger ;
- l'Enfant Bleu ;
- la Fondation des Apprentis d'Auteuil.

D'autres partenaires présents habituellement n'ont pu l'être à cette réunion : la fédération nationale d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM), la Voix de l'Enfant, Enfance Majuscule et l'Association Française d'Information et de Recherche pour l'Enfance Maltraitée (AFIREM).

Lors de cette réunion, chaque structure a exposé son activité et ses projets pour l'année. Les organismes disposant d'une ligne téléphonique ont présenté leurs données chiffrées.

IV.2 Les réunions avec les acteurs de la de téléphonie sociale

Des réunions d'échange des pratiques avec les acteurs de la téléphonie sociale et de santé ont été organisées tout au long de cette année. La régularité de leur tenue et le nombre toujours constant des participants (entre 15 et 20) démontrent tout l'intérêt de ces rencontres.

Elles ont permis de mettre en avant les objectifs, les outils, les difficultés que ces structures ont en commun mais aussi les caractéristiques qui les différencient. Plusieurs thématiques ont été abordées: la politique de communication et les outils mis à sa disposition, la conservation des données, l'évaluation de la satisfaction des appelants...

IV.3 Le partenariat avec la Mission Interministérielle de Vigilance et de Lutte contre les Dérives Sectaires (MIVILUDES)

En 2010, le secrétariat permanent de la MIVILUDES s'est rapproché du GIPED, afin de lui proposer un partenariat en vue de mieux appréhender le phénomène et de contribuer aux mesures de prévention et de dépistage des mineurs en danger susceptibles d'y être exposés.

Ce partenariat se déclinera de la façon suivante :

- une formation des écoutants du SNATED par la MIVILUDES et la DGCS pour les sensibiliser à la problématique sectaire, leur donner une grille de lecture et d'intervention ;
- un échange d'informations concernant le nombre d'appels reçus relatifs à des mineurs en danger ou en risque de l'être impliquant un environnement d'emprise ou de dérive sectaire ;
- un cadre de travail partenarial en réseau pour assurer une prise en charge efficace des mineurs et de leurs familles confrontés à des dérives sectaires.

Ces projets en cours de réflexion et d'élaboration, seront finalisés courant 2011.

Une conférence de presse s'est tenue le 14 octobre 2010 à Paris, au cours de laquelle la MIVILUDES a présenté le guide sur la protection des mineurs face aux dérives sectaires. Téléchargeable sur son site internet (www.miviludes.gouv.fr), ce guide aide les professionnels en charge de l'enfance à détecter la maltraitance psychique et physique des enfants victimes de dérives sectaires.

Ce fut également l'occasion pour le président de la MIVILUDES, en présence du directeur général du GIPED et du responsable du SNATED, d'annoncer la signature prochaine de la convention venant formaliser ce partenariat.

Cet événement a bénéficié d'une couverture médiatique importante.

Enfin, comme chaque année, le SNATED a également reçu des partenaires et/ou homologues étrangers désireux de mieux connaître le service et son fonctionnement afin de s'enrichir de ses 20 années d'expérience.

Cela a notamment été le cas de délégations japonaises.

Ainsi, un Professeur de l'Université Nippon à Tokyo a visité le GIPED et particulièrement le SNATED le 7 septembre 2010 dans le cadre de recherches sur la violence domestique contre les femmes, les enfants et les personnes âgées.

Le 30 septembre, une seconde délégation a visité le GIPED. Elle regroupait plusieurs professionnels d'une fondation japonaise chargée de la formation du personnel travaillant dans différentes collectivités locales du département d'Osaka intéressés par le système de protection de l'enfance français.

V. L'activité de l'encadrement du SNATED

Sous l'autorité du responsable du SNATED, trois coordonnateurs sont en charge de l'encadrement technique et hiérarchique des 50 écoutants. Ces trois professionnels, de formation pluridisciplinaire, assurent l'interface entre le 119 et les cellules départementales de recueil d'informations préoccupantes.

Les coordonnateurs maîtrisent l'ensemble des procédures de transmission d'informations préoccupantes, valident les écrits des écoutants et en assurent le suivi avec l'aide de l'assistante du SNATED. Ils sont ainsi en relation permanente avec leurs correspondants départementaux.

Ils assurent le soutien technique au quotidien ainsi que l'évaluation annuelle des écoutants. Ils animent par ailleurs des réunions de coordination qui leur permettent de travailler les pratiques professionnelles avec l'équipe.

Leur maîtrise confirmée des différentes facettes du métier d'écoutant leur permet d'accompagner au mieux les professionnels dans leurs missions.

Par ailleurs, si l'équipe du pré accueil n'est pas rattachée hiérarchiquement au SNATED, il existe un lien fonctionnel entre ces agents et les coordonnateurs.

L'encadrement du SNATED exerce également d'autres missions développées ci-après :

Il gère les réquisitions et garantit la continuité du service en assurant une astreinte, à tour de rôle, en dehors des heures de bureau (nuits, week-ends et jours fériés).

Chaque encadrant anime aussi un groupe de travail pérenne :

- le groupe de travail autour de l'applicatif métier LISA ;
- le groupe « tutorat » ;
- le groupe « interventions extérieures ».

V. 1 Les réquisitions

Assurant une mission de service public, le SNATED est tenu au respect de certaines obligations dont le secret professionnel. Celui-ci est régi par les dispositions générales des articles 226-13 et 226-14 du code pénal et celles, spécifiques, de l'article L.226-9 du code de l'action sociale et des familles.

Cela a pour conséquence la non-communicabilité des informations recueillies par le service à toute personne qui en fait la demande, ce qui a été rappelé par la CADA dans son avis du 10 mai 2010.

La réquisition judiciaire est la seule voie par laquelle tout renseignement ou document peut être saisi sans que puisse être opposé le secret professionnel.

Les réquisitions judiciaires sont opérées par les Officiers de Police Judiciaire (OPJ): de leur propre chef, sur instruction du Parquet ou sur requête d'un juge d'instruction.

Elles interviennent à divers stades de l'enquête, soit :

- Flagrance = article 53 à 74-2 du code de procédure pénale ;
- Enquête préliminaire = article 75 à 78 du code de procédure pénale ;
- Commission rogatoire = article 151 à 155 du code de procédure pénale.

C'est dans ce cadre très exclusif qu'en 2010 le SNATED a traité 101 réquisitions pour 71 en 2009. Cela représente moins de 1% du volume des transmissions 2010. Une requête peut également porter sur une aide immédiate (8 pour l'année 2010).

Ces réquisitions se répartissent selon enquête de flagrance (10), enquête préliminaire (85), ou sur commission rogatoire (6).

Rédigées de manière souvent « large » avec des formules telles que « tout renseignement, toute information ou tout document relatif à... », les réquisitions adressées au 119 ne mentionnent pas nécessairement la nature de l'affaire sur laquelle enquêtent les OPJ.

Il faut noter à ce sujet que la dénonciation calomnieuse (article 226-10 du code pénal) n'est citée que dans 6 réquisitions. Sont plus fréquemment évoquées les violences volontaires et les agressions sexuelles sur mineurs (avec circonstances aggravantes ou non).

Dans presque tous les cas, l'autorité requérante demande : le nom de l'appelant, à défaut ses coordonnées ou n° de téléphone.

Les transmissions ou aides immédiates sur lesquelles portent les réquisitions font état dans 31 cas de violences sexuelles, seules ou associées à d'autres dangers.

Les réquisitions concernent plus volontiers les enfants en bas âge et sont traitées en temps réel.

V. 2 L'astreinte

Les quatre cadres d'astreinte se relaient afin d'assurer la continuité du service et apporter tous les conseils techniques nécessaires aux écoutants dans la gestion des situations.

En 2010, les écoutants ont ainsi contacté près de 150 fois le cadre d'astreinte.

Dans 1/3 des cas le motif de l'appel est relatif à une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être : le cadre d'astreinte peut dans ces situations aider le professionnel à prendre une décision, ou la valider, voire saisir un service de première urgence.

V.3 Les groupes de travail

● Le groupe « LISA »

Le SNATED dispose d'un nouvel applicatif métier depuis 2008. Il s'agit d'un Logiciel Interactif de Suivi des Appels : LISA. Le groupe de travail « LISA » a été constitué cette même année.

Il est actuellement composé du responsable informatique en charge du pilotage du dispositif, de trois écoutants, d'un coordonnateur et du responsable du SNATED.

Son rôle est de faire évoluer le logiciel pour en améliorer l'ergonomie, l'enrichir de nouvelles fonctionnalités, apporter des solutions aux problèmes rencontrés et réfléchir aux modifications nécessaires.

Ce groupe qui se réunit une fois tous les deux mois durant deux heures a notamment engagé un travail de **réactualisation du guide d'utilisation « LISA »** (guide pratique de saisie et des définitions des items de l'applicatif).

Il a également arrêté **une procédure de « blacklistage » pour les appels « polluants »**. Il s'agit en fait de détourner temporairement ces appels afin, d'une part, de ne pas perturber le traitement des autres appels et, d'autre part, de rappeler de manière automatique (par un message approprié) à l'appelant concerné que son attitude est pénalement répréhensible.

● Le groupe « tutorat »

A l'origine, le groupe « tutorat » a été créé dans le but d'assurer la formation et l'accompagnement des nouveaux écoutants, par la formalisation progressive d'un programme de formation adapté (théorique, double écoute, méthodologie d'évaluation de l'écoutant...).

Au fil des années, conjointement à cette mission de formation, le groupe a enrichi son activité en menant des réflexions autour des pratiques de l'écoute par l'élaboration d'outils pédagogiques tels que des documents supports aux modules de formation (juridique, autour de la maltraitance, des techniques d'entretien), la transmission des savoirs faire (...) et une réflexion continue sur les « bonnes pratiques ».

Cette année encore, le groupe « tutorat » a poursuivi sa réflexion et ses actions dont l'axe principal est l'organisation et la planification de la formation des nouveaux arrivants. Ainsi, en juin 2010, trois écoutants ont été formés, deux autres l'ont été en septembre. Chacune de ces sessions a fait l'objet d'un bilan.

Le groupe s'est également attaché à poursuivre l'inventaire et l'actualisation des outils pédagogiques de formation, en travaillant notamment sur les documents suivants :

- le volet juridique ;
- les clignotants du danger et du risque de danger ;
- les critères de transmission ;
- le danger lié à internet ;
- la restitution écrite.

Un nouveau module de formation a été créé et intégré au programme de formation existant sur le «développement normal et perturbé de l'enfant ».

Cette année, le groupe s'est engagé à mener une démarche d'auto-évaluation de son activité première, à savoir le tutorat par l'accompagnement des écoutants en formation. L'objectif annoncé est la formalisation d'une méthode pédagogique propre au tuteur, en déterminant notamment un ensemble de règles et de recommandations définissant la « posture du tuteur » la plus adaptée.

Le groupe envisage d'atteindre son objectif par :

- un état des lieux exhaustif des pratiques et des expériences de ses membres ;
- un meilleur repérage des difficultés rencontrées dans l'exercice du tutorat ;
- un apport de réponses et de solutions adaptées ;
- des outils d'évaluation pertinents.

Conjointement à ces actions, le groupe a poursuivi sa réflexion autour de points suivants :

- les pratiques de l'écoutant : l'écoute, l'entretien téléphonique, la transmission d'un savoir faire, les compétences à maîtriser ... ;
- le programme de formation : comment l'améliorer, le rendre plus pertinent et performant ?
- la méthodologie de suivi du nouvel écoutant : son accompagnement pendant et après la formation, comment faciliter sa prise de poste et son intégration à l'équipe... ?

Afin de mener à bien ces travaux, le groupe, piloté par le coordonnateur référent et composé de cinq écoutants expérimentés, se réunit deux heures par mois.

● **Le groupe « interventions extérieures »**

Le SNATED est le plus souvent sollicité pour des interventions à visée informative par des organismes extérieurs, établissements de formation professionnelle (IFSI, CNFPT,) ou associations.

Les questions abordées concernent principalement :

- la présentation du GIPED et la place du SNATED dans le champ de la protection de l'enfance ;
- l'activité du service ;
- le travail du pré accueil et des écoutants.

Ces demandes sont validées par le coordonnateur référent et les interventions sont préparées avec les sept écoutants du groupe pour en affiner le format et le contenu en fonction du public concerné, ce, lors de la réunion mensuelle dédiée.

En 2010, les écoutants ont été amenés à réaliser neuf interventions devant des publics de professionnels ou futurs professionnels à l'extérieur ou dans les locaux du SNATED :

- des élèves éducateurs au niveau DUT ;
- des élèves en Master 2 d'aide à la personne;
- les Jeunes Ambassadeurs du Défenseur des Enfants ...

Il peut arriver que le groupe soit sollicité sur des demandes spécifiques. Ainsi, en 2010, une intervention a été réalisée avec l'ONED dans le cadre d'un colloque organisé par la Fondation pour l'Enfance sur le thème : « les enfants confrontés aux violences conjugales ».

L'activité du groupe a été moins importante cette année. Deux écoutants ont quitté le service et il n'a pas été jugé nécessaire, au regard du nombre de sollicitations, de les remplacer dans le groupe qui est actuellement composé de cinq professionnels.

Ce groupe a par ailleurs travaillé sur les outils-supports qu'il est amené à utiliser : la réactualisation du film institutionnel, un document synthétique sur l'activité du SNATED...

● **Le groupe « carnet d'adresses »**

Le SNATED a créé une base de données afin de faciliter l'orientation des appelants vers des structures locales lorsque l'écoutant l'estime nécessaire.

Grâce à ce carnet d'adresses, fort d'environ 7824 fiches, les écoutants peuvent proposer des coordonnées fiables dans plusieurs domaines : structures locales de protection de l'enfance (CRIP, associations..) mais aussi vers des services de police, de gendarmerie ou de brigades de mineurs.

Les lieux d'écoute à caractère social ou médico-social et autres lieux d'aide psychologiques gratuits sont également présents dans cette base.

Une recherche par plusieurs entrées est possible pour les utilisateurs : par département et par rubrique.

La mise à jour du carnet d'adresses est effectuée régulièrement par trois écoutants afin de maintenir la qualité de cet outil de travail.

Ce groupe est supervisé par un coordonnateur en lien avec le responsable informatique.

Outre ces groupes de travail pérennes, un groupe de travail sur le « signalement » a été mis en place en 2010 avec pour objectif de déterminer les critères de saisine du Parquet et des services de première urgence.

Il est animé par le responsable du SNATED et composé de trois écoutants, d'un coordonnateur et du magistrat de l'ONED. Afin d'enrichir la réflexion, un substitut des mineurs du Parquet de Paris a été auditionné.

Ce travail s'est poursuivi en 2011.

V. 4 La réactualisation du protocole du pré accueil

Durant l'année 2009, le guide du pré accueil a fait l'objet d'une refonte. Sur la base du guide existant, un groupe de travail composé d'agents du pré accueil et d'écoutes a été chargé de réactualiser le document.

Ce groupe a été animé par l'assistante du SNATED, en charge de la formation et du suivi des agents du pré accueil et piloté par un coordonnateur.

Ce guide a été finalisé en juin 2010.

Le groupe de travail a eu le souci d'élaborer un document pédagogique et évolutif, illustré de nombreux exemples permettant à tout nouvel arrivant d'appréhender au mieux sa nouvelle fonction et de trouver toutes les réponses nécessaires pour gérer les difficultés les plus fréquemment rencontrées à la réception des appels.

Ce document est un véritable protocole relatif aux pratiques du pré-accueil.

VI. La communication du SNATED

La célébration du vingtième anniversaire du service téléphonique « Allô Enfance en Danger » a été marquée par plusieurs événementiels et actions de communication auprès des professionnels et du grand public mis en œuvre par le service communication. Ces événements sont développés dans la première partie de ce chapitre.

Au-delà de ces opérations, le responsable de la communication du SNATED a géré de nombreuses sollicitations provenant de professionnels des media ou de la protection de l'enfance mais aussi d'internautes via le site web du service.

Ces éléments seront détaillés dans une seconde partie de ce chapitre consacrée aux grandes lignes des missions inhérentes à la fonction de responsable de la communication du SNATED :

- les relations avec les medias : audiovisuel, radio et presse écrite ;
- les demandes d'insertions et de tenue de stands ;
- La vie du site internet : allo119.gouv.fr ;
- les demandes de documentation.

VI.1 Les événements dans le cadre du 20ème anniversaire du service d'accueil téléphonique

A l'occasion de cet anniversaire, un temps fort de l'institution, le GIPED a souhaité mettre en place une communication événementielle importante avec trois objectifs majeurs :

- faire le bilan de 20 années d'existence, en rappelant l'historique de ce service ;
- profiter de cet anniversaire pour mettre en lumière le 119 : augmenter sa notoriété notamment en relayant cet événement auprès du grand public ;
- réunir les différents partenaires institutionnels, associatifs et médias autour d'un même objectif : réfléchir ensemble sur 20 ans de protection de l'enfance et sur la place de la téléphonie sociale.

Ainsi plusieurs événements ont été organisés tout au long de l'année 2010 et se sont poursuivis début 2011.

● L'organisation d'une conférence de presse

Cette conférence s'est tenue le 17 mai 2010 au Press Club de France à Paris sous l'intitulé : « 20 ans du 119-Allô Enfance en Danger et Journée internationale des lignes d'assistance téléphonique d'aide aux enfants ».

Cette date a été choisie afin de marquer la 4^{ème} édition de la journée internationale des dispositifs téléphoniques de protection de l'enfance organisée par le CHI (Child Helpline International) permettant d'annoncer le 20^{ème} anniversaire du service.

Le GIPED a ainsi invité le monde de la presse et ses partenaires institutionnels afin de lui présenter le bilan de 20 ans d'existence de ce service et les actions de communication prévues pour cet anniversaire.

Plus précisément le SNATED a exposé les points suivants :

- la présentation du CHI et de la Journée internationale de l'assistance téléphonique pour les enfants ;
- la présentation du bilan de 20 années d'exercice, en rappelant le cadre légal, l'activité, les évolutions du service;
- les principaux chiffres d'activité en 2009,
- le lancement du plan de communication à l'échelle nationale :
 - ✓ une campagne d'affichage dans les transports publics ;
 - ✓ deux actions de communication fortes avec le soutien d'un grand opérateur de téléphonie mobile.

L'invitation faite à la presse a donné lieu à de nombreuses retombées médiatiques :

→ **près de 10 journalistes étaient présents** dont l'AFP, Le Parisien, RTL, 20 Minutes, L'Humanité, La Revue de l'Ecole des Parents ;

Suite à l'envoi du dossier de presse à l'ensemble des médias après la conférence :

→ **plus de 30 articles de presse** ont été réalisés par l'AFP, Le Monde, Libération, Le Parisien, Aujourd'hui en France, 20 Minutes, La Croix, l'Humanité, ASH, Le Quotidien du Médecin, Lien Social, Le Petit Quotidien, Infobébés, Le Républicain Lorrain...

- **Une campagne dans les transports publics à l'échelle nationale**

Afin de remplir l'un des objectifs majeurs de cet anniversaire, à savoir améliorer la notoriété du SNATED auprès du grand public, le GIPED a réfléchi à une campagne dans les transports publics (bus, métros et gares) touchant une grande partie du territoire français : environ 40% des départements.

Un plan de diffusion a ainsi été proposé :

- Affichage de **700 affiches dans les couloirs du métro et du RER de la région Ile de France** entre le 5/05/2010 et le 24/05/2010 ;
- Affichage de **500 supports sur des bus de 6 grandes agglomérations françaises** (Grenoble, la Rochelle, Montpellier, Nantes, Toulouse, Strasbourg) entre le 18 mai et le 14 juin 2010 (touchant environ 200 communes) ;
- Affichage de 60 faces dans le métro de Marseille entre le 19 et le 25 mai 2010 ;
- Affichage de **700 supports dans les gares de 31 agglomérations de province soit 44 départements** (du 17 au 23 mai 2010).

Enfin, la Présidente du GIPED a saisi les Présidents de Conseils généraux afin de bénéficier d'un affichage du 119 dès septembre 2010 dans les transports scolaires et/ou les abribus.

Ainsi, en décembre 2010, plusieurs départements ont participé à cette campagne de diffusion :

Départements	Période	Support
Sarthe	Du 6 au 20 septembre	Affiches dans les abribus
Ardennes	Septembre	Autocollants dans les bus scolaires
Haute Marne	Du 27 septembre au 22 octobre	250 affiches dans les bus et cars scolaires
Aisne	Du 11 octobre 2010 au 2 juillet 2011	600 affiches dans les cars et 300 autocollants dans les taxis
Aveyron	Du 12 octobre au 15 novembre	70 affiches dans les abribus avec le logo du CG
Eure	D'octobre à novembre	1000 affiches dans les bus et cars
Jura	A partir d'octobre	300 affiches dans les bus et cars
Meuse	A partir d'octobre	300 affiches dans les bus et cars
Pyrénées Orientales	A partir d'octobre	420 affiches dans les bus et cars
Territoire de Belfort	Octobre	Vitrophanies dans tous les transports scolaires
Lot	Du 1 ^{er} au 21 novembre	130 affiches dans les abribus
Marne	A partir de novembre	300 affiches dans tous les transports scolaires
Somme	A partir de novembre	Affiches dans les transports scolaires
Aude	De novembre à décembre	300 affiches dans les cars scolaires
Bas-Rhin	De novembre à décembre	1000 affiches dans les cars scolaires
Puy de Dôme	Du 5 novembre au 5 décembre	Affiches dans les abribus avec le logo du CG
Saône et Loire	Du 15 novembre au 12 décembre	Affiches dans les abribus avec le logo du CG
Paris	Du 24 novembre au 7 décembre	440 affiches sur les panneaux Decaux avec le logo de la mairie
Indre et Loire	Du 20 au 28 novembre	Affiches dans les cars avec le logo du CG

Cette campagne inédite pour le GIPED se poursuivra courant 2011.

- **Une campagne d'information, notamment en direction des 10-18 ans, avec le soutien de l'opérateur SFR**

Entre le 17 et le 21 mai 2010, la bannière animée du 119 a été présente sur la page d'accueil générale du site sfr.fr (l'un des sites les plus visités en France) et sur différentes pages dédiées aux jeunes avec un lien hypertexte vers un texte d'information concernant le SNATED.

D'autres visuels du service ont été mis en ligne sur le site de SFR de façon pérenne, notamment sur la page « SFR s'engage ». SFR a ainsi soutenu le SNATED et envoyé le 17 mai 2010 (jour de la conférence de presse) un SMS de sensibilisation à tous ses clients du « parc jeunes » (10-18 ans).

Ce message de sensibilisation donne des informations sur le fonctionnement du SNATED et ses missions.

Info SFR : 17 mai journée mondiale d'assistance téléphonique aux enfants - SFR soutient le 119 Allô Enfance en Danger, n° d'urgence gratuit 24h/24.

- **L'impact chiffré sur l'activité du SNATED un mois après le lancement de cette campagne**

Après la conférence de presse au cours de laquelle ont été annoncées et lancées les différentes actions de communications présentées précédemment, le SNATED a rapidement mesuré l'impact sur son activité.

Le 17 mai a ainsi connu un doublement des **appels entrants et des appels décrochés**, puis durant la semaine suivante, les appels décrochés par le pré accueil ont augmenté de 30% entraînant une hausse des appels traités par les écoutants (une moyenne de 34 transmissions par jour le mois suivant la campagne contre 26 depuis le début de l'année).

Enfin, le 23 novembre 2010 était prévue la **tenue d'un colloque européen de réflexion autour de la journée internationale des droits de l'enfant**. Ce colloque se voulait être un temps de réflexion sur les évolutions du SNATED depuis 20 ans et sa place dans le champ de la téléphonie sociale, notamment au niveau européen. Cette rencontre avait également pour objectif de réunir les différents partenaires institutionnels, associatifs et medias autour de thématiques suivantes:

- Le 119 : ses relations avec les différents acteurs (partenaires de l'Etat, des CG, associatifs...);
- Le 119 dans le champ de la téléphonie sociale européen (contributions du réseau européen et de CHI);
- Le traitement de la thématique « enfance en danger » par les medias.

Pour des raisons indépendantes de la volonté du GIPED (grèves nationales), ce colloque a du être reporté à début 2011.

Cet anniversaire a également été l'occasion pour les personnels du GIPED de partager un moment convivial le 4 décembre autour d'un dîner festif.

VI.2 Les relations avec les medias

Cette année encore les medias, notamment la presse écrite, ont beaucoup sollicité le service et communiqué sur le 119. Il faut noter que dans chaque communiqué presse, depuis 2006, le service sollicite la coopération des medias afin de sensibiliser l'opinion publique aux questions relatives à l'enfance en danger et rappeler les missions du service notamment après un article, ou un programme audiovisuel, relatant une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être.

Cela a été un des messages majeurs du dossier de presse réalisé lors de la conférence.

- **La presse écrite**

En 2010, le nombre de papiers (de l'encart au dossier) sur le SNATED est plus important que les années précédentes :

ANNEE	Articles communiqués notamment par l'Argus de la Presse par voie numérique
2006	250
2007	171
2008	183
2009	245
2010	254

Comme chaque année, c'est la presse régionale (qui regroupe un nombre important de journaux) qui diffuse le plus d'informations sur le 119 : plus d'1 papier sur 2 réalisé sur le SNATED. Elle reprend des dépêches mais sollicite également le service dans le cadre de faits divers.

De plus en plus, la presse nationale ouvre ses pages à cette problématique et n'hésite pas à sensibiliser ses lecteurs sur l'existence du 119 : près de 10% des articles.

En mai, un nombre conséquent et inhabituel d'articles a été diffusé, ce qui s'explique par l'impact de la conférence de presse organisée par le GIPED le 17 mai.

Type de presse :	J	F	M	A	M	J	Eté	S	O	N	D	Total
Régionale	14	5	10	12	22	14	11	11	17	17	14	147
Nationale (quotidiens, hebdos...) et TV	1				12		2	2	4	1	1	23
Presse nationale gratuite					1				2			3
Professionnelle (spécialisée protection enfance, sociale, de l'éducation, de la santé, de la famille...)	4	1	2		11	2	8	3	3	2	4	40
Agences de presse					5				1			6
Jeunesse					2	1	1		1	2	2	9
Féminine			1	3	1	1	1	1		4		12
Piges web (reprise d'articles de presse écrite)			1	1	6		1	1	2	2		14
Total	19	6	14	16	60	18	24	18	30	28	21	254

Enfin, il faut observer qu'en octobre 2010, le SNATED a fait l'objet d'un nombre important de citations. Cela s'explique par le fait que le service a été associé à la conférence de presse nationale de la MIVILUDES à la mi-octobre.

● L'audiovisuel et la radio

Comme chaque année, le SNATED a été sollicité pour des programmes audiovisuels.

Hormis les traditionnels appels de journalistes souhaitant obtenir des renseignements sur des thématiques précises dans le cadre de la préparation de sujets sur la protection de l'enfance (le 119 joue ici un rôle « d'expert » reconnu par les medias), le SNATED a été très fréquemment présenté dans des émissions relatives à l'enfance en danger.

Cependant, pour la première année, la participation du SNATED à des documentaires est plus importante que les sollicitations pour des émissions de TV. Cela s'explique sans doute par le fait que les TV accordent davantage de budgets aux documentaristes pour traiter de ces questions de moins en moins présentes dans l'actualité ... hormis dans le cas de « faits divers ».

Quelques exemples:

- le 119 a accueilli le tournage du documentaire inédit sur l'inceste « Enfances brisées, vies explosées » diffusé sur France 3 le 10 mai 2010 ;
- dossier sur le SNATED dans le mensuel « ça m'intéresse » du mois de septembre 2010 ;
- le 119 a été au sein d'un reportage pour le JT de France3 Nord-Pas-de Calais diffusé le 19 novembre 2010 ;

- interview du Directeur Général du GIPED dans le cadre du 20^{ème} anniversaire du SNATED et de la journée internationale des droits de l'enfant sur le portail du gouvernement : www.gouvernement.fr.

Le SNATED a également été sollicité par des sociétés de production afin d'obtenir des visuels du 119 et les afficher dans des décors de série télévisées. Cela a notamment été le cas pour la fiction « Famille d'accueil » diffusée sur France3.

VI. 3 Les demandes d'insertions et de tenue de stands

Comme chaque année, la communication écrite sur le 119 se fait sur des supports autres que les outils de communication du GIPED et de la presse. Il est à noter que chaque utilisation d'éléments de l'identité visuelle du 119, doit obligatoirement faire l'objet d'une autorisation.

Ainsi, après examen de la demande, l'autorisation de diffusion du service a été donnée à différentes structures : les principales insertions sont citées ci-après :

Raison sociale	Type de support	Insertion 119
Collège Antoine de St Exupéry – service documentation	Site web	Reproduction de la bannière
Centre socio-éducatif « Les Peltiots » (Moselle)	Site web	Reproduction de la bannière
Conseil de l'Ordre des Médecins du Finistère	Bulletin	Logo + texte de présentation
Centre Régional d'Accueil et de prise en charge des Mutilations Sexuelles du Nord-Pas-de-Calais	Brochure à destination des professionnels	Logo + texte de présentation
Association Etoile du Berger (Diocèse de Paris)	Brochure à destination des enfants et des jeunes	Texte de présentation
Collège Jacques Brel – Service documentation (Pas-de-Calais)	Site internet du collège	Lien vers la bande annonce du film « Allô le 119, je vous écoute » + logo
Ville de Bagnolet (Seine Saint Denis) -	Site internet des accueils de loisirs	Lien vers la bande annonce du film « Allô le 119, je vous écoute » + logo
Association « Ni putes ni soumises » (comité de Marseille)	Plaquette à destination des jeunes	Logo + texte de présentation
FCPE de Rueil Malmaison (Hauts de Seine)	Site internet	Lien vers la bande annonce du film « Allô le 119, je vous écoute » + logo
Association pour la Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence du Maine-et-Loire	Site internet	Lien vers la bande annonce du film « Allô le 119, je vous écoute »
Conseil Général du Maine-et-Loire	Magazine du Conseil Général	Reproduction du visuel + extraits de la plaquette d'information
Les Editions du Moutard	Ouvrage « Mieux comprendre mes droits, mes responsabilités »	Reproduction du visuel du 119 en 3 ^{ème} de couverture
Editions Magnard-Vuibert	Manuel d'éducation civique pour les classes de 4ème	Reproduction du visuel

VI.4 La vie du site internet

En 2010, la fréquentation du site a diminué; pour autant les pages visitées ont été plus importantes :

ANNEE	Visites	Pages visitées
2005	185 238	690 198
2006	256 427	1 084 699
2007	367 287	1 357 873
2008	435 741	1 526 700
2009	517 875	1 634 962
2010	472 840	1 719 838

Les internautes recherchent principalement des informations sur le service et déposent une demande de documentation, comme cela sera exposé plus avant.

Cependant, le nombre de messages déposés (demandes de documentation gratuite, questions réponse) est moindre que celui des années précédentes. Ainsi, en 2008 et 2009, 1633 et 2025 messages ont été déposés alors qu'en 2010 ce chiffre passe à 1492.

Les internautes utilisent aujourd'hui davantage le site pour demander de la documentation (65 %des messages déposés) que pour poser des questions. Sur les 517 questions posées en 2010, près de 40% concerne des demandes d'informations générales (renseignements sur le service, son fonctionnement, demande de données, d'adresses, encouragement...). Dans 60% des cas, le service est sollicité pour des conseils relatifs à une situation d'enfant ou à la protection de l'enfance de manière plus générale. Dans ces cas, le responsable de la communication transfère ces messages aux coordonnateurs pour suite à donner

En 2010, le site n'a pas été réactualisé car sa refonte est prévue en 2011.

VI.5 Les demandes de documentation

Le SNATED a répondu à de nombreuses demandes de documentation « spontanées ».

C'est en effet une de ses missions que de transmettre des outils de communication à toute personne ou institution qui en fait la demande. La communication «de proximité» est le meilleur moyen d'informer les enfants, les adolescents et plus généralement le grand public de l'existence du 119.

Les demandes de documentation peuvent se faire par téléphone au 01 53 06 68 68, mais il est préférable de remplir le formulaire idoine sur le site www.allo119.gouv.fr.

La documentation et son envoi sont gratuits.

Les outils disponibles sont :

- la plaquette d'information du service ;
- l'affiche (A2 – A3 – A4) ;
- les autocollants ;
- le film d'information à destination des professionnels de l'enfance et de l'éducation (*en cours de refonte en 2011*) ;
- le rapport d'activité annuel (disponible par téléchargement sur le site) ;
- la bannière animée pour les sites web (sur demande à l'adresse structurelle suivante : snated@allo119.gouv.fr).

En 2010, le service a géré 1179 demandes de documentation contre 2 137 en 2009 et 1680 en 2008, ce qui peut-être la conséquence :

- de la campagne d'affichage importante dans les transports publics et scolaires ;
- de l'augmentation, depuis 3 ans, du téléchargement d'affiches et autres plaquettes d'informations du service, permettant ainsi d'économiser des frais d'envois ;
- d'une moindre campagne de communication « de proximité ». En effet, en 2009 le service avait ciblé l'ensemble des établissements scolaires en leur adressant 2 affiches, ce qui avait entraîné des demandes complémentaires de documentation du personnel scolaire. Ce fut également le cas des campagnes effectuées en direction des caisses d'allocations familiales, des mairies, des services médicaux...

Depuis 2007, le service marque sa volonté de « décharger » les lignes téléphoniques du GIPED, principalement celles du 119, des demandes de documentation. Cette politique fonctionne puisque cette tendance se confirme: en 2008, le site internet recueillait plus de 60 % des demandes contre 75 % en 2009 et 83 % en 2010.

	Courrier/Télécopie	Téléphone (ligne administrative + 119)	Site internet	TOTAL
Janvier	2	24	128	154
Février	1	37	39	74
Mars	1	23	97	121
Avril		7	74	81
Mai		9	76	85
Juin		15	92	107
Juillet	1	21	54	76
Août		11	68	79
Septembre		17	114	131
Octobre		9	122	131
Novembre	1	16	75	92
Décembre		9	39	48
TOTAL	6	198	975	1179

En 2010, le profil des demandeurs est sensiblement identique à celui des années précédentes : la communauté éducative et les professionnels de l'enfance sont les premiers demandeurs. Ils justifient notamment leurs demandes par la volonté d'afficher le visuel du 119 dans leurs établissements recevant des mineurs et des familles, mais également par la mise en place d'action de sensibilisation et d'informations lors d'événements ponctuels : journée des droits de l'enfant...

Provenance et profil	
Personnel scolaire (enseignants, conseillers d'éducation, documentalistes...)	265
Parents d'élèves (associations ou particuliers)	21
Petite enfance (crèches, assistantes maternelles...)	50
Elèves (primaires, collégiens et lycéens)	26
Etudiants (facultés, écoles supérieures...)	90
Assistants sociaux scolaires	51
Personnel médical scolaire (médecins, infirmières, psychologues)	60
Service social (centres sociaux, CCAS, assistantes sociales...)	144
Personnel médico-social (MRPS, CODES...)	25
Médical (hôpitaux, médecins, infirmiers...)	50
Accueil spécialisé (éducateurs spécialisés, foyers, instituts spécialisés...)	35
Loisirs (centres de loisirs, clubs sportifs...)	258
Associations	23
Mairies	15
Conseils généraux	8
Ministères	0
Justice (maisons de justice et droit, avocats, juristes...)	1
Police / gendarmerie	11
Journaliste	2
Particuliers	44
TOTAL	1179

L'Observatoire National de l'Enfance en Danger

I. Les mouvements au sein de l'ONED	85
II. Soutien aux acteurs de la Protection de l'Enfance	85
II.1 Soutien auprès de l'Etat	85
II.2 Soutien auprès des Départements	87
II.3 Soutien auprès des organismes et des associations en Protection de l'Enfance	88
III. Rapport annuel de l'ONED	90
III.1 Chapitre I : De la prise en compte, en protection de l'enfance, de l'enfant et de son parcours	90
III.2 Chapitre 2 : Connaissance chiffrée de l'enfance en danger	91
IV. Connaissances en protection de l'enfance	92
IV.1 Rapport sur la situation des pupilles de l'Etat au 31 décembre 2009	92
IV.2 Enquête services	94
IV.3 Participation de l'ONED au groupe CNIS sur les indicateurs sociaux départementaux	95
IV.4 MIPES	95
IV.5 OCIRP	96
V. Etudes et Recherches	96

V.1 Mouvements au sein du Conseil scientifique	96
V.2 Appel d'offres de l'ONED	97
V.3 Poursuite du séminaire de l'ONED	99
VI. Dispositifs et Pratiques	100
VI.1 Mouvements au sein du Conseil scientifique	100
VI.2 Appel d'offres de l'ONED	100
VI.3 Poursuite du séminaire de l'ONED	101
VI.4 Enfants exposés à la violence dans le couple	101
VI.5 Autres visites de dispositifs	102
VII. Interventions des membres de l'ONED	103
VIII. Publications des membres de l'ONED	103
IX. International	104
IX.1 Journée franco-qubécoise	100
IX.2 Accueil de délégations étrangères	100
IX.3 Colloque de l'association des Centres Jeunesse du Québec	101
IX.4 ChildONEurope	101
X. Centre de ressources et Communication	106
X.1 Centre de documentation et veille scientifique	106
X.2 L'ONED et les media	111

L'Observatoire National de l'Enfance en Danger

I. Les mouvements au sein de l'ONED

Madame Pierrine ROBIN, docteur en science de l'éducation, qui partageait son temps de travail entre l'ONED et le CREAL Rhône-Alpes depuis septembre 2008, a quitté l'Observatoire pour rejoindre l'Université de Paris XII Créteil, au titre de maître de conférences. Au sein de l'Observatoire, elle a notamment travaillé sur l'accompagnement à l'âge adulte des jeunes pris en charge en protection de l'enfance.

Le poste de Directeur de l'ONED a été confié, le 1^{er} octobre 2010, à Monsieur Philippe LACOMBE, sociologue et professeur à l'Université de Bretagne Occidentale, anciennement Délégué Régional à la Recherche en Guyane et Directeur Général de l'IUFM du Pacifique.

Madame Anaïs PICAR-MONTAGARD, détachée de la PJJ, a rejoint l'ONED le 1^{er} juillet 2010, en tant que chargée d'études. Elle travaille sur la question du milieu ouvert.

II. Soutien aux acteurs de la protection de l'enfance

II.1 Soutien auprès de l'Etat

• **Préparation du décret portant sur la transmission des données aux ODPE et à l'ONED et du guide de préconisations**

Une première version de ce décret, publiée au Journal Officiel du 27 décembre 2008, a été contestée auprès de la CNIL en avril 2009. Durant le délai d'instruction du dossier, tous les travaux amorcés ont été suspendus en attendant les recommandations de la CNIL qui sont arrivées à l'ONED en décembre 2009. Ce courrier faisait état de la nécessité de donner un appui réglementaire à l'ensemble des variables préconisées par l'ONED, ainsi que la rédaction d'un guide de préconisations en direction des départements.

Au cours de l'année 2010 le projet de décret a été retravaillé suivant ces deux grands axes :

- Un travail sur les variables en concertation avec les différents acteurs de l'action sociale, en collaboration notamment avec la Direction Générale de la Cohésion Sociale et la Direction de la Protection judiciaire de la jeunesse :

- L'ADF, le CSTS et les organisations professionnelles (ANAS, SNMPMI et l'ONES) ont été consultés. Un nouveau projet leur a été soumis sur lequel ils se sont prononcés. Suite à ces consultations, le projet a été modifié pour répondre à leurs demandes, tout en gardant sa cohérence.
- Un travail particulier a été mené sur l'objectivation des variables et sur le vocabulaire employé. Le guide des variables a été actualisé et soumis à un groupe de départements le 29 avril 2010 au cours d'une journée de travail portant conjointement sur ce document et le guide des préconisations.

- Le guide de préconisations :

- Un guide de préconisations destiné aux départements a été rédigé ; il concerne le respect des formalités préalables auprès de la CNIL mais également leurs obligations de sécurité et de confidentialité dans le recueil des données. Ce guide a été travaillé en partenariat avec des départements, rencontrés à l'ONED le 2 février et 29 avril 2010, ainsi qu'avec la CNIL.
- A l'occasion de la rédaction de ce guide, la question de l'archivage des données en protection de l'enfance s'est posée. Une première rencontre avec la Direction Nationale des Archives a été organisée par l'ONED le 12 avril 2010. En effet, la circulaire relative au traitement des archives du 6 juillet 1998 définit des durées d'utilité administrative (DUA) qui font règle sur la question de la conservation des documents avant archivage. Elle fait référence pour déterminer les durées de conservation des documents en amont de cet archivage, cependant il semble aujourd'hui nécessaire de l'adapter à la loi du 5 mars 2007.

L'accompagnement de la mise en place de ce décret a également été travaillé de façon complémentaire par l'ONED :

- Les documents accompagnant le décret ont été adaptés et les éditeurs de logiciels ont été recontactés et conviés à une réunion de travail.
- Dans le cadre de sa mission d'appui pour accompagner les départements dans la mise en place du dispositif, l'ONED souhaite instaurer des lieux de concertation, à la fois pour la rédaction des documents nécessaires pour cette mission d'appui et le suivi du déploiement de la remontée des données dans les départements. Dans ce cadre, un comité de pilotage et un comité technique ont été constitués et se réuniront au 1^{er} trimestre 2011.

Le nouveau projet de décret, présentant en annexe l'ensemble des variables à recueillir, a été soumis à la CNIL et à la commission consultative d'évaluation des normes, qui ont toutes deux rendu un avis permettant sa parution.

● **Etats généraux de la protection de l'enfance**

Au printemps 2010, se sont déroulés les *Etats généraux de l'enfance fragilisée* initiés par Madame Nadine MORANO Secrétaire d'Etat chargée de la famille et de la solidarité. Parmi les cinq thématiques abordées, (traitement de l'information préoccupante, le travail social, la prévention et le soutien à la parentalité, les situations de précarité, jeux dangereux, jeux violents), l'ONED, représenté par le Directeur Général du GIPED et deux chargées de mission, a activement participé aux 4 réunions (18 mars, 30 mars -journée où se sont tenues deux réunions- et 13 avril) et aux travaux de l'atelier consacré

au traitement de l'information préoccupante, au cours duquel ont été réalisées deux communications. Des préconisations portant sur l'amélioration de la transmission de l'information préoccupante à travers le développement d'outils et de référentiels pour les professionnels et la modification de la réglementation existante pour favoriser le suivi de l'enfant lorsque la famille change de ville ou de département, ont été publiées.

- **Protection Judiciaire de la Jeunesse**

Le 17 avril, s'est tenue une réunion entre l'ONED et Monsieur Damien MULLIEZ, sous-directeur des missions de protection judiciaire et d'éducation à la DPJJ, sur la question des mesures d'IOE et la modification des contenus, dont la mise en œuvre effective est prévue pour le 1^{er} janvier 2011. Cette réunion a également été l'occasion de formuler la volonté d'échanges réguliers entre ces deux institutions.

- **Formation continue de l'Ecole Nationale de la Magistrature**

Le 7 juin, la magistrate de l'ONED est intervenue à la formation continue de l'ENM, sur les données statistiques concernant le traitement judiciaire des violences des mineurs autres que sexuelles.

II.2 Soutien auprès des Départements

- **Séminaire ONED-CNFPT les 27 et 28 septembre**

Comme prévu par la convention entre les deux établissements, l'ONED et le CNFPT organisent et animent un séminaire pour les cadres ASE, qui s'est tenu pour la troisième fois à Angers les 27 et 28 septembre 2010 sur le thème : *L'encadrement garant du processus d'évaluation des situations familiales en protection de l'enfance*. Au cours de ces deux jours, qui ont réuni 200 participants provenant de 60 départements, les travaux se sont déroulés entre conférence plénières et ateliers. Les interventions et échanges ont permis de ré-aborder les fondements et les finalités de l'évaluation en protection de l'enfance ainsi que de présenter des démarches et outils permettant d'étayer les pratiques en ce domaine.

- **Réseau Idéal**

Depuis de nombreuses années, l'ONED participe au comité de pilotage du Club ASE au sein du Réseau Idéal. Ce dernier a sollicité l'Observatoire afin de collaborer à l'organisation des quatre journées thématiques annuelles du réseau :

- 4 février 2010 : *Visites médiatisées : accompagnées ? Surveillées ? Contrôlées ?*
- 17 juin 2010 : *Quel avenir pour les internats éducatifs?*
- 23 septembre 2010 : *AED, AEMO: les questionnements indispensables*
- 7 décembre, (journée organisée en webconférence) : *La nouvelle procédure d'autorisation par appel à projet*

- **Soutien aux personnels des ODPE**

La responsable de l'ODPE de Gironde, est venue passer une semaine au cours du mois de mai au sein de l'ONED, afin d'étudier les méthodes de travail.

De nombreuses demandes d'information ont été formulées par des responsables d'ODPE et ont été traitées, en fonction des questions posées, soit par les chargés d'études démographiques, soit par la chargée de mission magistrate.

Le 15 novembre, deux chargés d'études accueillait une chargée d'étude, venue du Conseil général des Hauts-de-Seine, qui souhaitait consulter l'ONED sur la mise en place dans son département de l'observatoire départemental de la protection de l'enfance (ODPE).

- **Autres participations à des manifestations départementales**

Une chargée de mission a présenté la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance et sa mise en œuvre par les départements lors de la journée départementale sur la protection de l'enfance organisée par le conseil général de Haute-Savoie le 14 janvier. Elle a également présenté l'étude que l'ONED a menée au premier semestre 2009 sur l'état des lieux du projet pour l'enfant dans 35 départements, le 5 octobre lors de la journée du conseil général du Val d'Oise de lancement du projet pour l'enfant. Le 10 décembre, avec le directeur de l'ONED, elle participait à la deuxième conférence annuelle de l'ODPE du conseil général de Gironde, où ils présentaient l'étude de l'ONED sur les protocoles de recueil des informations préoccupantes.

II.3 Soutien auprès des organismes et des associations en Protection de l'Enfance

- **Assises du Journal de l'Action Sociale, Marseille**

Les Assises nationales de la protection de l'enfance, organisées par le Journal de l'Action Sociale, se sont déroulées les 28 et 29 juin à Marseille. A cette occasion, Madame Patricia ADAM, Présidente du GIP Enfance en Danger, s'est exprimée sur la collaboration nécessaire entre professionnels, familles et élus. Madame Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS, Directeur Général, intervenait sur la question de la vulnérabilité des familles prises en charge en protection de l'enfance. Plusieurs membres de l'ONED ont assisté à cette manifestation.

- **Journée des correspondants du 119**

Le SNATED organisait, le 17 juin, une journée de travail et d'échanges avec ses correspondants départementaux intitulée *Le 119 et les Départements : une analyse des pratiques collaboratives 3 ans après la loi du 5 mars 2007*. Au cours de cette journée, les deux chargées de mission de l'ONED sont intervenues, l'une au cours de la table ronde consacrée à *la nouvelle approche du danger et l'impact sur la hausse des transmissions au 119/retour des cellules sur l'évolution du recueil des informations et de leur traitement depuis la loi de 2007* ; l'autre sur le thème de *la notion d'urgence et de recueil à tout moment dans le traitement des informations recueillies au 119 et le traitement par la cellule départementale en application de la loi du 5 mars 2007*

- **Congrès fédéral de la FNADEPAPÉ**

Le 6 mars, à Nancy, une chargée de mission intervenait, au cours d'une table ronde organisée dans le cadre du congrès fédéral annuel de la Fédération nationale des ADEPAPÉ (Associations Départementales d'Entraide des Personnes Accueillies en Protection de l'Enfance), consacré à la thématique « *Protection de l'enfance et passage à l'autonomie : l'ADEPAPÉ, tiers médiateur et tiers ressource* ». La communication de l'ONED portait sur son travail relatif à l'entrée dans la vie adulte des jeunes pris en charge en protection de l'enfance, qui avait donné lieu à un rapport et à une journée d'études en 2009.

- **Collaborations avec d'autres organismes en protection de l'enfance**

Le 8 mars, l'ONED présentait la loi du 5 mars 2007 et le circuit des informations préoccupantes à des assistants sociaux travaillant en pédopsychiatrie dans le cadre d'une formation organisée par le **centre Alfred Binet** à Paris.

Trois membres de l'Observatoire se sont rendus au **colloque du CESDIP** le 9 septembre, consacré à *la justice des mineurs en questions : regards croisés chercheurs et professionnels*.

Le 16 décembre, une chargée d'études sociologue se rendait à la pouponnière du **Foyer de l'enfance d'Angers** (Maine-et-Loire), où, reçue par le docteur Rousseau et son équipe, elle a pu échanger sur la question de l'observation des bébés et de la question des visites médiatisées.

L'ONED a également participé à plusieurs réunions de travail consacrées au secret professionnel, organisées par **l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Services Sociaux et Médicaux Sociaux (ANESM)**.

- **Autres participations à des travaux et manifestations associatifs**

L'ONED continue de participer aux travaux de l'UNASEA, devenu depuis le 30 janvier 2010 la **Convention Nationale des Associations de Protection de l'Enfant (CNAPE)** qui a publié quatre fiches techniques au cours de l'année 2010 : 3 sont consacrées à la communication et au partage d'informations à caractère secret, une au projet pour l'enfant.

Lors des **journées de l'ANPASE** le 16 mars à Lille,, la coordinatrice de l'ONED présentait l'enquête sur les cellules de recueil et de traitement des informations préoccupantes, que l'Observatoire a mené en 2008 et réactualisé en 2010, ainsi que l'analyse des protocoles départementaux réalisée en 2009.

Une chargée de mission assistait, les 13, 14 et 15 octobre, aux Journées d'études de l'**ANPF** à Strasbourg, dont la thématique portait sur les « *Regards européens sur l'accueil familial : Affaire de famille(s) ? Enjeux institutionnels ?* ».

- **Autres participations à des travaux ou des manifestations associatives**

La magistrate détachée à l'ONED est intervenue lors du colloque de la **FFER**, le 29 mars consacré à la question des « *Espaces rencontres et visites médiatisées, la présence permanente d'un tiers ?* ».

Le 20 mai, elle intervenait à Valenciennes, au cours de la journée organisée par **SOS Village d'Enfants** à la Maison Claire Morandat sur les jeunes qui sont sortis de l'Aide Sociale à l'Enfance et, le 28 mai,

faisait une communication consacrée à l'évolution de la protection de l'enfance jusqu'à la mise en œuvre de la loi du 5 mars 2007, au cours d'une journée organisée au **Centre Hospitalier de La-Seyne-sur-Mer**, consacrée aux « *approches croisées de la notion d'Information préoccupante : l'hôpital soigne, l'hôpital protège* »

Le 27 septembre, à Montpellier, au Carrefour National des Délégués aux Prestations Familiales (**CNDPF**), elle participait à une table ronde consacrée aux mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial et à la subsidiarité de l'intervention judiciaire.

L'association **Reliances** en Haute-Savoie, dispositif dédié à l'accueil des jeunes en difficulté, a sollicité l'une des chargées de mission pour une conférence s'adressant aux professionnels autour des adolescents en difficultés multiples en famille d'accueil, le 3 décembre.

III. Rapport de l'ONED

Le cinquième rapport de l'ONED a été remis par Madame Patricia ADAM, Présidente du GIPED, au Parlement et à la Ministre chargée de la famille et de la solidarité, Madame Nadine MORANO, le 17 juin. Il porte plus particulièrement sur la question des parcours des enfants en protection de l'enfance, sous-tendue, avec la loi n°2007-293 du 5 mars 2007, par une nouvelle approche dynamique des prises en charge introduite aussi bien par l'évolution du cadre juridique que par la nécessaire coordination entre services et interventions dans un contexte de diversification des actions mises en œuvre.

III.1 Chapitre I : De la prise en compte, en protection de l'enfance, de l'enfant et de son parcours

- **Les protocoles**

L'étude, menée par l'ONED au cours de l'année 2009, de 50 protocoles départementaux élaborés en application de la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 fait apparaître une recherche de cohérence sur le plan institutionnel mais aussi au niveau des interventions mises en place et du parcours du sujet.

- **Continuité du parcours et projet pour l'enfant**

L'introduction par la loi du 5 mars 2007 d'un nouvel outil, le « projet pour l'enfant », instaure une recherche de cohérence et de continuité des interventions. Il ressort de l'état des lieux mené sur la mise en place de cet outil en tenant compte du contexte organisationnel, que, selon les modalités de sa conception et de sa mise en œuvre, celui-ci revêt une dimension plus ou moins dynamique. Des questions de pratique se posent : le moment où doit intervenir l'élaboration du projet pour l'enfant par rapport au choix d'une mesure et son articulation avec la décision de justice, la mobilisation des différents partenaires. La place des parents et la prise en compte concrète de l'enfant, non seulement par la considération de son développement, de son intérêt et de ses besoins mais également de sa parole et de son avis sur sa situation, sont des enjeux majeurs de ce nouvel outil.

- **Accompagner les jeunes en fin de mesure de protection**

La question du soutien au passage à l'âge adulte des jeunes pris en charge interroge la cohérence et la continuité du parcours, et les interactions multiples entre le passé, le présent et le futur de la prise en charge. Elle questionne dans le futur le devenir des enfants placés et interroge dans le passé l'organisation de la suppléance antérieure. D'après un certain nombre de recherches internationales et européennes, l'efficacité du travail d'accompagnement à la vie adulte est d'abord liée à la qualité des suppléances antérieures ; il apparaît également très important que le moment du départ soit préparé et le temps de la transition pris en compte pour amorcer un parcours d'autonomie, consolidé par un accompagnement à la vie adulte. Le passage à l'autonomie pose également la question de l'articulation entre droit commun et droit spécifique, et notamment la capacité à faire dialoguer deux secteurs aux logiques propres : la protection de l'enfance et l'insertion sociale et professionnelle. Enfin la littérature sur le sujet souligne l'intérêt de proposer un accompagnement à la vie adulte individualisé et sécurisant en développant un nouveau rapport à l'utilisateur, dans une perspective recentrée sur le jeune pour l'entendre dans l'expression de ses choix, de ses projets, en l'accompagnant au besoin dans leur réalisation et en le rendant ainsi acteur de son parcours.

III.2 Chapitre 2 : Connaissance chiffrée de l'enfance en danger

Estimation des prises en charges au 31 décembre 2007

Le nombre de mineurs bénéficiant d'au moins une mesure de prise en charge est estimé, au 31/12/2007, à 265 061 sur la France entière, ce qui représente 1,86 % des moins de 18 ans. Le nombre de jeunes majeurs bénéficiant d'au moins une mesure est estimé, au 31/12/2007, à 21 565 sur la France entière, ce qui représente 0,84% des 18-21 ans. Qu'il s'agisse des mineurs ou des jeunes majeurs, la proportion de la population prise en charge a légèrement diminué entre 2006 et 2007, confirmant une tendance régulière à la baisse pour les prises en charge des jeunes majeurs observée depuis 2004.

- **La transmission des données individuelles et anonymisées**

Le système de remontée de données découlant du décret du 19 décembre 2008 en cours de modification doit être cohérent avec les recommandations internationales existantes. En s'appuyant sur les définitions et les théories sur la maltraitance et sur les recherches récentes, qui soulignent la nécessité de prendre en compte une pluralité de facteurs explicatifs et de types de dangers en présence dans la compréhension des situations familiales, l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) en lien avec l'International Society for Prevention of Child Abuse and Neglect (ISPCAN) mènent des travaux sur la production de données concernant l'enfance maltraitée. Des réflexions portées par l'UNICEF et l'OCDE visent à intégrer une évaluation du bien-être des enfants dans les politiques publiques. Ainsi ces organismes proposent des thématiques à étudier et une série de variables à recueillir qui concernent les caractéristiques des enfants, les types de maltraitance, les caractéristiques du/ des agresseurs présumés, de la personne s'occupant des enfants, si elle n'est pas l'auteur présumé, du foyer où vit l'enfant. Ce recueil permet d'identifier les ressources nécessaires pour la prise en charge la plus adaptée possible des enfants en danger. C'est donc un outil utile à la fois pour les acteurs de terrain, dont il complète la connaissance des problématiques et de la prise en charge des

publics concernés, et pour les décideurs, car il fournit des informations utiles à l'évaluation et à l'élaboration des programmes et politiques publiques pour ces enfants. Des indicateurs permettent de résumer l'information complexe et multiple recueillie au niveau des producteurs de données, de faire ressortir les grandes tendances et leur évolution dans le temps, d'effectuer des comparaisons par territoires, d'identifier les impacts d'une intervention et d'en mesurer les effets.

Les indicateurs retenus au niveau européen, présentés par le centre de recherche Innocenti de l'UNICEF en 2007, sont groupés en six dimensions : bien-être matériel, logement et environnement, éducation, santé et sécurité, comportements à risque et qualité de la vie scolaire. Chacune de ces dimensions repose sur les normes internationales énoncées dans la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant (UNCCRC, United Nation, 1989).

La mise en œuvre du système de remontée de données dans ses évolutions à venir devra permettre à la fois de constater et quantifier les processus et actions mises en œuvre, mais aussi de savoir dans quelles mesures les différents acteurs les perçoivent et les utilisent.

IV. Connaissances en protection de l'enfance

IV.1 Rapport sur la situation des pupilles de l'Etat au 31 décembre 2009

L'enquête sur la situation des pupilles de l'État, mise en place en 1987 par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)³, a été confiée à l'ONED en 2006. Cette enquête, initialement réalisée tous les deux ans par le Bureau enfance et famille de la DGAS, est devenue annuelle depuis 2006. Cette collecte se fait au moyen d'un questionnaire, que remplissent conjointement les Directions départementales de la cohésion sociale⁴ et les Conseils généraux. Cette enquête permet, chaque année, de faire le point sur la situation des pupilles de l'État, le fonctionnement des conseils de famille et sur la délivrance des agréments d'adoption. Elle est présentée chaque année au Conseil Supérieur de l'Adoption (CSA).

L'enquête pour l'année n est lancée en début d'année (février-mars n+1) avec demande de retour pour juin ; des relances sont nécessaires mais jusqu'à présent nous avons obtenu 100 % des réponses de la part des départements, l'ensemble des réponses étant de retour à l'automne. Notre objectif est de finaliser les résultats pour une publication du rapport en fin d'année n+1 (traitement de l'année 2009 actuellement en cours).

L'enquête fait l'objet d'un rapport annuel présentant les résultats du traitement statistique. La première partie fait l'analyse de la situation des enfants ayant le statut de pupille de l'État au 31 décembre, de

³ La DGCS regroupe depuis janvier 2010 la Direction générale de l'action sociale (DGAS), la Délégation interministérielle à la famille et le SDFE. La DGCS relève, depuis novembre 2010, du Ministère des Solidarités et de la Cohésion Sociale.

⁴ Les directions départementales de la cohésion sociale (DDCS) succèdent, depuis début 2010, aux directions départementales des affaires sanitaires et sociales (DDASS) dans leurs attributions exercées auparavant par le pôle social des DDASS.

leurs caractéristiques et des évolutions les concernant. La deuxième partie fait état des mouvements de population, c'est-à-dire des enfants ayant obtenu le statut de pupille au cours de l'année (entrées), des enfants ayant quitté ce statut dans l'année (sorties) ainsi que les placements en vue d'adoption décidés dans l'année par les conseils de famille. Enfin, une dernière partie apporte des informations complémentaires notamment sur les pupilles de l'État remis par leurs parents ou déclarés sans filiation (1°, 2° et 3° de l'article L.224-4 du CASF), la tutelle des pupilles (fonctionnement des conseils de famille) et les candidats à l'adoption dans chaque département (demandes d'agrément).

- **Les enfants pupilles de l'Etat au 31/12/2009**

Au 31 décembre 2009, 2 268 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 (37 %) vivaient dans une famille ayant pour projet de les adopter. Ces chiffres sont relativement stables depuis plusieurs années.

Les enfants qui ne sont pas placés en vue d'adoption ont en moyenne 11,1 ans, 72 % d'entre eux ayant eu une prise en charge antérieure à l'ASE ; les enfants placés en vue d'adoption sont quant à eux quatre fois plus jeunes. Par ailleurs, 13 % des enfants dits « à particularité » sont placés dans une famille adoptive tandis que c'est le cas de 53 % des pupilles en bonne santé, sans frères et sœurs avec lesquels ils devraient être adoptés et d'un âge « raisonnable ».

Les motifs d'absence de projet sont variables : si certains sont bien insérés dans leur famille d'accueil (12 %), d'autres ne sont pas prêts à être adoptés en raison de séquelles psychologiques, d'échec d'adoption, de refus de l'enfant (10 %). Pour 4%, des liens – juridiques ou filiaux – perdurent avec leur famille. Enfin, pour 48 % des enfants, aucune famille adoptive n'a été trouvée en raison de leur état de santé, handicap, âge élevé ou enfants faisant partie d'une fratrie.

- **Les admissions au cours de l'année 2009**

En 2009, 1005 nouveaux enfants ont obtenu, définitivement ou provisoirement, le statut de pupille de l'Etat, soit un peu plus d'une admission pour mille naissances. Cette proportion varie de 0 à 4 pour 1 000 selon les départements.

Les deux-tiers des admissions concernent des enfants « sans filiation » - essentiellement des enfants nés sous le secret - et 16 % font suite à une déclaration judiciaire d'abandon. Le nombre de naissances suite à un accouchement avec demande de secret est en forte augmentation passant de 598 à 664 (+11%) entre 2008 et 2009. Parallèlement, 3 enfants ont été trouvés et 15 enfants ont été admis comme pupille de l'Etat suite à un échec d'adoption.

Âgés en moyenne de 2,8 ans, 70 % des enfants ont moins d'un an lors de leur admission et 13 % 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.

Dans les mois qui suivent l'admission, la situation des pupilles est susceptible de changer rapidement. Ainsi, avant la fin de l'année 2009, près de la moitié des nouveaux admis ont été placés dans une famille adoptive et 11 % sont retournés dans leur famille naturelle. Alors que 17 % des nouveaux admis

sont des enfants dits « à particularité », c'est le cas de seulement 6 % de ces enfants quittant très vite le statut de pupille.

- **Les enfants ayant quitté le statut de pupille au cours de l'année 2009**

1031 enfants ont quitté le statut de pupille de l'Etat durant l'année 2009 (- 5%). Ainsi, les deux-tiers des sorties font suite à un jugement d'adoption, 20 % 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 2009 sont restés pupilles de l'Etat pendant, en moyenne, 9,4 années.

- **Les placements en vue d'adoption au cours de l'année 2009**

En 2009, 714 enfants ont été placés en famille adoptive, contre 726 un an plus tôt. Les enfants placés sont très jeunes (79 % ont moins d'un an, contre 74% en 2008), majoritairement admis suite à l'article L.224-4 1° du CASF (76 %, contre 70% en 2008) et très souvent placés dans une famille agréée du département (83 %). 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.

- **Les conseils de famille**

En France, il existe 116 conseils de famille qui suivent la situation de 20 enfants en moyenne. On estime que la situation de 5 à 6 % des pupilles n'a pas été examinée au cours de l'année 2009, comme le stipule pourtant la loi.

- **Les agréments d'adoption**

Les Présidents des Conseils généraux ont délivré, durant l'année 2009, 6 084 agréments d'adoption, soit une diminution de 13 % par rapport à 2008, faisant suite à une diminution forte en 2008 (-17%) ; cette baisse étant la conséquence de la diminution des demandes d'agréments. Amorcée en 2005, elle s'est poursuivie de façon moins forte en 2009 avec 8 377 demandes d'agréments formulées (-3%).

Par ailleurs, en sept ans, le nombre de retraits d'agréments a été multiplié par plus de huit. Cette forte augmentation traduit notamment le suivi plus prononcé des agréments d'adoption effectué par les services des Conseils généraux pendant les cinq années de validité.

IV.2 Enquête services

Répondant à sa mission d'observation et d'analyse du dispositif de protection de l'enfance, l'ONED a lancé au cours de l'année 2010 une enquête à l'attention des conseils généraux, permettant de dresser un bilan de l'offre de services et établissements en protection de l'enfance, afin d'obtenir une approche quantitative mais également qualitative de l'offre. Elle a été testée auprès de 4 départements. Son exploitation devrait permettre, à l'échelon local de venir alimenter la réflexion de l'ODPE, et à l'échelon national de disposer d'un instrument d'analyse, qui fait défaut tant sur le plan descriptif que dynamique, de l'offre de service et de son évolution après la loi du 5 mars 2007. Au 31 décembre, 54 départements avaient répondu. Ces réponses ont été exploitées dans le cadre du rapport annuel de l'ONED.

IV.3 Participation de l'ONED au groupe CNIS sur les indicateurs sociaux départementaux

Pour prolonger les échanges entrepris en 2009 dans le cadre du groupe de travail du CNIS (composé de représentants des départements, de la statistique publique, et de représentants d'organismes gérant des systèmes d'information parmi lesquels l'ONED) sur les « indicateurs sociaux départementaux », en restant sur un équilibre entre niveau local et niveau national, un groupe d'expérimentation dont font partie les démographes de l'ONED, a été mis en place. Il est co-animé par un représentant de l'ADF et un représentant de la statistique publique regroupant les mêmes partenaires que le groupe CNIS.

Les objectifs du groupe de 2010 étaient les suivants :

- **Affiner les définitions et les nomenclatures à utiliser**
- **Calculer effectivement les indicateurs**, dans l'optique d'une systématisation future
- **Valider la sélection proposée, la modifier et la compléter**
- **Approfondir des questions insuffisamment abordées en 2009** : l'infra-départemental, les coûts, l'efficacité, les indicateurs du logement et de la santé
- **Proposer une organisation pour la production généralisée et la diffusion des indicateurs**

Constatant la difficulté récurrente de communication entre les niveaux locaux et nationaux, aussi bien en matière d'échange de données qu'en matière d'analyse partagée, a été retenu le principe d'expérimenter des observations et analyses départementales et de les partager au sein du groupe national. Pour faciliter les échanges, il a été décidé de se limiter à deux thèmes de travail transversaux: **le vieillissement et la précarité**, l'ONED participant à ce second groupe.

Au total, 59 indicateurs ont fait l'objet d'un calcul (33 au niveau central seulement, huit au niveau des départements du groupe seulement, 18 à la fois au niveau central et par les départements du groupe). Les démographes de l'ONED ont travaillé sur les indicateurs concernant l'enfance en danger et proposé des simplifications.

Afin de donner une suite durable au travail réalisé depuis deux ans par le groupe de CNIS puis par le groupe de travail piloté par la DREES et l'ADF, ont été définies des perspectives d'organisation et de fonctionnement adaptées.

IV.4 MIPES

L'ONED a été sollicité par la MIPES (Mission d'Information sur la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale en Ile de France), au cours de trois réunions entre mai et octobre 2010, afin de participer à la mise en place d'une étude qualitative sur la pauvreté juvénile en Ile-de-France. Cette étude s'inscrit dans un projet plus vaste, commun aux observatoires régionaux de Provence-Alpes-Côte d'Azur (Dispositif régional d'observation sociale), d'Ile-de-France (MIPES) et de Rhône-Alpes (Mission Rhône-Alpes d'information sur l'exclusion). Cette démarche d'observation partagée porte sur la mesure et l'analyse, tant quantitative que qualitative, de l'importance de la pauvreté juvénile. Cette étude a donné lieu à un rapport paru en mars 2011 intitulé « Etude qualitative portant sur la pauvreté juvénile en Ile-de-France ».

IV.5 OCIRP

L'ONED est, depuis octobre 2009, membre du Comité d'experts de la Fondation d'entreprise OCIRP (Organisme Commun des Institutions de Rente et de Prévoyance). Le défi de la Fondation d'entreprise OCIRP est de faire connaître et reconnaître la situation de l'état d'orphelin en France autour de trois axes :

- soutenir des actions permettant aux jeunes orphelins de grandir malgré la perte en étant accompagnés et soutenus ;
- sensibiliser le monde des professionnels de l'enfance et de l'éducation ;
- soutenir la recherche en sciences sociales et en sciences humaines.

En 2010, le comité d'experts, qui s'est réuni à trois reprises en 2010 (21 janvier, 15 avril et 13 septembre) a sélectionné 11 projets à financer par la Fondation autour de ces trois axes.

V. Etudes et Recherches

V.1 Mouvements au sein du Conseil Scientifique

Monsieur Dominique FABLET a démissionné de la présidence du conseil scientifique en juin avant de quitter le conseil au 1^{er} octobre suivant, son mandat arrivant à terme. Madame Gisèle APTER a été élue présidente, Madame Annick-Camille DUMARET, vice-présidente en juin. Monsieur Reinhart WOLFF a pris la succession de Monsieur Hans GRIETENS en janvier 2010. Madame Catherine VILLENEUVE-GOKALP a quitté le conseil scientifique en juin. Monsieur Marcel JAEGER l'a intégré en septembre. En décembre, Monsieur Jacques COMMAILLE et Monsieur Alain VILBROD ont aussi intégré le conseil scientifique.

Conseil Scientifique au 31-12-2010

Membres à titre institutionnel	
<i>Institution</i>	<i>Nom</i>
ANDASS, Association Nationale des Directeurs de l'Action Sociale et Sanitaire	BELLE VAN THONG Marie-Françoise
Direction de la recherche, Secteur SHS (ministère délégué à la recherche)	CASELLA Philippe
ODAS, Observatoire national de l'action sociale décentralisée	AVENEL Cyprien
Mission de recherche Droit et Justice	GARIOUD Georges

INHESJ, Institut National des Hautes Etudes de la Sécurité et de la Justice	PALACIO Manuel
DREES	MAHIEU Ronan
Fondation de France	BOUVIER Anne
Membres à titre personnel	
Nom	Fonction
APTER Gisèle Présidente	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 Vice-Présidente	Ingénieur de recherche - psychologue
JAEGER Marcel	Professeur titulaire de la Chaire Travail social et intervention social, CNAM
EUDIER Frédérique	Maitre de conférences, Université de Rouen, UFR de droit
WOLFF Reinhart (Prof. Dr)	Privatdozent à l'Université libre de Berlin en sociologie
PLAISANCE Eric	Professeur émérite en Sciences de l'éducation, Université Paris – Descartes
COMMAILLE Jacques	Professeur émérite des Universités – Ecole Normale Supérieure de Cachan
VILBROD Alain	Professeur de Sociologie – UBO – Faculté de lettres et sciences humaine à Brest

V.2 Appel d'offres de l'ONED

• APPEL D'OFFRES 2010

L'ONED a lancé un appel d'offres ouvert en protection de l'enfance, afin d'améliorer la connaissance des phénomènes de maltraitance envers les mineurs et la situation des enfants, des adolescents et de leurs familles, d'éclairer les débats, d'aider à la prise de décisions. Il a également lancé un appel d'offres thématique, consacré à *la santé des enfants accueillis au titre de la protection de l'enfance*. Les recherches ont pour objectif d'apporter de nouveaux éléments de connaissance sur la santé physique et psychologique ainsi que sur la déficience des enfants accueillis au titre de la protection de l'enfance.

A l'issue de ces appels d'offres, le Conseil d'administration, sur proposition du Conseil scientifique a décidé de financer quatre recherches :

Type d'appel d'offres	Nom du responsable	Équipe de recherche	Titre du projet soumis à l'ONED	Durée / montant
Thématique	Eliane CORBET	CREAI RA, ORS, FRAES, CG 74	La santé des enfants accueillis au titre de la protection de l'enfance	18 mois / 34 080 €
Thématique	Catherine SELLENET	Université de Nantes (Labécd)	Santé et qualité de vie des enfants accueillis dans les établissements de la protection de l'enfance : l'exemple de la Loire Atlantique	24 mois / 28 783 €
Thématique	Serge FANELLO et Daniel ROUSSEAU	CHU d'Angers	Projet d'enquête sur l'évolution des enfants ayant été admis avant l'âge de quatre ans à la pouponnière du Village Saint-Exupéry entre 1994 et 2005	24 mois / 40 000 €
Ouvert	Erwan LE MENER & Emmanuelle GUYAVARCH	Observatoire du Samu social de Paris	La construction politique de la prise en charge des enfants et des familles « sans domicile », une approche ethnographique	18 mois / 35 000 €

- **Retour des recherches**

Des rapports finaux de recherches financés par l'ONED ont été remis pour validation au conseil scientifique. Les rapports et/ou leur synthèse sont maintenant disponibles sur le site www.oned.gouv.fr

➤ *Validation d'un référentiel d'évaluation des situations familiales* sous la direction de Madame Eliane CORBET, CREAI Rhône Alpes.

L'extension de cet outil à la population des 6-18 ans a donné lieu à des délais et un financement complémentaire de l'ONED à hauteur de 6 184€. L'étude complémentaire est en cours.

➤ **Le placement durant l'enfance : quelle influence à l'âge adulte ?** sous la direction de Monsieur Serge PAUGAM, CNRS Centre Maurice Halbwachs - ERIS

➤ **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-Marne) et de la suite éducative du foyer des Amandiers** sous la direction de Monsieur Marc BESSIN - EHESS - Iris (en collaboration avec l'association Jean Cotxet) –

- **L'évaluation des situations des enfants en protection de l'enfance : collectif de travail et compétences collectives** sous la direction de Monsieur Michel BOUTANQUOI et Monsieur Jean-Pierre MINARY, Université de Franche-Comté UFR des sciences du langage, de l'Homme et de la Société Laboratoire de psychologie –
- *Améliorer l'accompagnement des enfants dans le cadre du placement : pour une meilleure analyse de la dimension fraternelle* sous la direction de Madame Régine SCelles - Université de Rouen (en collaboration avec l'Université de Toulouse II et SOS Villages d'enfants)

V.3 Poursuite du séminaire de l'ONED

Le séminaire annuel de l'ONED 2009-2010 rassemblant des chercheurs et des acteurs du champ de la protection de l'enfance s'est tenu du 23 octobre 2009 au 21 mai 2010, à raison de 5 séances. Plus d'une cinquantaine de participants ont assisté à au moins une séance en 2009-2010, pour une moyenne de 26 personnes présentes, lors des séminaires 2008-2009. Les séances s'organisent autour de la présentation d'une à trois recherches récentes, dont les résultats sont le plus souvent inédits. Les présentations sont suivies d'échanges et de débats qui témoignent de l'intérêt manifeste de la formule permettant un échange entre chercheurs et professionnels de la protection de l'enfance. L'évaluation du séminaire par les participants a été très positive et l'ONED continue de recevoir régulièrement de nouvelles demandes de la part de professionnels et de jeunes chercheurs pour assister à ces séances.

Séances pour l'année civile 2010

- 8 janvier 2010 : *Vulnérabilité relationnelle et accompagnement professionnel*
 - Monsieur Gillonne DESQUESNES (sociologue, Université de Caen) : *Etude de la sociabilité à partir d'une approche d'analyse de réseau des familles dites maltraitantes*
 - Madame Cécile ENSELLEM (Sociologue, Responsable du pôle réseau de la FNEPE) : *L'accompagnement des parents et des enfants lors des visites médiatisées dans le réseau des Ecoles des parents et des éducateurs. Un travail d'équilibriste.*
- 12 février 2010 : *L'expertise médicale face à la maltraitance des enfants*
 - Madame Anne LAURENT-VANNIER (Médecin, Hôpital Saint-Maurice, Présidente de la SOFMER (Société Française de Médecine physique et de Réadaptation) : *A propos du bébé secoué, quelle prise en compte pour l'enfant en danger de ses droits en tant que victime?*
 - Madame Mireille NATHANSON, (pédiatre) : *Enfants victimes d'abus sexuels : expérience médicale en pratique hospitalière*

- 9 avril 2010 : *L'expertise éducative en Protection de l'enfance*
 - Madame Sylvie COTHENET (Docteure en sciences de l'éducation, Responsable pédagogique) : *Faire face à la maltraitance infantile : orientations pour le développement des compétences individuelles et collectives des professionnels*
 - Monsieur Michel BOUTANQUOI (Psychologue, Université de Franche-Comté) : *L'évaluation des situations d'enfants en protection de l'enfance : collectifs de travail et compétences collectives.*

- 21 mai 2010 : *Les écrits professionnels en protections de l'enfance : contributions à une clinique de l'écriture*
 - Madame Coline CARDI (Sociologue, Paris VIII) : *La construction sexuée du danger : la figure de la « mauvaise mère » dans les dossiers de mineurs placés*
 - Madame Delphine SERRE (Sociologue, Paris I) : *Les assistantes sociales et la rédaction du signalement d'enfant en danger*

- 26 novembre 2010 : *Le contrat jeune majeur : quelles réalités pour les jeunes ?*
 - Madame Céline JUNG (chargée d'études, auteur de « L'aide sociale à l'enfance et les jeunes majeurs », l'Harmattan, 2010) « *Le Contrat Jeune Majeur : protection facultative, protection sélective? »*
 - Madame Juliette PETIT GATS (Doctorante en sociologie, sous la direction de Monsieur Marc BESSIN) et Madame Nathalie GUIMARD (Doctorante en sociologie, sous la direction de Monsieur Michel MESSU), « *La transition jeune majeure. Un temps négocié »*

VI. Dispositifs et Pratiques

VI.1 Dossier thématique de l'ONED

Le 14 décembre, l'ONED a diffusé un dossier thématique intitulé ***La théorie de l'attachement : une approche conceptuelle au service de la protection de l'enfance.*** Divisé en trois parties, ce dossier comporte un point sur la théorie de l'attachement, la question de l'attachement en protection de l'enfance, et sa prise en charge thérapeutique. Sous la coordination d'une chargée d'études, la réalisation de ce dossier a fait appel à de nombreux auteurs pour la plupart chercheurs et acteurs de la protection de l'enfance. Une journée de débats entre professionnels de la protection de l'enfance a été organisée à l'ONED le 7 mai, et retranscrite dans le cadre de ce dossier.

VI.2 La question des pratiques en milieu ouvert, au regard de la loi du 5 mars 2007

Un travail portant sur le milieu ouvert, qui donnera lieu à un rapport thématique et pratique, a été entamé en juillet 2010. Confié à une chargée d'études venue du terrain, ce travail se concentre sur la théorie du milieu ouvert, et, en pratique, s'intéresse à tous les services d'AED, d'AEMO, les dispositifs

innovants d'AEMO renforcée, avec hébergement, entre milieu ouvert et placement. Après la réalisation d'une revue de littérature et d'un point théorique sur la question du milieu ouvert, (législation, ouvrages, articles), le travail s'est poursuivi au cours de l'année 2010 à travers la visite sur le terrain de services d'AED et d'AEMO, et la rencontre avec des professionnels, pour parvenir à comprendre les pratiques à l'œuvre. Dans le cadre de ce travail, une chargée d'études s'est rendue à un colloque consacré à la justice des mineurs le 9 septembre et a rencontré le président du CNAEMO le 10 décembre, à Caen. Des rencontres avec des experts ont eu lieu. Ont également fait l'objet de visites de l'équipe de l'ONED l'accueil de jour d'Alfortville, le 16 novembre, l'espace départemental des solidarités de Créteil, le 24 novembre; l'espace départemental des solidarités de Vitry, le 30 novembre et, les 6 et 7 décembre, l'association Retis à Thonon-les-Bains.

VI.3 Outil du CREAM Rhône-Alpes

A la suite de la remise de la recherche validant le référentiel d'évaluation des situations familiales en protection de l'enfance, l'ONED et le CREAM Rhône-Alpes ont décidé, avec les quatre départements ayant participé à la création de l'outil, la mise en place dès fin 2010 d'un comité de suivi qui accompagnera la diffusion du référentiel dans les départements ; ce comité est chargé d'une part de suivre les modifications qui pourraient être apportées au référentiel d'évaluation des situations familiales en protection de l'enfance, d'autre part, d'observer ce que produisent la démarche et l'usage du référentiel, en termes de nouvelles postures professionnelles, de débats suscités, de projets de services qu'il implique, et de demandes de compléments.

VI. 4 Enfants exposés à la violence dans le couple

Poursuivant le travail qui faisait suite à la parution d'un guide de préconisations à l'usage des professionnels et à la journée d'études et d'échanges organisée le 4 décembre 2009, le travail autour des enfants exposés à la violence dans le couple s'est poursuivi en 2010 sous différentes formes, mené par deux chargées d'études, l'une sociologue, l'autre, psychologue. Ont été rédigés deux chapitres du livre paru aux éditions Dunod, *L'enfant face à la violence dans le couple* : « Les enfants exposés aux violences conjugales : une catégorie prise en compte par l'action publique ? » et « Etat des lieux d'un point de vue pratique ». Un article intitulé « *Violence conjugale : il est urgent de penser aux enfants* » pour le numéro thématique de Réalités Familiales (revue de l'UNAF) a également été publié. La chargée d'études sociologue a travaillé régulièrement avec l'équipe de l'Institut de Victimologie sur cette thématique, qui a donné lieu à divers échanges. La valorisation du travail mené par l'ONED a également pris la forme de communications au cours de divers colloques :

- Le 26 mars, au colloque du CNAM consacré aux politiques publiques face aux violences conjugales

- Le 1^{er} avril, au séminaire organisé par la sous-commission départementale de lutte contre les violences conjugales de l'observatoire de l'égalité femmes/hommes de la Mairie de Paris, « les enfants exposés aux violences conjugales : comprendre ».
- Le 18 juin, à la Fondation pour l'enfance, « *violence conjugale, l'enfant au cœur des enjeux* », en binôme avec une écoutante du SNATED
- Les 22 et 23 novembre, au Conseil de l'Europe, lors d'un colloque intitulé « *violence conjugale, victime, auteur, enfants, vers une approche intégrée* », organisé par l'association Regain, Strasbourg.
- Le 25 novembre, intervention au colloque « Violences dans le couple, l'enfant au cœur de la procédure », organisé par Le Collectif Halte aux Violences Envers les Femmes, à Rouen.
- Le 26 novembre, intervention dans le cadre de la conférence débat organisé par l'APCE 78 pour les professionnels à Saint Germain en Laye sur le thème *L'enfant face à la violence dans le couple*.
- Le 13 décembre, intervention lors du colloque « violence conjugale : une affaire à trois », organisé par l'association Du côté des femmes (Pau).

En complément, les deux chargées d'études ont visité plusieurs dispositifs qui prennent en compte les spécificités de l'enfant exposé aux violences dans le couple :

- Le 23 mars, visite de l'institut Montaigne, une plate-forme de psychologues et de travailleurs sociaux libéraux, dirigé par Madame Myriam CASSEN à Bordeaux, qui offre des thérapies familiales de type systémique et traite du psycho-traumatisme.
- Le 6 mai, visite de SOS Femmes Châteaubriand, ALT femmes avec enfants.
- Le 4 juin : visite de La Durance, une SCOP réunissant deux thérapeutes familiaux et formateurs systémiciens. Les chargées d'études ont rencontré Madame Catherine VASSELEIR-NOVELLI qui a un long passé d'intervenante à la fois en CHRS accueillant des victimes de violence conjugale, mais également sur la prévention de la maltraitance en cadre scolaire.
- Le 14 décembre, lors de sa visite à l'association Du côté des femmes (CHRS Pau), la chargée d'étude sociologue a rencontré l'équipe éducative pour échanger sur leur projet d'élaborer, avec la participation des mères et des enfants, un livret d'accueil pour l'enfant selon sa tranche d'âge. Cette visite fera l'objet d'une fiche bientôt disponible sur le site de l'ONED.

VI. 5 Autres visites de dispositifs

Comme chaque année, l'ONED, au titre de sa mission de recensement et de diffusion des pratiques de prévention, de dépistage, de prise en charge médico-sociales et judiciaires dont les résultats évalués

ont été jugés concluants, s'est rendu dans divers dispositifs. Ces visites ont fait l'objet de fiches qui sont soit en cours de validation, soit déjà disponibles sur le site de l'Observatoire :

- L'Estancade dans le département des Landes, le 30 septembre, dispositif dédié aux jeunes en difficultés multiples ;
- l'Espoir, autre dispositif dédié au même public de jeunes en grande difficulté, dans le département du Val de Marne, le 16 novembre ;

Enfin, concernant une étude sur l'accompagnement des visites médiatisées, dans le cadre de la préparation du sixième rapport de l'ONED, les deux chargées de mission ont rencontré la Fédération nationale des services d'aide à domicile le 25 novembre, la Fédération Nationale des associations de Points Rencontres le 2 décembre et l'association Cap Alésia à Paris le 7 décembre.

VII. Interventions des membres de l'ONED

Le 2 février, deux chargés d'études se sont rendus à Caen, où ils ont participé à un colloque universitaire destiné aux professionnels de la petite enfance, au cours duquel ils ont animé un atelier et restitués les résultats au cours de la séance plénière.

Le 3 février, un chargé d'étude sociologue a participé au débat public organisé par la Conférence nationale de santé (CNS), consacrée à l'utilisation des données administratives de santé par les chercheurs, ainsi qu'à plusieurs séances du séminaire de la petite enfance organisé par la CNAF.

L'ONED a participé à 3 réunions en qualité de membre du Comité d'organisation stratégique (COS) de l'ANESM, représenté par un chargé d'étude, suppléant de la coordinatrice.

Le 24 août, a eu lieu une réunion technique autour du lancement de l'étude dirigée par Monsieur Serge PAUGAM financée par l'ONED, sur le point de vue des usagers.

Le 1^{er} octobre, l'un des chargés d'études de l'ONED est intervenu lors d'un colloque organisé à l'Institut Supérieur de Travail Social de Mulhouse, sur la parentalité et les évolutions du travail social. Il était également présent lors de la séance des Entretiens de la Chaire de travail social et d'intervention de travail social du CNAM consacrée aux troubles du voisinage et santé mentale, le 14 octobre.

VIII. Publications des membres de l'ONED

Journal des psychologues

Le numéro de mai 2010 du Journal des Psychologues publiait un dossier consacré à la protection de l'enfance, coordonné par la rédactrice de l'ONED. Une chargée d'études et une ancienne chargée de mission ainsi que divers acteurs reconnus dans le champ ont apporté leur contribution à ce dossier.

La Famille d'accueil et l'Enfant

L'une des chargées de mission de l'ONED a rédigé dans le cadre de l'ouvrage coordonné par Madame Hélène JOIN-LAMBERT MILOVA et publié aux éditions de l'Harmattan *La Famille d'accueil et l'Enfant Recherches sur les dimensions culturelles, institutionnelles et relationnelles du placement familial*, un chapitre consacré à la professionnalisation des assistants familiaux.

IX. International

IX.1 Journée franco-québécoise du 11 octobre 2010

En 2006, le Québec se dotait d'une nouvelle législation en matière de protection de l'enfance. La France faisait de même avec la loi du 5 mars 2007. Près de 250 personnes ont assisté le 11 octobre à une journée de travail consacrée aux référentiels possibles pour le pilotage des politiques en protection de l'enfance. Des intervenants français et québécois, professionnels de terrain et cadres de l'action sociale, chercheurs et hauts fonctionnaires ont discuté et débattu de la construction d'outils de pilotage en protection de l'enfance, des moyens de mettre les connaissances au service des pratiques ou des passerelles possibles entre les deux. Une première partie présentait les dispositifs de protection de l'enfance en France et au Québec et le contexte dans lequel les réformes sont intervenues.

La présentation de certains de ces outils permettant d'apprécier l'efficacité et l'utilité de ces politiques a fait l'objet d'une deuxième table ronde. Au cours de celle-ci, a été soulignée l'importance de disposer de données statistiques fiables afin de renseigner des indicateurs pertinents et utiles aux différentes catégories d'acteurs.

Présentant des expériences menées avec les intervenants québécois, Monsieur Nico TROCMÉ, professeur à l'Université de McGill (Montréal), a largement insisté sur la nécessité de mettre en place de véritables partenariats avec les professionnels de terrain. Ces idées étaient partagées par Monsieur Mohammed L'HOUSNI, directeur de l'association Retis, qui soulignait l'importance de créer une culture de la recherche action.

S'il est clair que les expériences québécoises ne sont pas transposables en l'état en France, cette journée, très appréciée des participants, a permis de mener des échanges autour de deux contextes politiques, de deux cultures, de deux types de sensibilités qui, bien que différents, n'en partagent pas moins des préoccupations proches, dans un contexte économique et social difficile en France comme au Canada. Les actes de la journée doivent être publiés notamment sur le site de l'ONED.

IX.2 Accueil de délégations étrangères

• **Equipe québécoise**

Le 14 avril, l'équipe de l'ONED rencontrait Madame Claire CHAMBERLAND, professeure de psychologie à l'Université du Québec à Montréal et Madame Louise ETHIER, professeure de psychologie à l'Université du Québec à Trois-Rivières. Madame Claire CHAMBERLAND présentait le projet AIDES qui vise à mettre à l'essai et à implanter un modèle de collaboration importé d'Angleterre, permettant aux différentes organisations d'un même milieu de partager une évaluation et une analyse communes des besoins des enfants, des capacités parentales ainsi que des facteurs familiaux et environnementaux susceptibles d'influencer les réponses à ces besoins.

Au cours de la même réunion, Madame Louise ETHIER a présenté le programme ETRE. Développé à partir du constat qu'il n'existait quasiment aucun programme à même de traiter le traumatisme chez les enfants exposés à différentes formes de maltraitance, et qui permette d'envisager parallèlement la prise en charge des parents. Ce programme, implanté puis évalué dans les Centres Jeunesse, prenant en charge les familles dont les enfants bénéficient d'une mesure de protection de l'enfance, procède en trois phases :

- la stabilisation, visant à augmenter le sentiment de sécurité de l'enfant au sein de sa famille,
- l'intégration du traumatisme, à savoir apprendre à nommer les émotions, comprendre les expériences traumatiques et gagner du contrôle sur sa vie
- l'adaptation, à travers des expériences réparatrices.

Le programme a de bons résultats sur les enfants, tant sur leur sentiment de sécurité que sur leurs troubles du comportement.

• **Délégation japonaise**

Le 30 septembre, le GIPED, représenté par une chargée de mission de l'ONED et par la responsable du 119 recevait une délégation de représentants des départements de santé publique, des affaires sociales et de l'éducation venus des différentes collectivités territoriales du département d'Osaka (Japon), venue étudier l'organisation de la protection de l'enfance en France et son évolution.

• **Rencontre avec les collègues québécois concernant la collecte des données en protection de l'enfance**

Le 12 octobre, l'équipe de l'ONED tenait une réunion sur la collecte de données en protection de l'enfance avec Madame Ellen MOSS, psychologue, professeur à l'UQAM et Monsieur Daniel TURCOTTE, professeur à l'école de service social de l'Université de Laval, au Québec et chargé de la première évaluation de la loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). Les échanges ont porté notamment sur le recueil des données en protection de l'enfance, l'organisation du système de protection de l'enfance au Québec et en France

IX.3 Colloque de l'Association des Centres Jeunesse du Québec

En octobre 2010, le directeur de l'ONED et un chargé d'études sociologue ont participé au congrès de l'Association des Centres Jeunesse de Québec (ACJQ) et à la 9^e conférence Internationale S'occuper des enfants. Le directeur est également intervenu lors de la 3^e conférence internationale sur l'observation de la criminalité. Ce fût l'occasion de rencontrer nombre de partenaires institutionnels et d'avoir de nombreux échanges et réflexions, notamment Monsieur Nico TROCMÉ et Monsieur Jean-Pierre HOTTE dans la perspective de travaux à venir, dont l'organisation d'une journée de travail en France en 2011, autour de l'implantation d'un outil britannique au Québec et en France. A également été évoquée la possibilité d'échange de chargés d'études et de post-doctorants avec l'université de McGill, à Montréal. Une visite du centre jeunesse de Montérégie et des réunions de travail avec 5 IRTSD français et 5 centres jeunesse autour d'une étude sur l'évaluation dans le domaine social et médico-social ont pu également être réalisés pendant cette mission.

IX. 4 ChildOnEurope

Le GIPED a été élu, en janvier 2010, vice-président du réseau ChildOnEurope, réseau actuellement présidé par l'Espagne. Il est représenté, au cours des réunions, par Madame Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS, Directeur Général du GIP Enfance en Danger. Elle a participé, avec Madame Pierrine ROBIN, chercheur associé à l'ONED, au groupe de travail sur la participation des enfants et des jeunes en Europe. Ce groupe s'est réuni pendant deux jours à Paris, dans les locaux de l'ONED, les 18 et 19 octobre, afin de définir la méthodologie, le plan de travail et la préfiguration du sommaire du rapport de recherche à venir. L'ONED représenté par un chargé d'études a également participé au groupe de travail sur les modes d'accueil de la petite enfance, dont la publication du rapport est prévue au 1^{er} trimestre 2011.

Au titre de la vice-présidence, le GIPED a participé aux 2 séminaires (28 janvier et 10 juin) et aux 2 assemblées générales (29 janvier et 11 juin), au siège du réseau à Florence (Italie).

X. Centre de ressources et Communications

X.1- Centre de documentation et veille scientifique

- **Fonds informatisé SIDO**

L'informatisation du fonds documentaire s'est révélée nécessaire car le référencement des ouvrages sous Excel n'offrait pas une visibilité exacte du fonds et surtout ne permettait pas une interrogation de ce dernier. La documentaliste et l'informaticien du GIPED ont donc développé une application permettant à chaque collaborateur de consulter cette base sur son poste, l'objectif étant de joindre le

plus souvent et dans la mesure du possible le document primaire à la notice (rapport, articles, thèses...).

Une application supplémentaire permettant de gérer les prêts a également été créée. Il ne sera donc plus nécessaire de noter les emprunts à la main. Cette application permettra en outre la traçabilité des documents empruntés.

Contenu de la base SIDO

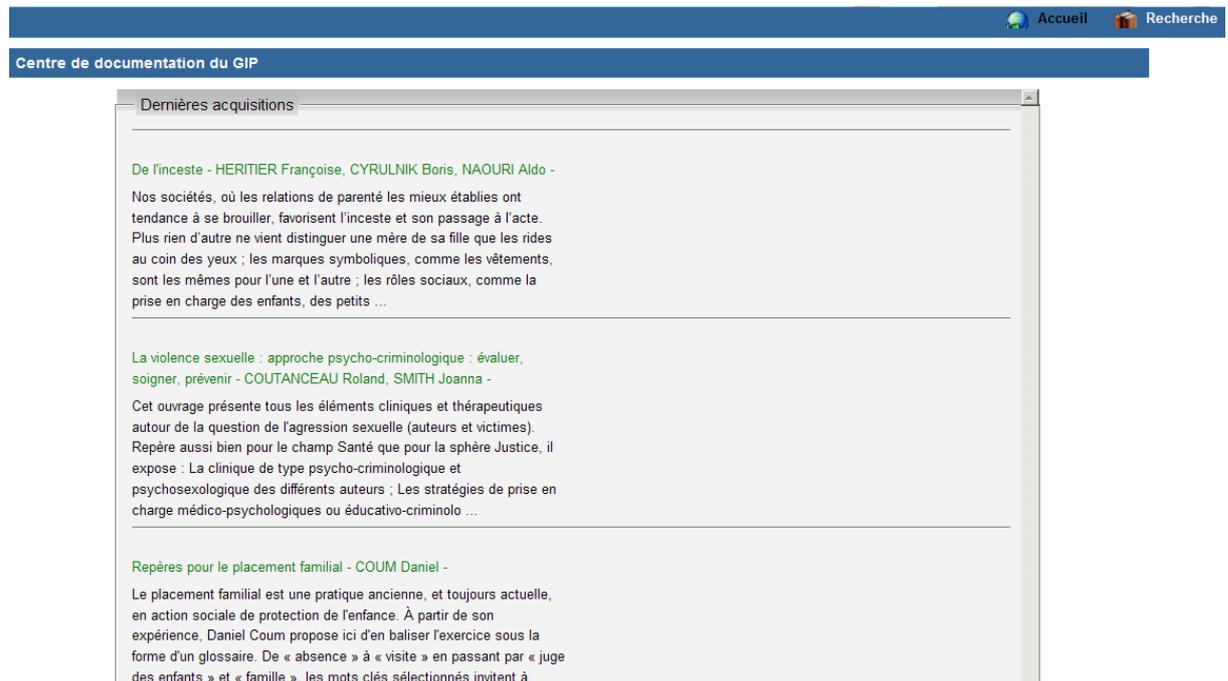
La base est en cours d'élaboration et compte déjà plus de 500 notices.

Les types de documents référencés sont :

- les ouvrages
- les rapports officiels
- les articles de revues
- les actes de colloques et congrès
- les mémoires et thèses
- les supports vidéo
- les études et recherches

Structure de la base

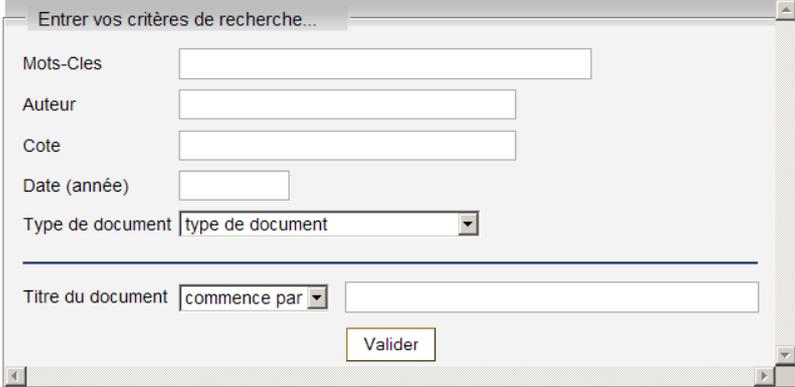
L'adresse de la base, <http://sido/>, n'est accessible que depuis les postes internes. La page d'accueil propose une présentation des dernières acquisitions.



The screenshot shows the website interface for the 'Centre de documentation du GIP'. At the top right, there are links for 'Accueil' and 'Recherche'. The main content area is titled 'Dernières acquisitions' and lists three recent entries:

- De l'inceste - HERITIER Françoise, CYRULNIK Boris, NAOURI Aldo -**
Nos sociétés, où les relations de parenté les mieux établies ont tendance à se brouiller, favorisent l'inceste et son passage à l'acte. Plus rien d'autre ne vient distinguer une mère de sa fille que les rides au coin des yeux ; les marques symboliques, comme les vêtements, sont les mêmes pour l'une et l'autre ; les rôles sociaux, comme la prise en charge des enfants, des petits ...
- La violence sexuelle : approche psycho-criminologique : évaluer, soigner, prévenir - COUTANCEAU Roland, SMITH Joanna -**
Cet ouvrage présente tous les éléments cliniques et thérapeutiques autour de la question de l'agression sexuelle (auteurs et victimes). Repère aussi bien pour le champ Santé que pour la sphère Justice, il expose : La clinique de type psycho-criminologique et psychosexologique des différents auteurs ; Les stratégies de prise en charge médico-psychologiques ou éducativo-criminolo ...
- Repères pour le placement familial - COUM Daniel -**
Le placement familial est une pratique ancienne, et toujours actuelle, en action sociale de protection de l'enfance. À partir de son expérience, Daniel Coum propose ici d'en baliser l'exercice sous la forme d'un glossaire. De « absence » à « visite » en passant par « juge des enfants » et « famille », les mots clés sélectionnés invitent à

Recherche



Entrez vos critères de recherche...

Mots-Cles

Auteur

Cote

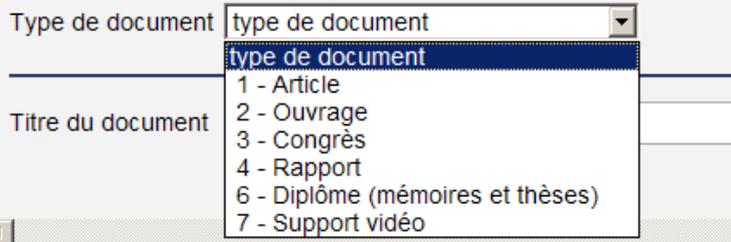
Date (année)

Type de document

Titre du document

Sont possible six critères de recherche. Un critère est suffisant pour valider une recherche mais il est bien sûr possible d'effectuer une recherche multicritères:

- *Mots- clés* : recherche sur le titre, le résumé et sur le champ mots clés.
- *Auteur* : Nom de famille en majuscule et prénom en minuscule (ex : SELLENET Catherine)
- *Cote* : l'étiquette collée sur la tranche du document permet de le localiser physiquement dans le centre de documentation. Elle est composée des trois premières lettres du nom de l'auteur suivie du N° d'enregistrement de la notice (ex : SEL492)
- *Date* : il s'agit de l'année du document sous cette forme AAAA (ex : 2010)
- *Type de document* : pour l'instant il y a sept types de documents mais ce critère est appelé à évoluer.



Type de document

- type de document
- 1 - Article
- 2 - Ouvrage
- 3 - Congrès
- 4 - Rapport
- 6 - Diplôme (mémoires et thèses)
- 7 - Support vidéo

Titre du document

- *Titre du document*

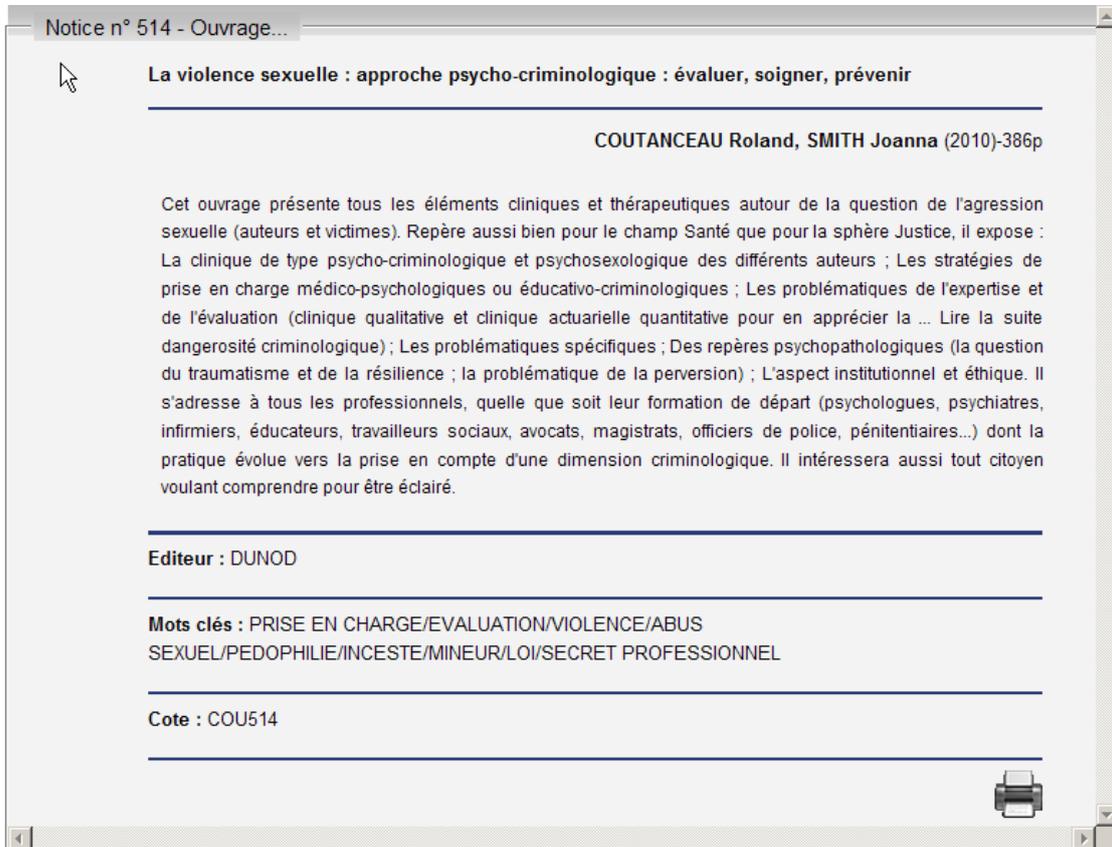


Titre du document

- commence par
- contient
- est égal à

Contenu d'une notice

Sont présentés le numéro de la notice et le type de document consulté, suivi du titre, de l'auteur, de la date d'édition, du nombre de page et du résumé (la 4^{ème} de couverture), les mots clés (liste de mots complémentaires qui ne figurent pas toujours dans le titre ou dans le résumé) et la cote.



Notice n° 514 - Ouvrage...

La violence sexuelle : approche psycho-criminologique : évaluer, soigner, prévenir

COUTANCEAU Roland, SMITH Joanna (2010)-386p

Cet ouvrage présente tous les éléments cliniques et thérapeutiques autour de la question de l'agression sexuelle (auteurs et victimes). Repère aussi bien pour le champ Santé que pour la sphère Justice, il expose : La clinique de type psycho-criminologique et psychosexologique des différents auteurs ; Les stratégies de prise en charge médico-psychologiques ou éducativo-criminologiques ; Les problématiques de l'expertise et de l'évaluation (clinique qualitative et clinique actuarielle quantitative pour en apprécier la ... Lire la suite dangerosité criminologique) ; Les problématiques spécifiques ; Des repères psychopathologiques (la question du traumatisme et de la résilience ; la problématique de la perversion) ; L'aspect institutionnel et éthique. Il s'adresse à tous les professionnels, quelle que soit leur formation de départ (psychologues, psychiatres, infirmiers, éducateurs, travailleurs sociaux, avocats, magistrats, officiers de police, pénitentiaires...) dont la pratique évolue vers la prise en compte d'une dimension criminologique. Il intéressera aussi tout citoyen voulant comprendre pour être éclairé.

Editeur : DUNOD

Mots clés : PRISE EN CHARGE/EVALUATION/VIOLENCE/ABUS SEXUEL/PEDOPHILIE/INCESTE/MINEUR/LOI/SECRET PROFESSIONNEL

Cote : COU514

Sur certaines notices, la présence d'une icône représentant un livre ouvert indique que le document est accessible en texte intégral depuis la notice en cliquant sur l'icône



Notice n° 2 - Article

 **Applications cliniques de la théorie de l'attachement pour les enfants en famille d'accueil : importance de la continuité**

GAUTHIER Yvon, FORTIN Gilles, JELIU Gloria (2004)

Les enfants en famille d'accueil présentent fréquemment des retards développementaux et des problèmes graves ou comportement, conduisant souvent à des déplacements fréquents à l'intérieur du réseau de placement. Cette population est à haut risque de troubles d'attachement. Dans une tentative de prévention de tels troubles, une Clinique d'Attachement a été développée à Montréal (Canada) dans le but d'offrir une consultation aux intervenants en Protection de l'Enfant qui œuvrent avec les enfants 0-6 ans en famille d'accueil et leurs familles. Le mode de fonctionnement de la Clinique sera décrit. Un problème spécifique a été fréquemment rencontré dans cette Clinique : un enfant qui a développé des liens d'attachement significatifs à ses parents d'accueil devrait-il retourner chez ses parents biologiques, qui n'ont pas développé leurs compétences parentales, ou demeurer à long terme dans sa famille d'accueil ? Le choix entre les deux familles est encore plus difficile quand les parents biologiques semblent avoir progressé suffisamment pour reprendre leur enfant. Des cas cliniques seront présentés pour illustrer ce dilemme. Les concepts de la théorie de l'attachement ont prouvé leur utilité dans la compréhension de ces problèmes, conduisant à notre position que le meilleur intérêt de l'enfant se trouve dans la préservation de ses liens d'attachement, et qu'une rupture de ces liens, surtout si ce n'est pas la première fois, constitue un traumatisme grave. Les résistances du milieu à cette position seront discutées, de même que les décisions de la Cour à la lumière de la jurisprudence canadienne.

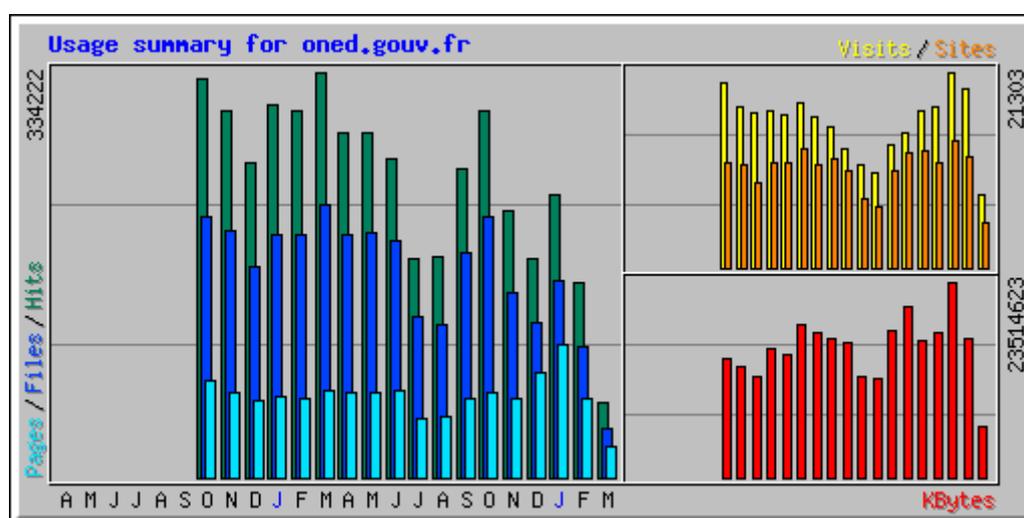
Mots clés : ATTACHEMENT/FAMILLE D'ACCUEIL/PROTECTION DE L'ENFANCE

Cote : ATTACHEMENT/2

- **Site ONED**

Fréquentation du site de l'ONED

Au cours de l'année 2010, la fréquentation du site de l'ONED a varié en fonction de l'actualité de l'Observatoire. Ainsi les pics observés dans la fréquentation du site correspondent à la publication annoncée de différents rapports (tels que l'enquête sur la situation des pupilles de l'Etat ou le dossier thématique sur la théorie de l'attachement) ou lors d'évènements organisés telles que les deux journées d'études de décembre 2009 consacrées l'une à l'enfant exposé à la violence dans le couple, l'autre à l'entrée des jeunes pris en charge par la protection de l'enfance dans la vie adulte, ou la journée franco-québécoise du 11 octobre 2010 organisée par l'ONED à l'Assemblée nationale.



Summary by Month										
Month	Daily Avg				Monthly Totals					
	Hits	Files	Pages	Visits	Sites	KBytes	Visits	Pages	Files	Hits
2010										
Dec 2010	5838	4104	2778	566	11355	17438942	17575	86125	127247	181008
Nov 2010	7321	5086	2161	571	12760	16449153	17133	64837	152601	219648
Oct 2010	9730	6954	2268	474	12426	20417271	14699	70311	215574	301638
Sep 2010	8504	6162	2163	448	10435	17704840	13453	64899	184883	255131

Aug 2010	5857	4068	1594	335	6671	11901509	10390	49424	126132	181586
Jul 2010	5818	4274	1579	362	7398	12104852	11237	48950	132505	180385
Jun 2010	8765	6523	2387	433	10599	16162713	13002	71628	195702	262958
May 2010	9151	6515	2262	490	11945	16720762	15220	70127	201979	283690
Apr 2010	9485	6673	2315	549	11129	17412089	16470	69469	200215	284575
Mar 2010	10781	7274	2286	576	12907	18357581	17875	70894	225500	334222
Feb 2010	10782	7129	2332	591	11386	14754413	16548	65316	199624	301905
Jan 2010	9880	6431	2169	550	11391	15386502	17067	67250	199362	306287
2010						194810627	180669	799230	2161324	3093033

Formation Joomla

La documentaliste, la rédactrice, la secrétaire de l'ONED, ainsi que la chargée de communication du SNATED ont suivi une formation sur le logiciel Joomla qui gère le site internet de l'ONED. Si cette formation a permis d'envisager les possibilités offertes par le logiciel, elle a montré de façon criante les limites des non professionnels du web dans la gestion du site ainsi que l'existence d'un certain nombre de défauts techniques et de bugs, contenu dans la version du logiciel Joomla disponible à l'ONED.

- **Lettres de l'ONED**

Au cours de l'année 2010, suivant l'actualité de l'observatoire, trois Lettres de l'ONED ont été diffusées aux partenaires et aux différents publics de l'Observatoire. Elles sont lues, en moyenne, par plus de 500 personnes.

X.2- l'ONED et les médias

L'ONED dans la presse

En 2010, l'ONED a fait l'objet de 124 citations et articles dans la presse généraliste et spécialisée, liées notamment à son actualité (journées d'études, publications de rapports), à raison en moyenne de plus de 10 références mensuelles.

