

**RAPPORT D'ACTIVITÉ  
DU  
GIP ENFANCE MALTRAITEE**

**2004**

## *Lettre du Président*

Avec l'entrée en vigueur de la loi du 2 janvier 2004 relative à l'accueil et la protection de l'enfance, l'année 2004 a été le théâtre de grands changements pour le GIP Enfance Maltraitée.

En effet, l'intégration de l'Observatoire National de l'Enfance en Danger au sein du GIP tel que souhaitée par le législateur et dont la création a été saluée par l'ensemble des partenaires, nous a conduit à repenser l'organisation du GIP, structure collégiale rassemblant autour d'une même table l'Etat, les Départements et les associations pour œuvrer ensemble à une meilleure protection de l'enfance.

Gérant dorénavant deux services publics de nature complémentaire, le SNATEM et l'ONED, le GIP a accueilli de nouveaux membres tels que la Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation sociale et des Statistiques ; la Direction des affaires criminelles et des grâces, la Direction des affaires économiques, sociales et culturelles du Ministère de l'outre-mer mais également trois associations connues pour leur investissement dans la cause de l'enfance, et qui sont la Voix de l'Enfant, Enfance et Partage et l'Enfant bleu.

Je salue au passage leur engagement auprès du GIPEM et leur souhaite la bienvenue au cœur de notre « Forum ».

Le GIPEM a par ailleurs adapté sa convention constitutive ainsi que son règlement intérieur et règlement financier afin d'offrir un nouveau cadre juridique à ses activités. Il a renforcé par ailleurs le nombre de sièges au sein de son Conseil d'administration avec l'élection au rang d'administrateurs, de deux directions ministérielles : la DREES et la Direction des affaires criminelles et des grâces ; de trois nouveaux départements : les Ardennes, l'Eure et la Seine St Denis, ainsi qu'une association : l'Union nationale des associations familiales.

L'Observatoire National de l'Enfance en Danger, inauguré en février 2004 en présence du ministre de l'enfance et de la famille, Christian Jacob, s'est aussitôt mis à pied d'œuvre sous la Direction de M. Paul Durning, Professeur en Sciences de l'Education, afin de concrétiser ses missions principales axées sur la mise en cohérence des différentes sources statistiques relatives à l'enfance en danger, l'évaluation des procédures de recueil et de traitement des signalements, le recensement des travaux d'étude et de recherche ainsi que la valorisation des actions innovantes.

Le SNATEM pour sa part s'est attaché, outre ses missions habituelles, à équiper son pôle écoute d'un système informatique de collecte et traitements des données plus performant que le précédent afin notamment d'affiner le recueil d'informations qui permettra une plus grande acuité dans la connaissance et l'analyse des problématiques liées à l'enfance maltraitée.

Par ailleurs, et dans l'optique d'une synergie entre le SNATEM et l'ONED, des perspectives d'échanges et de collaboration ont été ébauchées afin de mettre en commun l'expérience des professionnels de chacune de ces structures, ce qui contribuera à l'enrichissement des activités du GIPEM.

Enfin, je tiens à remercier tous les acteurs du GIPEM qui ont contribué ensemble et avec conviction, à relever les défis de l'année 2004 au cours de laquelle ont été semées les prémices d'une nouvelle ère qui j'espère, inscrira la protection de l'enfance sous les meilleurs auspices qu'elle puisse mériter.

Philippe NOGRIX  
Sénateur d'Ille et Vilaine  
Président du GIP Enfance Maltraitée

# SOMMAIRE

<b>Partie 1</b>	<b>LES ACTIVITES ADMINISTRATIVES DU GIPEM</b>	p 5
1)	La nouvelle Convention constitutive	p 6
2)	Le nouveau Règlement Intérieur	p 6
3)	Le nouveau Règlement financier	p 6
4)	L'installation et l'inauguration de l'ONED	p 6
5)	Procédures d'articulation SNATEM/ONED	p 7
6)	Le Budget du GIPEM	p 7
<b>Partie 2</b>	<b>LE SNATEM</b>	p 10
<b>Chapitre I</b>	<b>PRÉSENTATION DU SNATEM</b>	p 11
1)	Le SNATEM	p 12
2)	Les ressources humaines	p 13
3)	L'encadrement et la formation	p 16
4)	2004, les temps forts...	p 18
<b>Chapitre II</b>	<b>ÉCOUTER - ÉVALUER - APPORTER DES RÉPONSES</b>	p 22
1)	Les appels au 119	p 23
2)	Les demandes d'aides	p 24
3)	Les demandes de renseignements	p 38
4)	Les réclamations des usagers	p 42
<b>Chapitre III</b>	<b>INFORMER ET TRAVAILLER AVEC LES DEPARTEMENTS</b>	p 45
1)	Les transmissions aux départements	p 46
2)	Les retours d'information des départements	p 54
3)	Collaboration avec l'autorité judiciaire	p 56
<b>Chapitre IV</b>	<b>DEVELOPPER LES PARTENARIATS</b>	

## **INSTITUTIONNELS ET ASSOCIATIFS** p 58

- 1) L'Etat p 59
- 2) Les Départements p 59
- 3) Les autorités administratives indépendantes p 62
- 4) Les Associations p 63

## **Chapitre V COMMUNIQUER** p 65

- 1) Les relations avec les médias p 66
- 2) L'activité du site Internet : allo119.gouv.fr p 71
- 3) Le film institutionnel p 73
- 4) Les visites au 119 p 74
- 5) Les demandes de documentation p 76

## **Annexes** p 80

- 1) Organigramme 2004 du SNATEM p 81
- 2) Tableau de l'évolution des effectifs du SNATEM p 82
- 3) Tableau de la permanence du pré-accueil p 82
- 4) Extraits du progiciel Conso+ p 83
- 5) Bibliographie du SNATEM p 89
- 6) Filmographie du SNATEM p 90

<b>Partie 3</b>	<b>L'ONED</b>	p 91
<b>Introduction</b>		p 92
<b>Chapitre I</b>	<b>Mise en place de l'ONED</b>	p 93
1)	Chronologie de la mise en place de l'Observatoire	p 93
2)	Constitution de l'équipe	p 94
3)	Mise en place des infrastructures matérielles	p 97
4)	Elaboration des structures et des modalités de travail	p 97
5)	Liste des membres du Conseil scientifique	p 98
<b>Chapitre II</b>	<b>Activités liées aux missions de l'ONED</b>	p 99
1)	Mise en cohérence des données chiffrées	p 99
2)	Recensement des pratiques de prévention, de dépistage et de prise en charge	p 100
3)	Développement d'études et de recherches	p 101
4)	Participation au réseau des Observatoires Européens	p 103
5)	Diffusion et circulation des informations	p 103
<b>Chapitre III</b>	<b>Rencontres avec les partenaires de l'ONED</b>	p 105
1)	Les administrations centrales	p 105
2)	Les départements	p 105
3)	Participation à des groupes de travail et consultations	p 106
4)	Les associations de protection de l'enfance	p 106
5)	Les chercheurs et les professionnels-experts	p 106
<b>Annexes</b>		p 107
1)	Lettre n°1 de l'ONED	

# **Partie 1**

## **LES ACTIVITES ADMINISTRATIVES DU GIPEM**

**La nouvelle Convention constitutive**

**Le nouveau Règlement Intérieur**

**Le nouveau Règlement financier**

**L'installation et l'inauguration de l'ONED**

**Procédures d'articulation  
SNATEM/ONED**

**Le Budget du GIPEM**

# **LES ACTIVITES ADMINISTRATIVES DU GIPEM**

## **La Nouvelle Convention Constitutive**

Suite à la loi n° 2004-1 du 2 janvier 2004 relative à l'accueil et à la protection de l'enfance qui a consacré la création de l'Observatoire national de l'enfance en danger, la convention constitutive du GIP a fait l'objet d'un certain nombre de modifications visant à intégrer le nouvel observatoire au sein du GIP et à introduire une nouvelle organisation du GIP.

Cette convention constitutive a été présentée aux membres de l'assemblée générale le 20 janvier 2004 et adoptée par celle-ci.

Elle a été approuvée par arrêté interministériel du 6 mai 2004 publié au J.O du 18 mai 2004.

## **Le nouveau Règlement Intérieur**

Dans la foulée de la nouvelle convention constitutive, et compte tenu des changements introduits par celle-ci, le Règlement intérieur du GIP a dès lors été amendé pour affiner et enrichir les dispositions relatives notamment au fonctionnement des organes décisionnels et consultatifs du GIP ainsi que des organes de contrôles. Il définit par ailleurs les nouvelles attributions du Directeur général du GIP ainsi que des Directeurs de service, SNATEM et ONED.

Ce règlement a été adopté par le Conseil d'administration du 13 octobre 2004.

## **Le nouveau Règlement financier**

De la même manière le règlement comptable et financier du GIP a fait l'objet de quelques retouches pour se mettre en conformité avec la Convention constitutive modifiée. Il a été adopté par le Conseil d'administration du 13 octobre 2004.

## **L'installation et l'inauguration de l'ONED**

Après la signature d'une convention d'occupation précaire de locaux relevant du domaine public, l'Observatoire National de l'Enfance en Danger a entamé ses travaux d'emménagement afin d'accueillir sa future équipe. A l'occasion de son inauguration qui a eu lieu le 10 février 2004, une Conférence de Presse s'est déroulée dans les locaux de l'observatoire en la présence de Monsieur Christian Jacob, ministre de l'enfance et de la famille, ainsi que des membres du Conseil d'administration et de nombreux partenaires.

L'observation a élu domicile dans les locaux de l'hôpital Broussais, 96 rue Didot – 75014 Paris.

## **Les procédures d'articulation SNATEM/ONED**

Depuis l'inauguration de l'ONED<sup>1</sup>, des procédures d'articulation entre le SNATEM et l'Observatoire ont été pensées afin de faciliter la collaboration des deux services. Ces procédures élaborées sous forme de fiches pratiques sont destinées à offrir une lisibilité sur la répartition des compétences entre la Direction Générale du GIP et les Directeurs de service, ceci conformément aux attributions que leurs confère la Convention constitutive.

Ces fiches couvrent les procédures relatives aux :

- 1- Instances décisionnelles (Ordre du jour, Convocation, Compte-rendu)
- 2- Instances consultatives (Ordre du jour, Convocation, Compte-rendu)
- 3- Autorités de contrôles (Contrôle financier, Cour des comptes, IGAS, Commissaire du gouvernement, Inspection du travail, CNIL et CADA)
- 4- Gestion du personnel (recrutement, gestion des paies, congés, règlement intérieur, démissions, licenciement...)
- 5- Instances représentatives du personnel (organisation des élections, négociations annuelles, réunions avec les DP...)
- 6- Prestataires de service (recherches de prestataires, expertise, signature et suivi des contrats, contentieux...)
- 7- Relation avec les Médias (TV, Radio, Presse écrite)
- 8- Elaboration du Rapport d'activité (collecte des données, rédaction, relecture, devis imprimeur, Bon à tirer & diffusion)
- 9- Bilan aux autorités : Présidence de la République, Gouvernement, Parlement (collecte des données, rédaction, relecture, devis imprimeur, BAT & diffusion)

Les procédures déclinées dans ces fiches visent entre autre à répondre à l'objectif de démarche qualité déployée dans l'institution.

## Le Budget du GIPEM

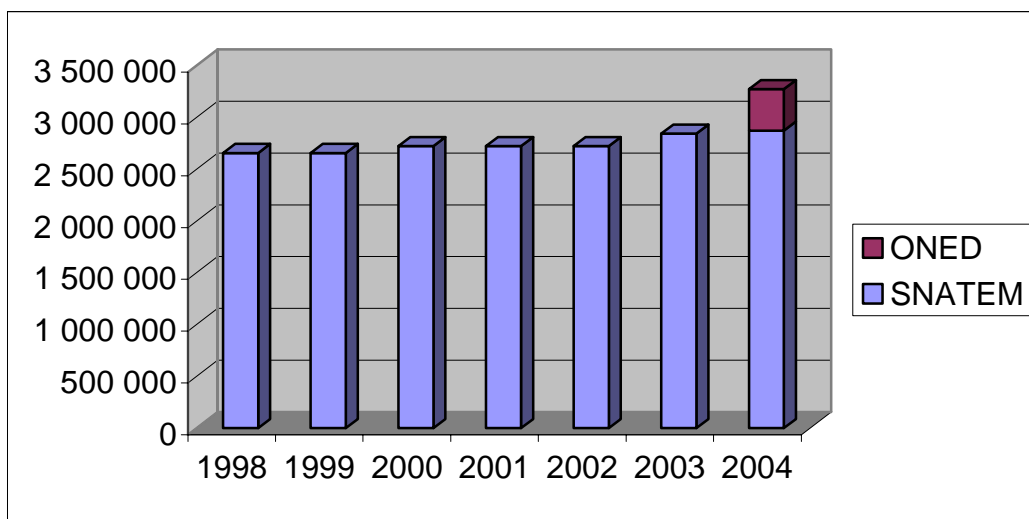
Le Budget inclut l'ensemble des opérations de recettes et de dépenses prévues pour l'exercice. Il détermine le montant des crédits destinés à la réalisation des objectifs spécifiques du Groupement d'Intérêt Public en distinguant les recettes, les dépenses de fonctionnement ainsi que les dépenses d'investissement.

Comme, nous pouvons le constater dans le graphique ci-dessous, il est demeuré relativement stable depuis 1998 pour la partie consacrée aux activités du SNATEM, avec toutefois une légère progression en 2003. A noter que pour l'activité de l'ONED, l'Etat a versé une somme complémentaire de 400 000 €.

Année	Budget Contributions Etat/Dpt SNATEM	Budget Contributions Etat/Dpt ONED
1998	2 652 613 €	-
1999	2 652 613 €	-
2000	2 719 690 €	-
2001	2 719 690 €	-
2002	2 719 690 €	-
2003	2 839 690 €	-
2004	2.869 689 €	400 000 €

<sup>1</sup> Inauguration le 10 février 2004 à Paris.

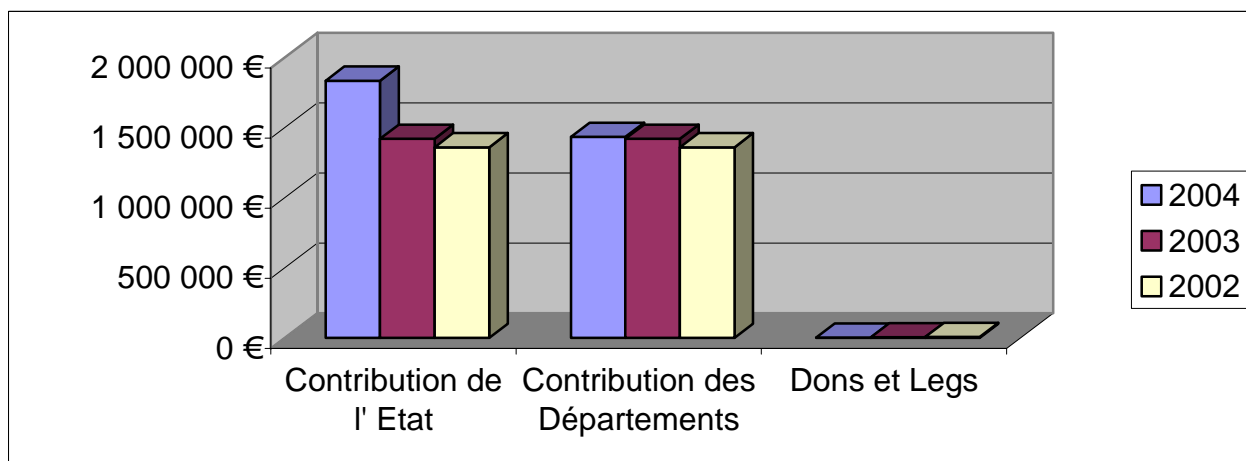




## À Les recettes

L'Etat et les Départements<sup>2</sup> contribuent à parts égales au fonctionnement du GIPEM. En 2004, le montant cumulé de leurs subventions s'est élevé à 2.869.689,68 € pour le SNATEM auquel s'est ajouté à la charge unique de l'Etat, le montant de 400 000 € dédiés au fonctionnement de l'ONED .

Les contributions des autres personnes morales de droit public ou privé sont généralement effectuées sous forme de mise à disposition de personnel à titre bénévole.



Les dons et legs perçus par le GIPEM en 2004 sont demeurés assez faibles, soit la somme de 2.206 € et ont été deux fois moins importants que les 2 années précédentes (5009 € en 2003 et 6000 € en 2002, perçus au titre des dons et legs au profit principalement du SNATEM ).

<sup>2</sup> La contribution financière des départements est déterminée en fonction du nombre d'habitants. Chaque année, un arrêté interministériel en fixe le montant.

## À Les dépenses

Les **dépenses de fonctionnement** du GIPEM se sont élevées à 3 595 236 € dont 310 412 € correspondent à celles de l'ONED.

Parmi les principaux postes de dépenses de fonctionnement, 1.403.526 € sont consacrés à la masse salariale (personnels SNATEM et ONED confondus).

Les **dépenses d'investissement** du GIPEM se sont élevées pour leur part à 283 278 € pour l'année 2004 dont 85 456 € correspondent à celles de l'ONED.

# **Partie 2**

## **Le SNATEM**

- Chapitre 1      Présentation du SNATEM**
- Chapitre 2      Ecouter, Evaluer, Apporter des réponses**
- Chapitre 3      Informer et travailler avec les départements et l'autorité judiciaire**
- Chapitre 4      Développer les partenariats institutionnels et associatifs**
- Chapitre 5      Communiquer**

# **Chapitre I**

## **Présentation du SNATEM**

### **Le Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée**

**Cadre législatif**

**Missions du 119**

**Fonctionnement**

**Secret professionnel**

### **Les ressources humaines**

**Personnel du SNATEM**

**Pôle écoute**

### **L'encadrement et la formation**

**Formation initiale des agents du pré-accueil**

**Formation initiale des écoutants**

**Formation Continue**

### **2004, les temps forts...**

**Bilan au Parlement**

**Installation du nouveau système de recueil et de traitement des données**

# Le Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée

## Cadre législatif et conventionnel

Créé par la Loi n°89-487 du 10 juillet 1989 relative à la prévention des mauvais traitements et à la protection des mineurs<sup>1</sup>, le Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée est un service public mis à la disposition des enfants et leurs familles en difficultés ainsi qu'aux professionnels confrontés à des situations d'enfants en danger.

Il est géré par un Groupement d'Intérêt Public (GIP) qui rassemble sur la base d'une convention partenariale, l'Etat, les Départements ainsi que les Associations qui oeuvrent dans le champ de la protection de l'enfance.

Par ailleurs le Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée s'articule avec les services départementaux selon un dispositif conventionnel<sup>2</sup>. Il transmet « immédiatement » aux Présidents de Conseils Généraux les situations d'enfants maltraités ou présumés l'être, à des fins d'évaluations locales.

Il peut, le cas échéant, saisir le Procureur de la république et signaler le cas de mineurs en danger.

Le Service «Allô, Enfance maltraitée» s'articule également avec les services de police, de gendarmerie, les pompiers et le samu pour les situations d'urgence.

Son financement est assuré par le biais d'une contribution obligatoire répartie à part égale entre l'Etat et les Départements.

## Missions du 119

La vocation du Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée est d'assurer une «veille sociale» afin d'apporter «immédiatement» aide et conseil aux citoyens confrontés à une situation de mauvais traitements à enfant, d'aider au dépistage des situations de maltraitance, de faciliter la protection des mineurs en danger mais également de permettre une prise en charge au niveau local si nécessaire.

La loi du 10 juillet 1989 ainsi que la Convention constitutive du GIP qui organise le rôle des organes statutaires, définissent les missions du SNATEM selon quatre missions principales :

1. Accueillir, 24h/24h et 7j/7j, les appels d'enfants victimes de mauvais traitements et de toute personne confrontée à des situations de maltraitance pour :
  - aider au dépistage des situations de maltraitance à enfant,

---

<sup>1</sup> Loi votée à l'unanimité par les parlementaires

<sup>2</sup> Art. 34, 35 & 36 de la Convention Constitutive du GIP

- faciliter la protection de mineurs en danger.

2. Transmettre les informations concernant des enfants maltraités ou présumés l'être aux services des Conseils Généraux compétents en la matière. Signaler directement au Parquet lorsque l'information le justifie.

3. Conduire une étude épidémiologique sur l'évolution de ce phénomène (depuis la loi n°2004-1 du 2 janvier 2004 relative à l'accueil et à la protection de l'enfance, cette mission est transférée à l'ONED dans le cadre de sa mission de mise en cohérence des données chiffrées).

4. Agir au titre de la prévention des mauvais traitements à enfant.

## **Fonctionnement**

A cet effet, l'accès au service est facilité par un **numéro d'urgence**, le 119, dont l'affichage est obligatoire dans tous les lieux accueillant habituellement des mineurs.

L'accessibilité permanente du SNATEM repose sur une équipe de professionnels de la téléphonie (le pré-accueil) et une équipe pluridisciplinaire de professionnels de l'écoute (les écoutants). Ces professionnels s'appuient sur le soutien technique des cadres du pôle Ecoute.

Le SNATEM est par ailleurs doté de différents pôles à vocation administrative (ressources humaines, communication, juridique, secrétariat général...)

L'ensemble du personnel est soumis au secret professionnel conformément à la loi du 10 juillet 1989.

Par ailleurs, il dispose d'un service minitel dialogue pour les déficients auditifs est qui est accessible par une ligne directe gratuite : le 0800 559 557.

## **Secret professionnel**

L'ensemble du personnel est soumis au secret professionnel, conformément à la loi du 10 juillet 89 et aux dispositions des articles 226-13 & 226-14 du code Pénal.

# **Les ressources humaines**

## **Effectifs**

Le SNATEM dispose à la fois de personnel propre (écoutants, administratifs, techniques) et de personnel extérieur (agents du pré-accueil).

L'ensemble du personnel SNATEM est constitué de 36,3 équivalents temps plein en 2004 contre 35 l'année précédente. Le personnel administratif est demeuré relativement stable depuis 3 ans.

De même, l'effectif écoutant est resté constant depuis 2000 bien que l'on ait enregistré une légère baisse en 2003 compte tenu des congés parentaux, des longues maladies et de quelques départs (un 1/2 équivalent temps plein en moins). En 2004, le nombre d'écoutant ETP a regagné le niveau des années 2000, 2001 & 2002

## **Le Personnel administratif**

Outre la Directrice Générale du GIPEM qui assure également la Direction du SNATEM, le **personnel administratif** est constitué de :

- la Direction **Administrative** chargée notamment du recrutement du personnel, de la gestion des plannings et des ressources humaines, de l'élaboration des fiches de paie et de la préparation du budget. Elle comprend deux personnes : la directrice administrative et une comptable à temps partiel.
- du **Secrétariat Général** chargé notamment du suivi de la législation relative à la protection de l'enfance, des amendements à la Convention constitutive et au Règlement intérieur du Groupement, de l'établissement des protocoles partenariaux, de la gestion des réclamations des usagers et des réquisitions judiciaires, de la mise en œuvre des programmes européens dans le cadre des échanges internationaux. Il est assuré par deux personnes, la Secrétaire Générale et son secrétaire.
- du **Secrétariat de Direction** chargé de la préparation des réunions institutionnelles (réunion de Direction, du Bureau, du Conseil d'Administration, de l'Assemblée Générale et du Comité Technique), de l'élaboration des comptes-rendus de réunions et des courriers...). Il comprend 2 personnes : l'Assistante de Direction et la secrétaire du Directeur Général.

## **Le Personnel technique**

Le **personnel technique** est constitué par :

### **Le Responsable du pôle Communication**

Il est chargé des relations avec les médias ainsi que de la communication interne, de l'organisation et de la mise à jour des bases de données (carnet d'adresses, répertoire des correspondants), de l'administration du site internet, de la bibliothèque interne ainsi que de la maintenance informatique et téléphonique. Le pôle Communication est assuré par 1 personne aidée par un écoutant à temps partiel, chargé de la documentation.

### **Le Responsable du pôle Ecoute**

Il est chargé de la gestion des appels, du recueil et de la transmission d'information en direction des autorités compétentes pour la protection des mineurs (ASE, Parquet, Police, Gendarmerie, Brigade des mineurs...). Il gère ainsi le pré-accueil et le plateau d'écoute avec l'aide de deux coordonnateurs et d'un secrétariat technique.

### **Le pré-accueil**

Le pré-accueil du 119 est constitué d'une équipe de professionnels de la téléphonie. Son rôle est d'accueillir les usagers, de discerner leurs demandes, de leur présenter « a minima » les

missions du service et d'orienter les appels explicites vers le plateau d'écoute ou l'administration.

Il fonctionne de 8h à 23h du lundi au vendredi et de 10h à 23h les samedi, dimanche et jours fériés.(cf Tableau en annexe)

L'effectif du pré-accueil est relativement stable depuis 4 ans. Toutefois, l'équivalent temps plein a été légèrement renforcé d'un demi effectif en 2003 compte tenu de l'élargissement de l'amplitude horaire du pré-accueil.

Année	Effectif agent du pré-accueil Equivalent Temps Plein
2000	4
2001	4
2002	4
2003	4,5
2004	4,5

### Les écoutants

Ils sont au nombre de 53 et constituent une équipe pluridisciplinaire : psychologues, juristes, travailleurs sociaux ou autres professionnels connaissant le domaine de l'enfance.

Quatre compétences sont requises : être formé à la relation, avoir une connaissance des pathologies liées à la maltraitance, maîtriser les fonctionnements institutionnels et connaître les réseaux sociaux départementaux.

Ces professionnels assurent en principe des plages d'écoute de 4 heures par jour.

Leur mission première est d'être à l'écoute des usagers, de procéder à l'évaluation des situations évoquées par les appelants, de fournir un soutien psychologique, un conseil ou une information, et le cas échéant de procéder à une transmission des informations aux départements, à des fins d'évaluation locale.

### Les coordonnateurs

Au nombre de deux, les coordonnateurs (travailleurs sociaux et médico-sociaux) encadrent les professionnels du pré-accueil et du plateau technique. Ils assurent l'interface entre le 119 et les services sociaux départementaux.

Ils supervisent l'ensemble des procédures de transmission d'information aux départements. Ils valident les comptes-rendus d'appels téléphoniques et en assurent le suivi. Ils sont en relation permanente avec les correspondants et les dispositifs départementaux d'action sociale.

### Le secrétariat technique

Il procède à la vérification des données contenues dans les comptes-rendus d'appels téléphoniques avant toute transmission vers les départements (adresse, numéro de département, cochage des items). Il procède à l'acheminement de ces transmissions, par fax et courrier en direction des correspondants et assure le suivi des retours d'information en provenance des départements. Il est par ailleurs garant de l'enregistrement, du classement et de l'archivage des dossiers.



# L'encadrement et la formation

Les professionnels chargés de la prise en charge des appels destinés au 119 bénéficient d'un encadrement technique permanent destiné à leur assurer un soutien et un accompagnement adaptés, lors du traitement des appels.

Ils bénéficient d'une formation initiale dès leur entrée dans le service, renforcée par un système de tutorat, ainsi que d'une formation continue personnalisée pour enrichir leurs pratiques et actualiser leurs connaissances.

La formation initiale des agents du pré-accueil et des écoutants est une activité permanente du service.

## La formation initiale des agents du Pré-accueil.

Compte tenu de la particularité des appels qui arrivent au 119, et plus particulièrement les appels d'enfants, les agents du pré-accueil bénéficient d'une formation initiale dispensée par les cadres du pôle écoute.

Au-delà de la présentation du cadre institutionnel dans lequel les agents d'accueil sont appelés à travailler, la formation initiale consiste à les initier à la gestion des appels muets, brefs, injurieux ou ludiques qui arrivent chaque jour en grand nombre, et à la gestion du stress que ce type d'appels peut générer à leur niveau.

Les agents d'accueil sont par ailleurs munis d'un protocole qui leur permet de mettre en œuvre les procédures de traitement correspondantes à chaque type d'appel qu'ils reçoivent.

La formation initiale est menée sur une période de 15 jours à raison de :

- € 4h de double-écoute
- € 2h de formation pratique (présentation du protocole et examen de quelques cas pratiques)
- € 12 heures de gestion directe des appels en mode tutorat

Une évaluation de la formation est assurée par le Responsable du Pôle Ecoute avant validation du nouvel agent dans sa fonction.

Un suivi et un accompagnement des agents d'accueil sont également assurés régulièrement par les cadres du pôle écoute ponctués par des réunions de bilan.

## La formation initiale des écoutants

L'année 2004 a vu le recrutement de 8 écoutants. Ces 8 écoutants représentent un volume de 400 heures de formation dispensées par le pôle écoute. Pour chaque écoutant, cela représente 50 heures de formation avant d'être considéré comme autonome. Ce volume horaire de formation comprend 36 heures de pratiques passives et actives sur le plateau d'écoute.

La formation initiale des écoutants repose sur 4 modules comprenant une présentation du service et de ses missions, du cadre légal concernant la protection des mineurs, des modalités

de gestion et restitution des appels téléphoniques ainsi que des séances pratiques de double-écoute.

Chaque nouvel écoutant se trouve sous la responsabilité d'un coordonnateur référent, qui évalue au fur et à mesure de la formation le nouvel arrivant. Le coordonnateur est aidé d'un écoutant "tuteur" qui gère plus particulièrement l'aspect technique de la formation.

Le coordonnateur suit l'écoutant stagiaire dans toutes les phases de la formation et veille à répondre à l'ensemble des questions et des besoins exprimés.

## **Le tutorat**

Le tutorat au 119 est un dispositif de soutien et d'accompagnement des nouveaux écoutants par les professionnels de l'écoute plus expérimentés. Ces derniers viennent en appui des nouveaux dans le cadre des conduites d'entretien et apportent leur savoir-faire pour gérer au mieux les appels.

Le tuteur est à la disposition du nouvel écoutant pendant plusieurs mois jusqu'à autonomisation de ce dernier.

Ce dispositif permet aux nouveaux professionnels de l'écoute de bénéficier, au-delà de la formation initiale, d'un accompagnement personnalisé garantissant par ailleurs non seulement la qualité de l'accueil au téléphone mais également la qualité de la réponse.

## **La Formation continue de l'ensemble du personnel**

Le SNATEM a consacré en 2004, 1,17 % de sa masse salariale<sup>3</sup>, soit environ 16 306 euros (contre 2,17 % en 2003 et 1,8 % en 2002) pour la formation continue de son personnel administratif et de son personnel écoutant.

La formation continue du personnel participe à la qualité du service ainsi qu'au développement personnel de chaque salarié dans son espace professionnel.

Elle permet aux écoutants d'être au fait des problématiques sociales, et des évolutions législatives concernant la protection des mineurs.

Cette formation est organisée sur la base de demandes individuelles ou collectives et a pour finalité de leur permettre d'acquérir de nouveaux savoirs, de nouvelles compétences afin qu'ils puissent apporter aux usagers du 119, la meilleure aide possible.

A cet effet, ils participent notamment à des colloques, des conférences, des tables-rondes et des sessions qui sont organisés par des organismes de formation tels que l'unité de formation de la Fondation pour l'Enfance, l'Ecole des Parents et des Educateurs, l'ANPASE, etc....

**Tableau 3**

### **FORMATION CONTINUE**

<sup>3</sup> Masse Salariale 2004 = 1 397 555 €

## 2004

Personnel écoutant	Organisme	Intitulé	Date
4 écoutants	ASM 13	Adolescentes-adolescents : la dépression en question	16/01
3 écoutants	Enfances et Psy	Après le signalement	6/02
1 écoutant	DATIS	Journées Nationales	15/03
3 écoutants	Enfance Majuscule	Journée de formation du Ministère	25/03
1 écoutant	UNASEA	Entre droits, responsabilités et contraintes, quelles protections de l'enfance pour demain ?	11,12/05
1 écoutant	ANPASE	La parentalité	12,13,14/05
1 écoutant	Fil Santé Jeunes	Désordres amoureux à l'adolescence	14/05
2 écoutants	ANPASE	Les violences conjugales	16,17/09

Personnel administratif & technique	Organisme	Intitulé	Date
1 personne	JVS-ADIX	Logiciels compta / paye	10,11/02 + 3 jours
1 personne	GRETA	Bureautique	13/09 à 24/12
1 personne	CNED	Capacité en droit	Année 2004

## 2004, les temps forts

### Bilan au Parlement

L'article L 226-13 du Code de l'action sociale et des familles prévoit que tous les 3 ans le ministre de la famille présente au parlement « un rapport rendant compte des résultats des recherches menées sur l'enfance maltraitée et proposant toutes mesures propres à en diminuer la fréquence et la gravité. Ce même rapport établit un bilan de fonctionnement du dispositif départemental de recueil d'information et du service national d'accueil téléphonique pour l'enfance maltraitée ».

A cet effet, le SNATEM a contribué à l'élaboration de ce bilan au sein du groupe permanent interministériel pour l'enfance maltraitée. Ce même bilan restitue l'activité d'écoute du 119, ainsi qu'un état des partenariats développés autour des droits de l'enfant et de la protection de l'enfance.

Ce bilan est disponible auprès du SNATEM ou auprès du Ministère de l'enfance et de la famille.

### Mise en place d'un nouveau système informatique au SNATEM et d'une nouvelle application de gestion des appels téléphoniques du 119

Consécutivement à l'audit informatique et au développement du cahier des charges pour l'installation d'un nouveau parc informatique<sup>4</sup>, le nouveau support informatique de recueil et

<sup>4</sup> Cf R.A 2003 page 18

de traitement des données a vu le jour durant l'année 2004 avec la mise en œuvre de plusieurs étapes, notamment la formation du personnel du pôle écoute au nouveau progiciel Conso+ ainsi que le basculement de l'ancien système vers le nouveau.

Ce nouveau support informatique s'est accompagné d'une déclaration auprès de la CNIL et d'une information générale en direction des correspondants départementaux à l'occasion de l'envoi des transmissions qui ont fait l'objet d'une nouvelle configuration.

### *Rappel historique*

Le service, créé en 1990, avait connu sa première informatisation en 1997 (bureaux, plateau d'écoute) :

- Pour la bureautique : environnement Mac
- Pour le plateau d'écoute : mise en place d'une application de gestion des appels téléphoniques (AGATE) spécifiquement développée à cet effet par la société DOING.

Après **7 ans d'utilisation** d'AGATE (et plus d'1 millions de fiches saisies...), il est apparu nécessaire :

- de **développer le système informatique** sur le plateau d'écoute,
- d'**informatiser le pré accueil** (mis en place en 1999, après la première informatisation du service), mais également
- de **renouveler le parc informatique** au niveau bureautique.

**L'audit informatique / téléphonie** a été réalisé en 2002 par la Société ARETE, Cabinet Conseil en informatique. Cet audit a démontré la nécessité de procéder à un profond changement informatique.

### *Principales dates du projet*

- § **9 Octobre 2002** : le Conseil d'Administration du GIP vote la mise en œuvre de ce projet informatique
- § **6 Novembre 2002** : Approbation de ce projet par l'Assemblée Générale
- § **27 Janvier 2003** : Mission confiée au cabinet Conseil ARETE pour l'élaboration d'un cahier des charges générique
- § **Juin 2003** : Cahier des charges réalisé par le SNATEM et le Cabinet ARETE
- § **Juin à Octobre 2003** : Choix de la solution « Progiciel de marché »  
Appel d'offres / Choix de la société COHERIS
- § **29 Octobre 2003** : Signature du contrat SNATEM / COHERIS
- § **7 Novembre 2003** : Réunion de lancement du Projet
- § **1<sup>er</sup> Juin 2004** : Mise en production effective du progiciel

**A noter que le SNATEM n'ayant pas d'informaticien, un chef de Projet** a été désigné en interne : Nora Darani, Responsable du Pôle Communication. Le Cabinet ARETE a accompagné et assisté ce projet.

### *Principales étapes du projet*

Ce changement de système informatique a connu plusieurs étapes importantes.

- 1 – **La conception de l'outil** : paramétrage, adaptation du progiciel aux spécificités du 119
- 2 – **La commande d'un nouveau matériel** et l'inventaire du précédent
- 3 – **La téléphonie** (couplage entre la téléphonie et l'informatique)
- 4 – **L'information et la formation des utilisateurs** en interne

5- **La mise en production** (utilisation du progiciel pour la gestion des appels)

6- **La post mise en production**

### *Un progiciel adapté au 119*

Le logiciel « Conso+ » a été adapté en interne pour faciliter son utilisation notamment par les écoutants, mais également afin de procéder au mieux à l'informatisation du pré-accueil (qui, à l'époque d'Agate, comptabilisait manuellement ses appels...).

L'un des pré-requis important de ce projet a été de faire en sorte que ce progiciel permette d'assurer une bonne **traçabilité des fiches d'appel** (1 appel = 1 fiche renseignée), selon le parcours suivant (*lorsque le pré accueil est opérationnel soit 7 jours sur 7 de 8h à 23h environ*) :

Appel au 119 - > Réponse par un agent d'accueil et ouverture à l'écran de la V.0 de la fiche associée (jonction entre la téléphonie et l'informatique).

- 1- Si l'appel est « non explicite » (muet, ludique, injurieux... ou raccroché), la fiche (Version 0) est validée par l'agent d'accueil et sera ainsi stockée dans la base de données en tant qu'appel non explicite.
- 2- Si l'appelant fait part d'une demande d'aide ou d'information, la fiche ouverte par l'agent (V.0) est transférée, en même temps que l'appel, à un écoutant, professionnel de l'enfance.  
Ce dernier « prendra la main » sur la fiche créée par l'agent et la renseignera pendant ou après l'entretien (V.1 de la fiche).
- 3- Si l'écoutant propose à l'appelant de transmettre au Conseil Général un compte-rendu de l'appel car les informations recueillies sont inquiétantes, il remplira sa fiche en tant que « transmission » et la validera.
- 4- Cette action de sélection de l'item « transmission » dans la fiche informatisée permet automatiquement de « bagger » ce dossier qui arrivera en priorité dans l'agenda du Pôle Ecoute (chargé de valider – ou pas – la proposition de transmission de l'écoutant et de rentrer en relation avec les correspondants du 119 dans les Départements).

Ce « parcours d'un appel et d'une fiche associée », est ici schématiquement expliqué. Toutefois, il permet de mettre en avant le fait que ce progiciel a avant tout pour objectif d'assurer le bon suivi des entretiens, et particulièrement ceux qui font l'objet d'une transmission aux Conseils Généraux.

Cette possibilité d'assurer le suivi n'était pas automatisée avant sa mise en place (Agate). C'est donc un point positif.

Toutefois, il est important de préciser que la mise en production de cette application a été difficile de par sa spécificité propre au 119.

Il a ainsi fallu plus de 6 mois, et beaucoup de patience et de travail, afin de stabiliser le système et de pouvoir l'exploiter.

C'est la raison pour laquelle les statistiques de ce rapport d'activité 2004 ne prennent en compte que les 5 premiers mois de l'activité du 119 (données d'Agate).

### *Une architecture adaptée au 119*

Afin de maintenir, et développer, la **qualité de la réponse** des agents d'accueil et des écoutants, le progiciel Conso+ a été paramétré par le chef de projet en interne en relation avec les cadres du Pôle Ecoute qui connaissent plus particulièrement les besoins et attentes de chaque utilisateur.

Ainsi, plusieurs modules, existant déjà dans Agate, ont été développés et améliorés :

- Un **carnet d'adresses** de plus de 9000 coordonnées de structures (moteur de recherches à plusieurs entrées). Une carte de France est associée à cet outil.
- Un « **dossier enfant** » permettant de retrouver en temps réel la trace d'un éventuel appel au 119 pour un même enfant...
- Un **script** permettant une aide au « remplissage de fiches » et ce, plus particulièrement au pré accueil.

Un extrait du progiciel Conso+ est proposé en Annexe de la présente partie du rapport d'activité, permettant de visualiser les nouveaux supports de recueil et de traitement des données (fiche « Enfants », « Appelants » ; « Auteurs de mauvais traitements », « Carnet d'adresse », « Notice 2 »).

# Chapitre II

## Écouter , Évaluer, Apporter des réponses

### Les appels au 119

- Introduction
- Appels acheminés et entrants
- Appels traités

### Les demandes d'aides

- Demandes d'aides formulées par l'intermédiaire du 119
- Répartition départementale
- Analyse des demandes d'aides nationales
- Analyse des demandes d'aides internationales

### Les demandes de renseignements

- Données générales
- Répartition mensuelle
- Appelants
- Typologie des demandes de renseignements
- Répartition départementale

### Les réclamations des usagers

- Les droits des usagers
- Les réclamations
- Les demandes d'accès aux Comptes Rendus d'Appels Téléphoniques

# Les appels au 119

## Introduction

Pour rappel, depuis juillet 2003, les volumes d'appels acheminés et entrants ne sont plus quantifiables de manière précise en raison du passage pour le 119 au statut de numéro d'urgence. En effet, depuis cette opération, France Telecom n'a plus la maîtrise des statistiques concernant le nombre d'appels acheminés en direction du 119 via le réseau intelligent (RI). Le réseau de télécommunication commuté (RTC) conduisant dorénavant chaque opérateur à assumer ses propres statistiques.

Néanmoins, selon l'autocom du service 119 une estimation a pu être faite tant pour les appels acheminés que pour les appels entrants. Ce qui nous permet d'avoir encore un ordre d'idée sur l'importance des sollicitations du public.

## Appels acheminés et entrants

Appels acheminés <sup>1</sup>			
2001	2002	2003	2004 <sup>2</sup>
1 962 861	1 962 525	<i>Au moins 1 377 788</i>	2 300 000

Appels entrants <sup>3</sup>			
2001	2002	2003	2004 <sup>4</sup>
1 380 715	1 390 042	<i>Au moins 1 132 720</i>	1 926 000

## Appels traités

Appels traités <sup>5</sup>						
1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004 <sup>6</sup>
204 000	710 000	789 282	701 183	736 535	821 670	860 000

Appels traités avec échanges effectifs (Plateau d'écoute + Pré accueil)				
2000	2001	2002	2003	2004
179 589	201 470	200 728	160 798	<i>non disponible</i>

<sup>1</sup> Appels acheminés : ensemble des appels adressés au 119 qui parviennent effectivement au Service ainsi que les appels rejetés sur France Telecom (appels non facturables).

<sup>2</sup> Selon estimation faite à partir de l'autocom du service

<sup>3</sup> Appels entrants : appels effectivement présentés au Service (pré accueil, plateau d'écoute, répondeurs du Service)

<sup>4</sup> Selon estimation faite à partir de l'autocom du service

<sup>5</sup> Appels traités : appels avec échanges effectifs + appels non explicites (pré accueil + plateau d'écoute moins les transferts).

<sup>6</sup> Selon estimation faite à partir de l'autocom du service



# Les demandes d'aides

## Les demandes d'aides formulées par l'intermédiaire du 119

En raison de la bascule informatique réalisée le 03 juin 2004, le volume total de l'année 2004 ne peut être comparé à celui des années antérieures. Néanmoins, les 5 premiers mois 2004 laissent penser, au regard de projections, que l'activité du plateau d'écoute s'est encore accrue.

Année	Total Demandes d'aides (ai+crat)	CRAT	Aides immédiates
1991	12 547	1 649	10 898
1992	11 869	1 780	10 089
1993	14 913	2 484	12 429
1994	16 608	2 642	13 966
1995	20 938	2 778	18 160
1996	25 714	2 789	22 925
1997	32 822	4 150	28 672
1998	26 841	4 456	22 385
1999	27 878	6 389	21 489
2000	26 868	6 030	20 838
2001	22 825	5 415	17 410
2002	25 836	6 125	19 711
2003	27 406	8 000	19 406
2004	12 916	3 474	9442

**Total : 1991 au 2 Juin 2004**

**305 981**

**58 161**

**247 820**

On appelle "demandes d'aide" l'ensemble des Aides immédiates et des Transmissions aux Départements (CRAT)

Les hypothèses développées l'an dernier dans ce même rapport semblent toujours d'actualité.

En effet, la nature des échanges téléphoniques des écoutants du 119 s'en ressent. Leur professionnalisme et la nécessité de toujours maintenir leurs connaissances en adéquation avec la réalité des politiques sociales de terrain sont de plus en plus mis à l'épreuve devant les connaissances accrues des usagers. Cette impression de maîtriser les arcanes modifie la teneur des entretiens. Il faut cependant reconnaître que ce comportement n'est encore qu'une tendance et ne reflète pas la majorité des appels.

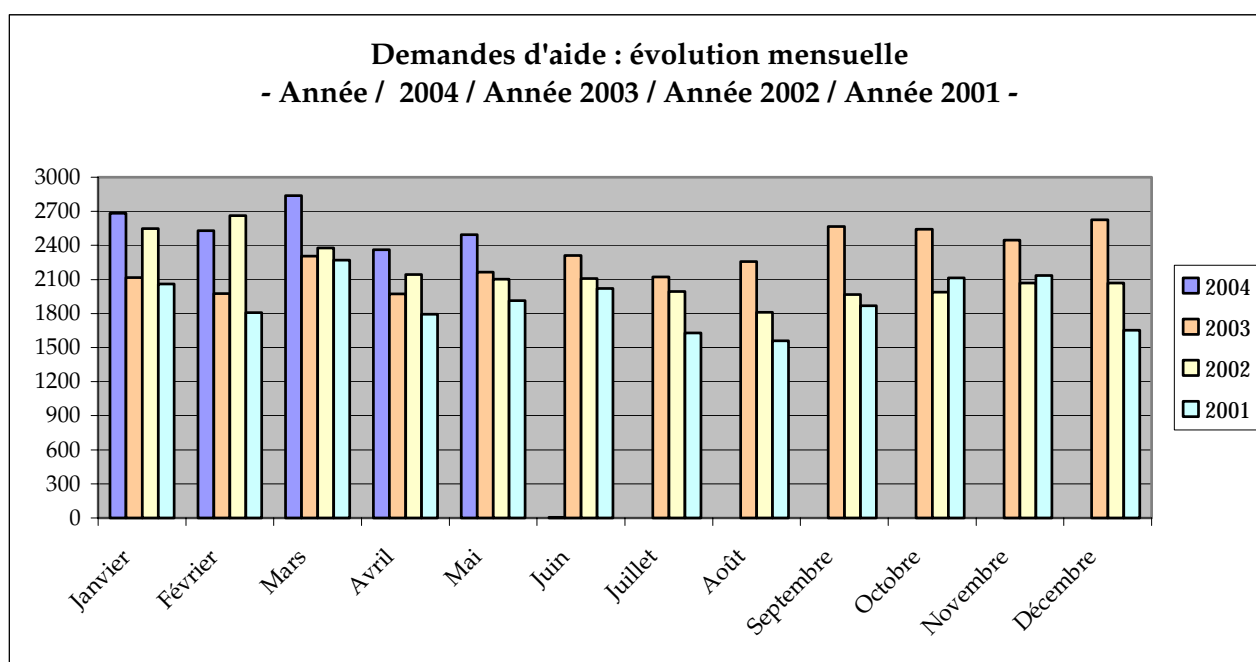
La tendance, déjà évoquée l'an dernier, des appels d'usagers orientés par des professionnels de terrain vers le 119 s'est confirmée cette année. Les quatre hypothèses apparaissent aujourd'hui comme des raisons ou des pratiques :

- ∄ difficultés des intervenants de terrain à faire face à une charge de travail croissante ;
- ∄ idée que le 119 permet une pré-évaluation des situations susceptible de faciliter les interventions ;
- ∄ idée aussi que le SNATEM peut faire tiers, écouter, lorsque l'appelant sollicite outre mesure la polyvalence de secteur, lorsque le temps nécessaire à toute intervention lui paraît trop long.
- ∄ Il semble également que ce type d'orientation puisse trouver ses raisons dans le concept de mandat, le travailleur social intervenant alors non de sa propre initiative mais parce qu'il a été saisi – via le 119 - par son autorité hiérarchique. Cela peut être utile pour les professionnels de terrain dans les secteurs dits sensibles. D'autant qu'il n'est jamais neutre, fût-ce dans l'intérêt d'un enfant, de faire intrusion dans la sphère privée.

## Évolution Mensuelle

Les 5 premiers mois de 2004 atteignent presque chacun le taux record de décembre 2003. En comparant avec les 5 premiers mois de 2003, le nombre total d'aides a augmenté de 22,5%. Cependant, les fluctuations entre chaque mois restent similaires.

Pour 2005, il est bien sûr prévu de pouvoir à nouveau observer l'intégralité des flux 2004 et 2005.



## Répartition départementale des demandes d'aides

Pour les mêmes raisons déjà évoquées, seuls les 5 premiers mois de données sont visualisables sur le tableau suivant.

Dès lors une comparaison semble difficile. En revanche, il est à noter que proportionnellement au volume total disponible, chaque département maintient approximativement sa place. La plus grosse fluctuation représente en effet 0,5 %.

Répartition Départementale	Demands d'aide 1 <sup>er</sup> semestre 2004		Demands d'aide 2003		Demands d'aide 2002	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
AIN	71	0,5%	136	0,5%	112	0,4%
AISNE	111	0,9%	218	0,8%	202	0,8%
ALLIER	67	0,5%	116	0,4%	152	0,6%
ALPES DE HTE PROVENCE	38	0,3%	71	0,3%	113	0,4%
HAUTES ALPES	17	0,1%	60	0,2%	58	0,2%
ALPES MARITIMES	199	1,5%	537	2,0%	460	1,8%
ARDÈCHE	39	0,3%	100	0,4%	139	0,5%
ARDENNES	31	0,2%	98	0,4%	92	0,4%
ARIÈGE	21	0,2%	41	0,1%	39	0,2%
AUBE	30	0,2%	111	0,4%	72	0,3%
AUDE	67	0,5%	146	0,5%	108	0,4%

AVEYRON	27	0,2%	64	0,2%	48	0,2%
BOUCHES DU RHÔNE	346	2,7%	732	2,7%	666	2,6%
CALVADOS	122	0,9%	263	1,0%	235	0,9%
CANTAL	17	0,1%	27	0,1%	28	0,1%
CHARENTE	32	0,2%	91	0,3%	76	0,3%
CHARENTE MARITIME	103	0,8%	284	1,0%	258	1,0%
CHER	34	0,3%	93	0,3%	111	0,4%
CORRÈZE	36	0,3%	64	0,2%	108	0,4%
CORSE	31	0,2%	58	0,2%	55	0,2%
COTE D'OR	72	0,6%	158	0,6%	124	0,5%
COTES D'ARMOR	65	0,5%	147	0,5%	182	0,7%
CREUSE	13	0,1%	39	0,1%	22	0,1%
DORDOGNE	59	0,5%	125	0,5%	121	0,5%
DOUBS	80	0,6%	214	0,8%	167	0,6%
DROME	102	0,8%	193	0,7%	171	0,7%
EURE	125	1,0%	224	0,8%	185	0,7%
EURE ET LOIR	70	0,5%	160	0,6%	130	0,5%
FINISTERE	105	0,8%	245	0,9%	244	0,9%
GARD	166	1,3%	223	0,8%	293	1,1%
HAUTE GARONNE	198	1,5%	378	1,4%	342	1,3%
GERS	16	0,1%	44	0,2%	46	0,2%
GIRONDE	243	1,9%	496	1,8%	501	1,9%
HÉRAULT	165	1,3%	397	1,4%	337	1,3%
ILLE ET VILAINE	123	1,0%	281	1,0%	274	1,1%
INDRE	22	0,2%	69	0,3%	69	0,3%
INDRE ET LOIRE	76	0,6%	205	0,7%	187	0,7%
ISÈRE	190	1,5%	485	1,8%	391	1,5%
JURA	26	0,2%	69	0,3%	60	0,2%
LANDES	24	0,2%	87	0,3%	85	0,3%
LOIR ET CHER	63	0,5%	145	0,5%	119	0,5%
LOIRE	95	0,7%	209	0,8%	197	0,8%
HAUTE LOIRE	25	0,2%	39	0,1%	38	0,1%
LOIRE ATLANTIQUE	206	1,6%	424	1,5%	394	1,5%
LOIRET	147	1,1%	308	1,1%	300	1,2%
LOT	23	0,2%	44	0,2%	25	0,1%
LOT ET GARONNE	38	0,3%	75	0,3%	84	0,3%
LOZÈRE	11	0,1%	20	0,1%	35	0,1%
MAINE ET LOIRE	86	0,7%	206	0,8%	179	0,7%
MANCHE	65	0,5%	125	0,5%	116	0,4%
MARNE	70	0,5%	174	0,6%	227	0,9%
HAUTE MARNE	26	0,2%	57	0,2%	91	0,4%
MAYENNE	28	0,2%	55	0,2%	42	0,2%
MEURTHE ET MOSELLE	143	1,1%	316	1,2%	313	1,2%
MEUSE	24	0,2%	83	0,3%	79	0,3%
MORBIHAN	101	0,8%	216	0,8%	214	0,8%
MOSELLE	187	1,4%	373	1,4%	317	1,2%
NIÈVRE	19	0,1%	65	0,2%	68	0,3%
NORD	575	4,5%	1 336	4,9%	1 280	5,0%
OISE	218	1,7%	410	1,5%	375	1,5%
ORNE	52	0,4%	118	0,4%	117	0,5%
PAS DE CALAIS	278	2,2%	611	2,2%	561	2,2%
PUY DE DÔME	66	0,5%	137	0,5%	157	0,6%
PYRÉNÉES ATLANTIQUE	75	0,6%	182	0,7%	140	0,5%
HAUTES PYRÉNÉES	29	0,2%	65	0,2%	62	0,2%
PYRÉNÉES ORIENTALES	73	0,6%	203	0,7%	158	0,6%
BAS RHIN	197	1,5%	431	1,6%	319	1,2%
HAUT RHIN	110	0,9%	206	0,8%	189	0,7%
RHÔNE	335	2,6%	691	2,5%	645	2,5%

HAUTE SAÔNE	27	0,2%	49	0,2%	60	0,2%
SAÔNE ET LOIRE	74	0,6%	156	0,6%	145	0,6%
SARTHE	91	0,7%	171	0,6%	165	0,6%
SAVOIE	64	0,5%	119	0,4%	124	0,5%
HAUTE SAVOIE	130	1,0%	219	0,8%	219	0,8%
PARIS	705	5,5%	1 526	5,6%	1 519	5,9%
SEINE MARITIME	267	2,1%	570	2,1%	521	2,0%
SEINE ET MARNE	325	2,5%	667	2,4%	640	2,5%
YVELINES	345	2,7%	721	2,6%	599	2,3%
DEUX SÈVRES	41	0,3%	89	0,3%	101	0,4%
SOMME	118	0,9%	247	0,9%	248	1,0%
TARN	39	0,3%	103	0,4%	80	0,3%
TARN ET GARONNE	24	0,2%	61	0,2%	69	0,3%
VAR	172	1,3%	383	1,4%	359	1,4%
VAUCLUSE	120	0,9%	242	0,9%	235	0,9%
VENDÉE	79	0,6%	179	0,7%	170	0,7%
VIENNE	58	0,4%	127	0,5%	95	0,4%
HAUTE VIENNE	46	0,4%	106	0,4%	83	0,3%
VOSGES	55	0,4%	141	0,5%	127	0,5%
YONNE	75	0,6%	177	0,6%	173	0,7%
TERRITOIRE DE BELFORT	23	0,2%	48	0,2%	47	0,2%
ESSONNE	271	2,1%	569	2,1%	518	2,0%
HAUTS DE SEINE	258	2,0%	616	2,2%	512	2,0%
SEINE SAINT DENIS	469	3,6%	909	3,3%	1 053	4,1%
VAL DE MARNE	311	2,4%	653	2,4%	636	2,5%
VAL D'OISE	241	1,9%	519	1,9%	550	2,1%
AUTRES (sites internet...)	6	0,0%	24	0,1%	27	0,1%
DOM TOM	140	1,1%	292	1,1%	38	0,1%
ÉTRANGER	22	0,2%	36	0,1%	37	0,1%
NON RENSEIGNÉ	1 576	12,2%	2 814	10,3%	2 782	10,8%
<b>TOTAL</b>	<b>12 916</b>	<b>100,0%</b>	<b>27 406</b>	<b>100,0%</b>	<b>25 836</b>	<b>100,0%</b>

## Analyse des demandes d'aides Nationales

### Les appelants

#### Anonymat

Alors qu'il a baissé de 2% entre 2002 et 2003, l'anonymat apparaît quasi stationnaire entre 2003 et le 1<sup>er</sup> semestre 2004.

Anonymat	Nombre	Taux
1 <sup>er</sup> semestre 2004	11 252	87,1%
2003	23 905	87,2%
2002	23 038	89,1 %
2001	20 418	89,5 %

#### Qualité

Si la famille proche reste l'interlocuteur premier du 119 avec 34,5%, cette catégorie enregistre cependant une baisse de 1,8%.

En revanche, la catégorie « enfant, adulte concerné » augmente quant à elle de 2,5%

Répartition par catégorie	Nombre 1 <sup>o</sup> semestre 2004	% Année 2004	Nombre 2003	% Année 2003	Nombre 2002	% Année 2002
Enfant-Adulte concerné	2 085	16,1%	3 735	13,6%	4 075	15,8%
Famille proche	4 451	34,5%	9 944	36,3%	9 364	36,2%
Entourage	3 087	23,9%	6 652	24,3%	6 408	24,8%
Professionnels	660	5,1%	1 500	5,5%	1 574	6,1%
Autres et non désignés	2 633	20,4%	5 575	20,3%	4 415	17,1%
Total	12 916	100,0%	27 406	100,0%	25 836	100,0%

**Nomenclature :**

**Famille proche** = frère, sœur, mère, père, belle mère concubine, beau père concubin, grand parent maternel, grand parent paternel.

**Entourage** = membre de la famille, ami de la famille, camarade, parent d'un camarade, voisin, petit(e) ami(e), étudiant.

**Professionnels** = médecin de famille, psychiatre - psychologue, personnel scolaire, professionnel service départemental, travailleur social non départemental, famille d'accueil, professionnel centre de loisirs, professionnels hôpital, gardien, magistrat-police-gendarmerie, membre association, élu.

Les répartitions restent globalement inchangées. Les mères sont toujours, et ce malgré une diminution d'1,3%, les premières interlocutrices du 119.

Les enfants sont, quant à eux, au deuxième rang. Cependant, cette dernière catégorie d'appelants, associée à la catégorie « camarade » affiche une augmentation de 2,7%. Cette augmentation replace l'année 2004 à un niveau similaire à celui de 2002.

En revanche pour les mères, la tendance observée depuis plusieurs années se confirme en 2004.

Répartition des appelants	1 <sup>o</sup> semestre 2004		Année 2003		Année 2002	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Enfant concerné	1526	11,8%	2706	9,9%	2991	11,6%
Frère- sœur	139	1,1%	302	1,1%	335	1,3%
Camarade	282	2,2%	379	1,4%	446	1,7%
Mère	2218	17,2%	5068	18,5%	5137	19,9%
Père	1095	8,5%	2380	8,7%	2068	8,0%
Belle-mère / concubine	151	1,2%	289	1,1%	265	1,0%
Beau-père / Concubin	60	0,5%	117	0,4%	116	0,4%
Grand parent maternel	520	4,0%	1173	4,3%	958	3,7%
Grand parent paternel	268	2,1%	615	2,2%	485	1,9%
Membre de la famille	774	6,0%	1689	6,2%	1687	6,5%
Ami de la famille	426	3,3%	920	3,4%	899	3,5%
Parent d'un camarade	371	2,9%	696	2,5%	731	2,8%
Voisin	1183	9,2%	2849	10,4%	2535	9,8%
Petit(e) ami(e)	50	0,4%	95	0,3%	91	0,4%
Médecin de famille	13	0,1%	41	0,1%	43	0,2%
Psychiatre/psychologue	57	0,4%	62	0,2%	74	0,3%
Personnel scolaire	298	2,3%	557	2,0%	669	2,6%
Professionnel service départemental	53	0,4%	150	0,5%	141	0,5%
Travailleur social non départ.	50	0,4%	80	0,3%	93	0,4%
Famille d'accueil	31	0,2%	89	0,3%	107	0,4%
Professionnel centre de loisirs	48	0,4%	255	0,9%	206	0,8%
Professionnel hôpital	20	0,2%	45	0,2%	59	0,2%
Gardien	4	0,0%	10	0,0%	11	0,0%
Magistrat-Police-Gendarmerie	22	0,2%	41	0,1%	29	0,1%
Membre association	56	0,4%	147	0,5%	123	0,5%
Elu	8	0,1%	23	0,1%	19	0,1%

Adulte concerné	559	4,3%	1029	3,8%	1084	4,2%
Étudiant	1	0,0%	24	0,1%	19	0,1%
Autre	713	5,5%	1535	5,6%	1390	5,4%
Non désignés	1920	14,9%	4040	14,7%	3025	11,7%
Total	12916	100,0%	27406	100,0%	25836	100,0%

### Sexe des appelants

La majeure partie des appelants reste un public féminin. Cependant la catégorie « non renseignée » est en augmentation de + 1,3%.

Sexe des appelants	1 <sup>o</sup> semestre 2004		Année 2003		Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	7 160	55,4%	15 507	56,6%	15 446	59,8%	13 076	57,3%
Masculin	2 694	20,9%	5 754	21,0%	5 359	20,7%	4 565	20,0%
Non renseigné	3 062	23,7%	6 145	22,4%	5 031	19,5%	5 184	22,7%
Total	12 916	100,0%	27 406	100,0%	25 836	100,0%	22 825	100,0%

### Catégorie des appelants par type de mauvais traitements

Répartition des appelants par MT 1 <sup>o</sup> semestre 2004	MT physique		MT psychologique		MT sexuel	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Enfant concerné	662	15,3%	477	10,8%	200	9,0%
Frère- sœur	54	1,2%	63	1,4%	27	1,2%
Camarade	173	4,0%	66	1,5%	38	1,7%
Mère	420	9,7%	601	13,6%	574	25,9%
Père	246	5,7%	290	6,6%	131	5,9%
Belle-mère / concubine	47	1,1%	63	1,4%	26	1,2%
Beau-père / Concubin	12	0,3%	14	0,3%	11	0,5%
Grand parent maternel	136	3,1%	200	4,5%	111	5,0%
Grand parent paternel	71	1,6%	87	2,0%	27	1,2%
Membre de la famille	216	5,0%	269	6,1%	187	8,5%
Ami de la famille	118	2,7%	128	2,9%	103	4,7%
Parent d'un camarade	176	4,1%	111	2,5%	84	3,8%
Voisin	395	9,1%	509	11,5%	54	2,4%
Petit(e) ami(e)	17	0,4%	12	0,3%	15	0,7%
Médecin de la famille	5	0,1%	4	0,1%	4	0,2%
Psychiatre - psychologue	12	0,3%	22	0,5%	21	0,9%
Personnel scolaire	124	2,9%	96	2,2%	58	2,6%
Professionnel service départemental	20	0,5%	10	0,2%	11	0,5%
Travailleur social non départ.	22	0,5%	19	0,4%	6	0,3%
Famille d'accueil	8	0,2%	8	0,2%	9	0,4%
Professionnel centre de loisirs	22	0,5%	11	0,2%	10	0,5%
Professionnel hôpital	6	0,1%	5	0,1%	3	0,1%
Gardien	1	0,1%	2	0,1%	0	0,0%
Magistrat-Police-Gendarmerie	3	0,1%	3	0,1%	0	0,0%
Membre association	17	0,4%	13	0,3%	17	0,8%
Elu	3	0,1%	2	0,1%	1	0,0%
Adulte concerné	77	1,8%	89	2,0%	207	9,4%
Autre	274	6,3%	258	5,9%	119	5,4%
Non désignés	996	22,8%	988	22,2%	158	7,1%
<b>Total *</b>	<b>4 333</b>	<b>100,0%</b>	<b>4 420</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 212</b>	<b>100,0%</b>

\*Les totaux correspondent au nombre total de demandes d'aide où le type de mauvais traitement concerné est coché (voir tableau "type de mauvais traitements").

### Objet de l'Appel

Les trois catégories sensées refléter les premières préoccupations des appelants restent les violences familiales, les souffrances psychiques et les problèmes éducatifs.

Cependant, le poids des souffrances psychiques ne cesse de croître d'année en année (+1,5% par rapport à 2003, +2,3% par rapport à 2002)

Thématiques abordées par les appelants*	1° semestre 2004		Année 2003		Année 2002		Année 2001	
	nombre	%	nombre	%	nombre	%	nombre	%
Souffrance psychique	5 714	44,2%	11 692	42,7%	10 816	41,9%	9 615	42,1%
Violence familiale	5 923	45,9%	12 644	46,1%	11 012	42,6%	8 911	39,0%
Violence extra familiale	773	6,0%	1 539	5,6%	1 802	7,0%	1 384	6,1%
Problèmes éducatifs	4 488	34,7%	9 598	35,0%	7 890	30,5%	6 730	29,5%
Difficultés relationnelles	1 463	11,3%	3 351	12,2%	3 479	13,5%	3 147	13,8%
Divorce/séparation	1 482	11,5%	3 215	11,7%	2 571	10,0%	2 026	8,9%
Sexualité	828	6,4%	1 592	5,8%	1 818	7,0%	1 569	6,9%
Solitude	464	3,6%	1 326	4,8%	1 176	4,6%	700	3,1%
Scolarité	624	4,8%	1 211	4,4%	1 135	4,4%	734	3,2%
Fugue	421	3,3%	864	3,2%	807	3,1%	681	3,0%
Suicide	291	2,3%	449	1,6%	442	1,7%	329	1,4%
Délinquance	115	0,9%	262	1,0%	322	1,2%	266	1,2%
Drogue	120	0,9%	268	1,0%	282	1,1%	215	0,9%
Grossesse/I.V.G	84	0,7%	155	0,6%	145	0,6%	111	0,5%
Racket	9	0,1%	8	0,1%	25	0,1%	23	0,1%
Questions juridiques	2 195	17,0%	5 159	18,8%	4 461	17,3%	3 701	16,2%
Secte	27	0,2%	50	0,2%	52	0,2%	53	0,2%

Ces valeurs et pourcentages sont à rapporter au nombre de demandes d'aide soit 12 916 en 2004

(27 406 en 2003, 25 836 en 2002 et 22 825 en 2001).

\*Plusieurs problématiques peuvent être abordées dans une même demande d'aide.

## Les Mauvais Traitements

### Lieu des mauvais traitements

Comme les années précédentes, la famille proche demeure l'environnement le plus propice, et de très loin avec 86,8%, au constat de maltraitance. Bien que les mauvais traitements infligés tant par l'entourage que par les professionnels soient en augmentation, cette variation, compte tenu du caractère restreint des données accessibles, ne semble pas pouvoir être analysée. (Pour information, ces deux lieux enregistrent une augmentation d'1,6%).

Répartition par catégorie*	1° semestre 2004		Année 2003		Année 2002	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Famille proche	7 908	86,8%	17 325	88,4%	15 874	84,4%
Entourage	787	8,6%	1 452	7,4%	1 926	10,2%
Professionnels	416	4,6%	831	4,2%	1 007	5,4%
Total	9 111	100,0%	19 608	100,0%	18 807	100,0%

\* Ces données calculées sans les "non désignés" et "autres" qui représentent :

en 2004 : 29,5 % soit 3 805

en 2003 : 28,5 % soit 7 798

en 2002 : 27,2 % soit 7 029

**Nomenclature :**

**Famille proche** = frère, sœur, mère, père, belle mère concubine, beau père concubin, grand parent maternel, grand parent paternel.

**Entourage** = membre de la famille, ami de la famille, camarade, parent d'un camarade, voisin, petit(e) ami(e), étudiant.

**Professionnels** = médecin de famille, psychiatre - psychologue, personnel scolaire, professionnel service départemental, travailleur social non départemental, famille d'accueil, professionnel centre de loisirs, professionnels hôpital, gardien, magistrat-police-gendarmerie, membre association, élu.

### Forme de mauvais traitements

Les violences restent la forme la plus évoquée lors de l'appel. De plus, ces dernières, sur la période d'observation enregistrent une hausse de plus de 2% par rapport à l'année 2003, et ce à 0,1% près en déduction des négligences.

Forme des mauvais traitements (tous MT confondus)*	1 <sup>o</sup> semestre 2004		Année 2003		2002	2001
	Nombre	%	Nombre	%	%	%
Violence	6 304	68,7%	13 262	66,8%	68,3%	66,9%
Privation	846	9,2%	1 846	9,3%	8,6%	10,0%
Négligence	2 024	22,1%	4 736	23,9%	23,1%	23,1%
Total	9 174	100,0%	19 844	100,0%	100,0%	100,0%

\*Ces données sont basées sur le total des demandes d'aide où la forme des MT est renseignée soit 9 174 En 2004 (19 844 en 2003, 18 034 en 2002 et 15 853 en 2001).

### Nature des Mauvais traitements

La baisse notoire des Mauvais traitements sexuels constatée durant les quatre dernières années semble se confirmer en 2004.

Si le deuxième semestre a vu l'explosion d'affaires judiciairisées et médiatiques majoritairement tournées vers ce type de mauvais traitements, les violences physiques et psychologiques représentent toujours 68 % des mauvais traitements.

Type de mauvais traitements*	1 <sup>o</sup> semestre 2004		Année 2003		Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Physique	4 333	33,5%	9 193	33,5%	8 456	32,7%	7 805	34,2%
Psychologique	4 420	34,2%	9 345	34,1%	7 956	30,8%	7 267	31,8%
Sexuel	2 212	17,1%	4 489	16,4%	5 473	21,2%	4 587	20,1%

\* sur les fiches où le type de mauvais traitement est renseigné

### Les mauvais traitements sexuels.

Lissée sur les quatre derniers exercices du 119, la répartition entre les trois critères de ce tableau est sensiblement stable.

Notons cependant une diminution de 1,1% des climats équivoques entre 2003 et 2004, ainsi qu'une augmentation de 1% des problèmes d'attouchements pendant que les viols stagnent à 0,1% près.

Forme des mauvais traitements sexuels*	1 <sup>o</sup> semestre 2004		Année 2003		Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Climat équivoque	544	24,9%	1 164	26,0%	1 309	23,6%	1 260	25,4%
Attouchement	1 069	48,9%	2 145	47,9%	2 748	49,5%	2 464	49,6%
Viol	573	26,2%	1 169	26,1%	1 498	27,0%	1 240	25,0%
Total	2 186	100,0%	4 478	100,0%	5 555	100,0%	4 964	100,0%

\*Une même maltraitance sexuelle peut prendre plusieurs formes, ce qui explique que la différence entre le total observé (pour 2004 : 2186) et le nombre de MT recensés (pour 2004 : 2 212)

### Les Enfants Victimes.

En 2004 (toujours sur 5 mois de données) la plus forte évolution est enregistrée sur la tranche d'âge 0/6 ans avec - 1,6% par rapport à 2003. Les autres tranches d'âge, 6/12, 12/18 et + de 18 ne varient que d'environ 0,5% chacune.



Cependant, l'augmentation de 0,5% des plus de 18 ans est peut être à rapprocher de l'évolution du délai de prescription, sujet fortement présent dans la presse en 2004.

Répartition par tranche d'âge d'enfants victimes*	1° semestre 2004		Année 2003		Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
0 à 3 ans	1 720	15,0%	4 000	16,4%	3 203	14,1%	2 803	14,0%
3 à 6 ans	1 994	17,4%	4 299	17,6%	3 914	17,3%	3 245	16,2%
6 à 9 ans	1 730	15,1%	3 690	15,1%	3 466	15,3%	3 264	16,3%
9 à 12 ans	1 943	16,9%	4 005	16,4%	3 873	17,1%	3 516	17,6%
12 à 15 ans	2 067	18,0%	4 301	17,7%	4 291	18,9%	3 884	19,4%
15 à 18 ans	1 625	14,2%	3 382	13,9%	3 173	14,0%	2 595	13,0%
Plus de 18 ans	390	3,4%	685	2,8%	752	3,3%	634	3,5%
<b>Total</b>	<b>11 469</b>	<b>100,0%</b>	<b>24 362</b>	<b>100,0%</b>	<b>22 672</b>	<b>100,0%</b>	<b>19 941</b>	<b>100,0%</b>

\* Calcul effectué à partir des fiches où l'âge du 1er enfant concerné est connu

### Sexe des enfants victimes.

Ce dernier reste féminin avec plus de 56%. La rubrique « inconnu », étroitement liée à la notion d'anonymat notamment lors d'appel d'enfants victimes, progresse de 0,3%. Il s'agit ici d'une des plus grosses augmentations depuis quatre ans.

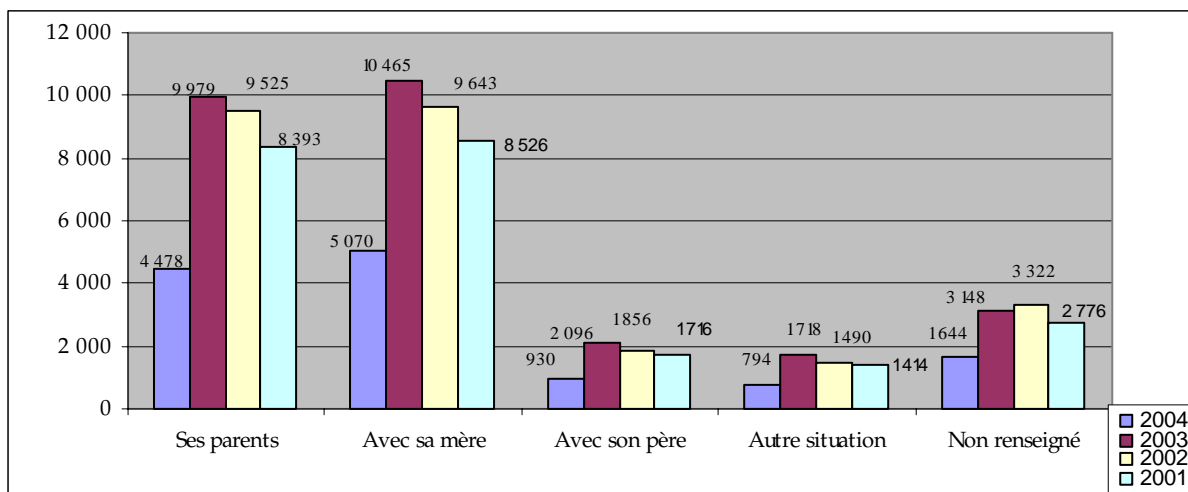
Sexe des enfants victimes**	% 1° semestre 2004	% Année 2003	% Année 2002	% Année 2001	% Année 2000
Féminin	56,1%	55,1%	55,4%	54,6%	55,4%
Masculin	41,5%	42,8%	42,6%	43,3%	42,7%
Non connu	2,4%	2,1%	2,0%	2,1%	1,9%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

\*\* Calcul effectué à partir des données concernant "l'enfant1"

### L'environnement familial de l'Enfant

Depuis plusieurs années, l'environnement familial des enfants victimes reste inchangé. L'enfant réside toujours majoritairement chez sa mère et le service semble toujours davantage contacté par ou pour des enfants vivant dans une famille dite monoparentale ou recomposée.

L'enfant vit avec :	Nombre				%			
	1° semestre 2004	2003	2002	2001	1° semestre 2004	2003	2002	2001
Ses parents	4 478	9 979	9 525	8 393	34,7%	36,4%	36,9%	36,8%
Avec sa mère	5 070	10 465	9 643	8 526	39,3%	38,2%	37,3%	37,4%
Avec son père	930	2 096	1 856	1 716	7,2%	7,6%	7,2%	7,5%
Autre situation	794	1 718	1 490	1 414	6,1%	6,3%	5,8%	6,2%
Non renseigné	1 644	3 148	3 322	2 776	12,7%	11,5%	12,9%	12,2%
<b>Total</b>	<b>12 916</b>	<b>27 406</b>	<b>25 836</b>	<b>22 825</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



## L'auteur des mauvais traitements.

### Sexe des auteurs de mauvais traitements.

Si le sexe des auteurs reste chaque année majoritairement masculin, l'écart avec le sexe féminin tend à se réduire.

En effet, de 9,4% en 2002, celui-ci est passé à 4,6% en 2003 pour ne représenter en 2004 que 4,3%.

Sexe des auteurs	1 <sup>er</sup> semestre 2004		Année 2003		Année 2002	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	4 107	31,8%	8 857	32,3%	7 765	30,1%
Masculin	4 664	36,1%	10 115	36,9%	10 204	39,5%
Non renseigné	4 145	32,1%	8 434	30,8%	7 867	30,4%
Total	12 916	100,0%	27 406	100,0%	25 836	100,0%

### Qualité de l'auteur des mauvais traitements.

Tous types de mauvais traitements confondus, les proportions restent sensiblement similaires à l'année 2003. Les mères demeurent les plus citées pendant l'appel comme auteur (28% des auteurs). Viennent ensuite les pères avec 23,4%, et ce de façon décroissante, depuis plusieurs années.

Répartition des Auteurs Tout MT confondus	1 <sup>er</sup> semestre 2004		Année 2003		Année 2002	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Enfant concerné	34	0,3%	77	0,3%	74	0,3%
Frère- sœur	220	1,7%	421	1,5%	462	1,8%
Camarade	205	1,6%	420	1,5%	506	2,0%
Mère	3 622	28,0%	7 969	29,1%	6 847	26,5%
Père	3 022	23,4%	6 656	24,3%	6 306	24,4%
Belle-mère / concubine	154	1,2%	303	1,1%	267	1,0%
Beau-père / Concubin	668	5,2%	1 454	5,3%	1 436	5,6%
Grand parent maternel	113	0,9%	237	0,9%	252	1,0%
Grand parent paternel	69	0,5%	195	0,7%	218	0,8%
Membre de la famille	340	2,6%	616	2,2%	802	3,1%
Ami de la famille	124	1,0%	211	0,8%	306	1,2%
Parent d'un camarade	16	0,1%	30	0,1%	42	0,2%

Voisin	66	0,5%	131	0,5%	210	0,8%
Petit(e) ami(e)	35	0,3%	44	0,2%	57	0,2%
Médecin de famille	3	0,0%	4	0,0%	5	0,0%
Psychiatre - Psychologue	2	0,0%	4	0,0%	6	0,0%
Personnel scolaire	187	1,4%	343	1,3%	428	1,7%
Professionnel service départemental	39	0,3%	87	0,3%	120	0,5%
Travailleur social non départ.	15	0,1%	26	0,1%	45	0,2%
Famille d'accueil	126	1,0%	254	0,9%	274	1,1%
Professionnel centre de loisirs	19	0,1%	57	0,2%	57	0,2%
Professionnel hôpital	8	0,1%	12	0,0%	14	0,1%
Gardien	3	0,0%	4	0,0%	6	0,0%
Magistrat-Police-Gendarmerie	8	0,1%	10	0,0%	19	0,1%
Membre association	6	0,0%	29	0,1%	32	0,1%
Elu	0	0,0%	1	0,0%	1	0,0%
Adulte concerné	6	0,0%	13	0,0%	12	0,0%
Étudiant	1	0,0%	0	0,0%	3	0,0%
Autre	180	1,4%	354	1,3%	387	1,5%
Non désignés	3 625	28,1%	7 444	27,2%	6 642	25,7%
Total	12 916	100,0%	27 406	100,0%	25 836	100,0%

### *Répartition des auteurs par type de mauvais traitement.*

Les pères restent les plus mis en cause par les appelants lors de mauvais traitement sexuels (31,3% des cas). Ce sont les membres de la famille qui sont mis en cause en second rang dans des problématiques de maltraitements sexuelles.

Pour ce qui est des mauvais traitements physiques et psychologiques, Les pères et mères se partagent la première et deuxième place. Cependant ce sont les mères qui sont majoritairement citées dans les appels au 119 traitant de ce type de mauvais traitements.

Répartition des auteurs par MT 1 <sup>er</sup> semestre 2004	MT physique		MT psychologique		MT sexuel	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Enfant concerné	21	0,5%	10	0,2%	7	0,3%
Frère- sœur	95	2,2%	54	1,2%	110	5,0%
Camarade	61	1,4%	69	1,6%	111	5,0%
Mère	1727	39,9%	1938	43,8%	115	5,2%
Père	1528	35,3%	1451	32,8%	692	31,3%
Belle-mère / concubine	75	1,7%	103	2,3%	11	0,5%
Beau-père / Concubin	343	7,9%	292	6,6%	212	9,6%
Grand parent maternel	25	0,6%	25	0,6%	56	2,5%
Grand parent paternel	11	0,3%	19	0,4%	42	1,9%
Membre de la famille	65	1,5%	62	1,4%	246	11,1%
Ami de la famille	8	0,2%	12	0,3%	108	4,9%
Parent d'un camarade	2	0,1%	1	0,1%	13	0,6%
Voisin	4	0,1%	10	0,2%	52	2,4%
Petit(e) ami(e)	21	0,5%	15	0,3%	8	0,4%
Médecin de la famille	1	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
Psychiatre - psychologue	1	0,0%	1	0,1%	1	0,0%
Personnel scolaire	83	1,9%	107	2,4%	37	1,7%
Professionnel service départemental	18	0,4%	21	0,5%	8	0,4%
Travailleur social non départ.	9	0,2%	10	0,2%	1	0,0%
Famille d'accueil	60	1,4%	48	1,1%	33	1,5%
Professionnel centre de loisirs	6	0,1%	4	0,1%	13	0,6%
Professionnel hôpital	2	0,0%	2	0,0%	5	0,2%
Gardien	0	0,0%	1	0,0%	2	0,1%
Magistrat-Police-Gendarmerie	5	0,1%	6	0,1%	0	0,0%

Membre association	3	0,0%	2	0,1%	3	0,1%
Etudiant	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
Adulte concerné	1	0,0%	4	0,1%	3	0,1%
Autre	38	0,9%	45	1,0%	115	5,2%
Non désignés	120	2,8%	108	2,4%	206	9,3%
<b>Total*</b>	<b>4333</b>	<b>100,0%</b>	<b>4420</b>	<b>100,0%</b>	<b>2212</b>	<b>100,0%</b>

€

€

Type d'orientations proposées	1 <sup>o</sup> semestre 2004 %	2003 %	2002 %
Service d'urgence	1,3	1,5	1,9
Service de police gendarmerie	12,8	13,3	14,3
Service social scolaire	9,5	7,8	9,4
Service médical	5,7	5,9	6,5
Lieu d'écoute	20,7	20,7	24,9
Service départemental	21,2	21,7	21,9
Autorité judiciaire	26,5	30	30,3

### Répartition des orientations vers le département

département <sup>7</sup>	1 <sup>o</sup> semestre	Année 2003	Année 2002	Année 2001
	%	%	%	%
Secteur	48,3%			
A.S.E.	34,8%			
P.M.I.	16,9%			

### Répartition des orientations vers les acteurs judiciaires

vers les Juges aux affaires familiales semble se confirmer cette année encore avec + 3,3 % à nouveau.

Répartition des orientations vers les Acteurs Judiciaires <sup>8</sup>	1 <sup>o</sup> semestre 2004 %	Année 2003	Année 2002	Année 2001
Parquet	14,2%			
Juge des Enfants	21,7%			
Juge aux Affaires Familiales	28,4%			
Avocats pour mineurs	35,7%			

## Les demandes d'aides internationales

<sup>7</sup> Lorsqu'une orientation vers le département est proposée, soit 2005 fiches

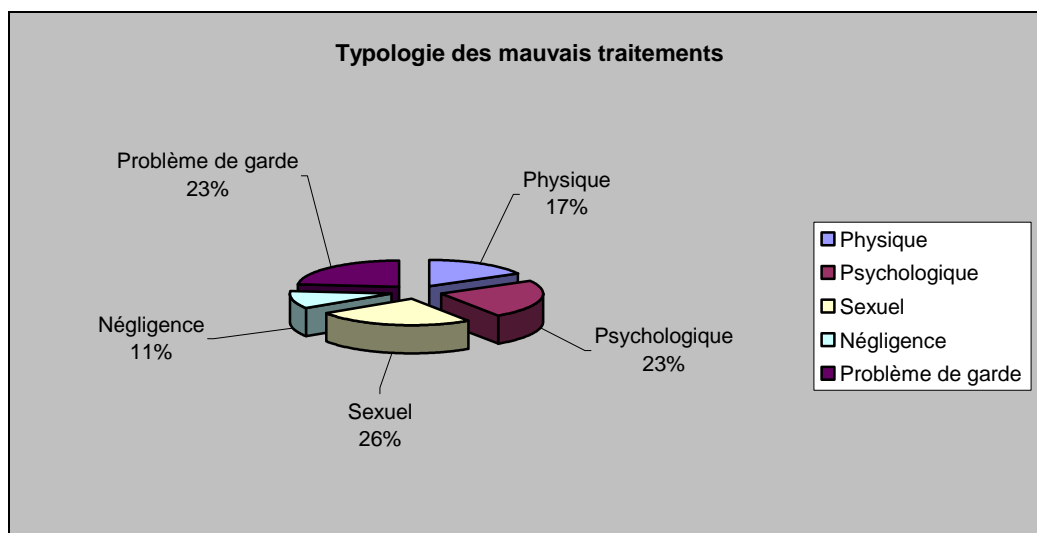
<sup>8</sup> Lorsqu'une orientation vers l'Autorité Judiciaire est proposée, soit 2501 fiches

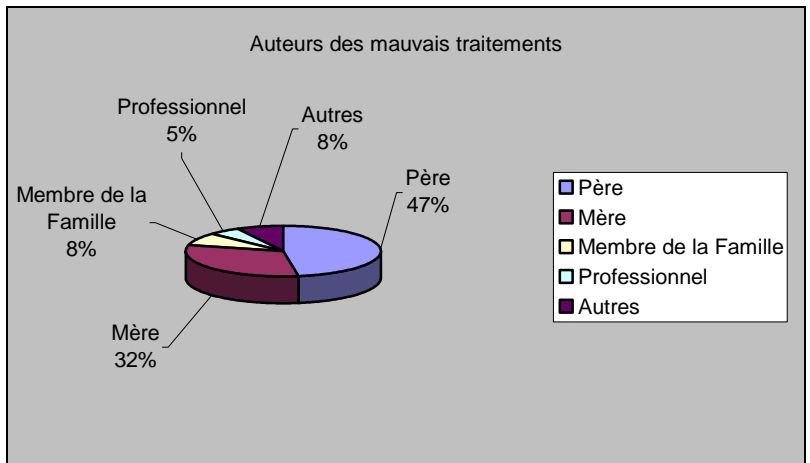
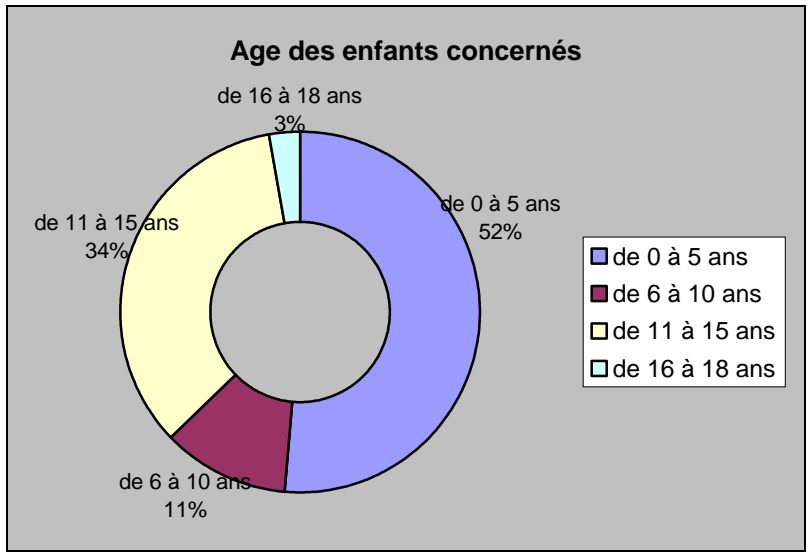
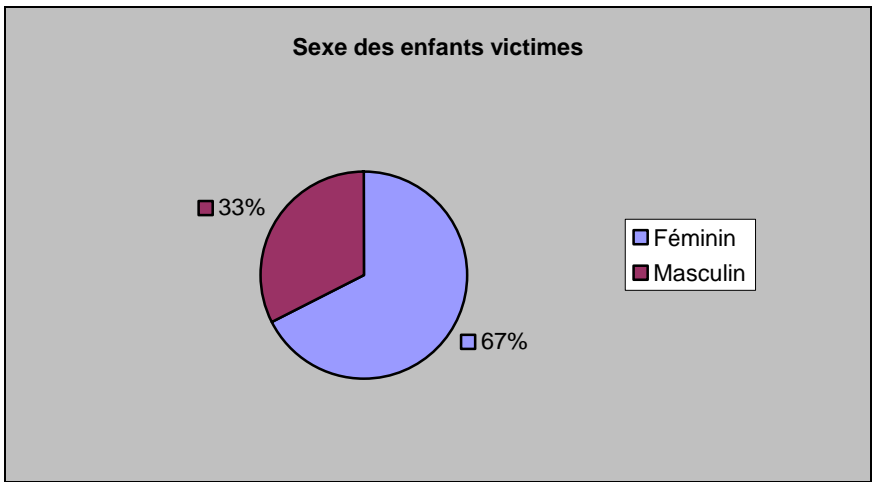
S'agissant des situations internationales, après un léger fléchissement du nombre d'appels en 2003, l'année 2004 enregistre une nouvelle augmentation avec 41 situations internationales contre 31 en 2003, soit une augmentation de + 32,3%. Parmi ces 41 situations, environ ¼ ont donné lieu à des transmissions en direction des autorités étrangères compétentes et ¾ ont fait l'objet d'aides immédiates (conseil, information orientation...)

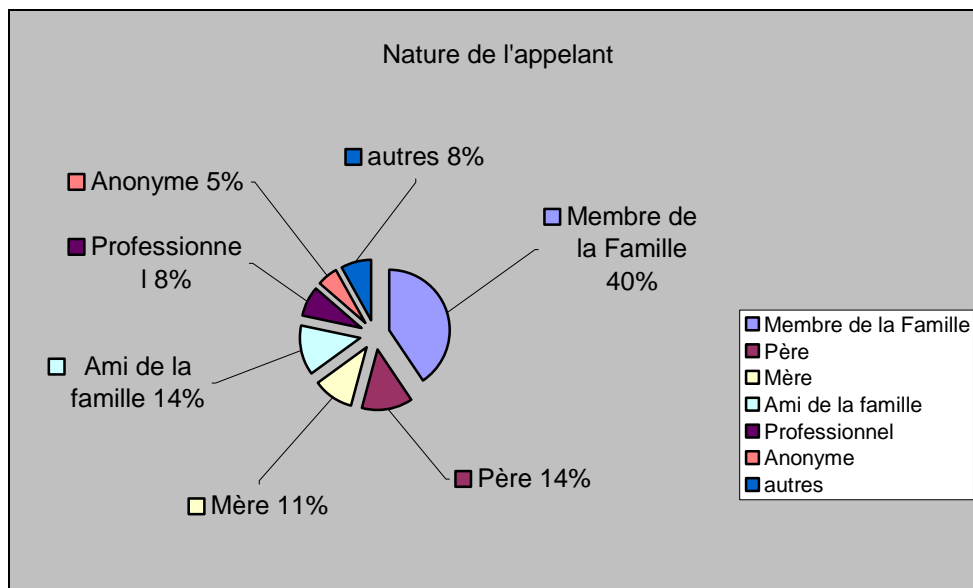
Comme les années précédentes, les appels concernent majoritairement les pays d'Europe.

### SITUATIONS INTERNATIONALES 2004

Pays concernés	Aides immédiates	Transmissions	Nombre d'appels
Allemagne	1	1	
Angola	1	0	
Belgique	9	1	
Croatie	1	0	
Espagne	1	1	
Grande Bretagne	2	1	
Ile de Futuna	0	1	
Madagascar	1	0	
Maroc	2	2	
Portugal	3	1	
Roumanie	0	1	
Russie	1	0	
Suisse	8	0	
Tunisie	0	2	
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>41</b>







N.B : Les tableaux présentés ci-dessus concernent des effectifs réduits mais les différences sont souvent similaires à celles observées en 2003.

## Les demandes de renseignements

### *Données générales*

	1 <sup>o</sup> semestre 2004	Année 2003	Année 2002	Année 2001	Année 2000
Janvier	554	553	1001	721	761
Février	506	532	720	590	739
Mars	547	619	644	742	808
Avril	539	490	519	655	757
Mai	569	542	576	723	791
Juin	3	557	546	747	805
Juillet	/	469	547	607	750
Août	/	401	491	555	700
Septembre	/	572	594	525	792
Octobre	/	627	610	745	926
Novembre	/	578	597	726	835
Décembre	/	516	501	797	763
<b>Total Année</b>	<b>2718</b>	6456	7346	8133	9427

### *Les appelants*

Une fois encore les données ne portent que sur cinq mois. Néanmoins, si nous nous basons sur ces derniers chiffres, nous observons une augmentation du nombre d'enfant concerné ayant sollicité le 119 pour obtenir des renseignements.

En revanche une baisse, si le niveau de sollicitation des 5 premiers mois s'est maintenu, des catégories père et mère pourraient être observée.

Répartition	1° semestre 2004	Année 2003	Année 2002	Année 2001	Année 2000
Enfant concerné	309	563	733	924	1303
Frère- sœur	13	43	63	39	70
Camarade	58	86	131	163	229
Mère	319	846	904	904	1041
Père	175	423	399	423	399
Belle-mère / concubine	14	41	44	34	38
Beau-père / Concubin	6	11	24	24	24
Grand parent maternel	59	157	139	135	134
Grand parent paternel	30	56	61	62	56
Membre de la famille	114	307	292	312	330
Ami de la famille	77	186	249	226	241
Parent d'un camarade	26	69	86	94	80
Voisin	180	447	462	489	485
Petit(e) ami(e)	12	14	23	18	32
Médecin de famille	12	22	20	25	34
Psychiatre/psychologue	12	29	28	39	37
Personnel scolaire	47	130	143	215	188
Professionnel service départemental	38	97	74	88	104
Travailleur social non départ.	17	28	40	53	47
Famille d'accueil	4	8	10	6	10
Professionnel centre de loisirs	9	36	54	53	66
Professionnel hôpital	4	30	27	31	42
Gardien	0	1	1	3	1
Magistrat-Police-Gendarmerie	8	35	25	25	25
Membre association	16	52	74	78	86
Adulte concerné	314	748	804	818	840
Elu	1	7	12	9	8
Etudiant	60	124	146	188	273
Autre	150	268	307	274	327
Non désignés	634	1592	1971	2381	2877
<b>Total</b>	<b>2718</b>	<b>6456</b>	<b>7346</b>	<b>8133</b>	<b>9427</b>

### *Sexe des appelants.*



Seule la part des « non renseignés » semble avoir évolué. Néanmoins, cela vient confirmer l'augmentation du nombre d'appels anonymes.

Sexe des appelants	1° semestre 2004		Année 2003		Année 2002		Année 2001	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	1 566	57,6%	3731	57,8%	4143	56,4%	4323	53%
Masculin	674	24,8%	1696	26,3%	1844	25,1%	1988	24%
Non renseigné	478	17,6%	1029	15,9%	1359	18,5%	1822	22%
Total	2 718	100%	6456	100%	7346	100%	8133	100%

### *Typologie des demandes de renseignements.*

Les demandes de renseignements consistent avant tout dans la transmission de coordonnées d'institutions. Néanmoins, les informations sur le service ainsi que celles classées dans « autres demandes » en maintenant leur seconde position dans ce tableau, confirment le rôle premier de prévention de la maltraitance du 119.

Répartition par type de de demandes*	Année 2002		Année 2003		1° semestre 2004	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Information sur le service	1830	24,9%	1 739	26,9%	784	28,8%
Coordonnées d'institutions	4157	56,6%	3 461	53,6%	1 295	47,6%
Demande de documentation	123	1,7%	141	2,2%	70	2,6%
Demande de poste d'un écoutant	887	12,1%	645	10,0%	313	11,5%
Autres demandes**	2504	34,1%	2 572	39,8%	1 020	37,5%

\*\* Dans "autres demandes", nous comprenons les :

- > Demandes de définitions de termes relatifs à la maltraitance
- > Demandes d'explications du fonctionnement de certaines institutions
- > Demandes d'informations concernant une émission où le 119 a été cité ou invité
- > Demandes d'aide pour un exposé
- > Erreurs téléphoniques (ex. le 119 est le n° de téléphone des renseignements italiens. Des touristes italiens se trompent souvent...) etc...
- > Demandes de l'adresse de notre site internet

### *Répartition Départementale des renseignements*

Année	Renseignements	Renseignements	Renseignements	Renseignements
	2001	2002	2003	1° semestre 2004
AIN	27	38	26	15
AISNE	32	22	25	16
ALLIER	20	19	20	6
ALPES DE HTE PROVENCE	20	23	12	11
HAUTES ALPES	8	11	14	7
ALPES MARITIMES	130	116	76	32
ARDÈCHE	17	20	9	6
ARDENNES	17	12	17	8
ARIÈGE	14	5	9	2
AUBE	14	13	19	2
AUDE	34	25	16	12
AVEYRON	23	13	20	2
BOUCHES DU RHÔNE	258	279	284	120
CALVADOS	70	65	53	19

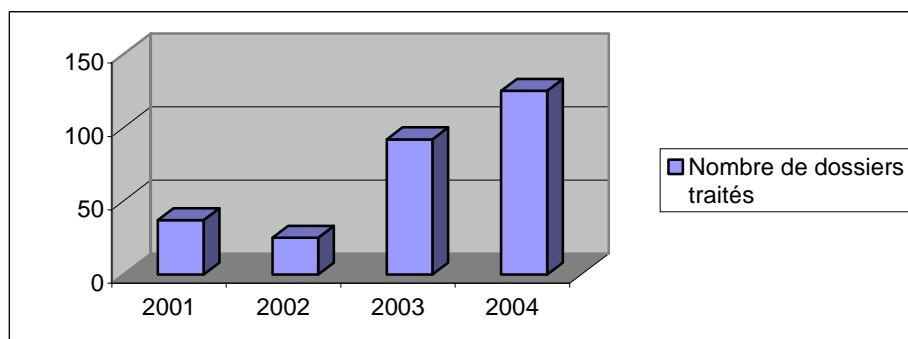
CANTAL	8	11	1	2
CHARENTE	8	13	14	8
CHARENTE MARITIME	51	41	59	16
CHER	18	16	12	11
CORRÈZE	9	16	12	6
CORSE	22	25	10	3
COTE D'OR	30	26	38	14
COTES D'ARMOR	48	39	22	18
CREUSE	4	7	10	0
DORDOGNE	28	14	19	3
DOUBS	29	38	47	14
DROME	29	27	42	13
EURE	44	34	36	10
EURE ET LOIRE	31	25	30	9
FINISTERE	58	40	42	15
GARD	60	53	35	22
HAUTE GARONNE	122	118	108	54
GERS	11	7	9	1
GIRONDE	92	107	108	48
HÉRAULT	76	68	83	29
ILLE ET VILAINE	72	59	61	21
INDRE	22	14	13	6
INDRE ET LOIRE	49	36	32	13
ISÈRE	80	68	83	26
JURA	17	10	12	3
LANDES	20	19	15	9
LOIR ET CHER	26	31	38	11
LOIRE	47	39	32	11
HAUTE LOIRE	9	6	8	7
LOIRE ATLANTIQUE	118	91	71	27
LOIRET	90	67	62	15
LOT	12	7	11	7
LOT ET GARONNE	15	23	22	9
LOZÈRE	1	8	6	1
MAINE ET LOIRE	49	32	32	4
MANCHE	32	21	27	4
MARNE	43	28	27	16
HAUTE MARNE	17	10	12	6
MAYENNE	13	13	16	3
MEURTHE ET MOSELLE	102	93	59	34
MEUSE	14	13	10	4
MORBIHAN	46	35	48	21
MOSELLE	88	95	88	38
NIÈVRE	12	15	17	6
NORD	269	265	205	104
OISE	86	79	70	34
ORNE	21	25	19	6
PAS DE CALAIS	103	95	125	35
PUY DE DOME	46	31	32	7
PYRÉNÉES ATLANTIQUE	31	43	58	4
HAUTES PYRÉNÉES	14	16	12	8
PYRÉNÉES ORIENTALES	34	35	40	11
BAS RHIN	56	72	57	37
HAUT RHIN	41	54	40	16
RHÔNE	143	149	145	63
HAUTE SAÔNE	14	14	7	3
SAÔNE ET LOIRE	39	37	28	16
SARTHE	26	28	23	13

SAVOIE	29	23	21	13
HAUTE SAVOIE	58	65	61	26
PARIS	564	623	581	201
SEINE MARITIME	81	91	96	33
SEINE ET MARNE	126	113	135	42
YVELINES	178	152	139	49
DEUX SÈVRES	16	14	15	7
SOMME	48	58	37	13
TARN	23	24	15	9
TARN ET GARONNE	16	17	12	9
VAR	138	104	112	34
VAUCLUSE	55	54	35	16
VENDÉE	29	37	33	19
VIENNE	25	21	21	10
HAUTE VIENNE	14	14	17	5
VOSGES	16	34	17	6
YONNE	40	38	24	13
TERRITOIRE DE BELFORT	7	14	7	5
ESSONNE	123	122	81	37
HAUTS DE SEINE	190	176	147	57
SEINE SAINT DENIS	242	196	203	72
VAL DE MARNE	131	125	105	41
VAL D'OISE	108	113	110	47
SITES INTERNET- autres	3	9	5	2
DOM TOM	6	7	81	45
ÉTRANGER	67	22	13	2
NON RENSEIGNÉ	2421	388	1333	692
<b>TOTAL</b>	<b>8133</b>	<b>7346</b>	<b>6456</b>	<b>2718</b>

## Les réclamations des usagers

S'agissant des réclamations des usagers, celles-ci sont en constante augmentation depuis 3 ans :

€ 125 dossiers traités en 2004 contre 92 en 2003, ce qui représente une augmentation de 35,9 %.



Le risque de réclamation augmente naturellement à mesure que les appels traités augmentent également. Toutefois, cette croissance échappe fort heureusement à tout rapport proportionnel :

- € En 2001, pour 5415 transmissions, nous avons géré environ 37 réclamations
- € En 2002, pour 6125 transmissions, 25 réclamations gérées
- € En 2003, pour 8000 transmissions, 92 réclamations
- € En 2004, pour 8408 transmissions, 125 réclamations

Les réclamations concernent essentiellement les appels qui ont fait l'objet de transmissions aux autorités locales.

La majorité d'entre elles portent sur des dénonciations calomnieuses. Celles-ci ayant déjà fait l'objet ou non d'une plainte contre X de la part des auteurs de mauvais traitements. Les réclamations pour dénonciations calomnieuses sont en hausse par rapport à l'année dernière : 72 en 2004 contre 43 en 2003.

<b>OBJET DE LA RECLAMATION</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
Dénonciations calomnieuses	43	72
Problèmes de confidentialité non respecté	8	16
Problèmes d'accessibilité du 119	4	3
Autres <sup>9</sup>	37	34

En 2<sup>nd</sup> rang s'affichent les réclamations pour non respect de la confidentialité. Ce poste a augmenté de 100%. En 2003, 8 réclamations ont été présentées à ce titre, contre 16 réclamations en 2004.

Précisons toutefois que ces réclamations pour non respect de la confidentialité concernent principalement des dérapages au niveau du terrain où l'identité de l'appelant est parfois dévoilée aux familles visitées ou reçues par les professionnels de terrain.

Par ailleurs, ceux sont essentiellement les mères mises en causes qui réclament : 58 appels en 2004 contre 44 en 2003. Les pères se manifestent pratiquement 3 fois moins que les mères (18 cas).

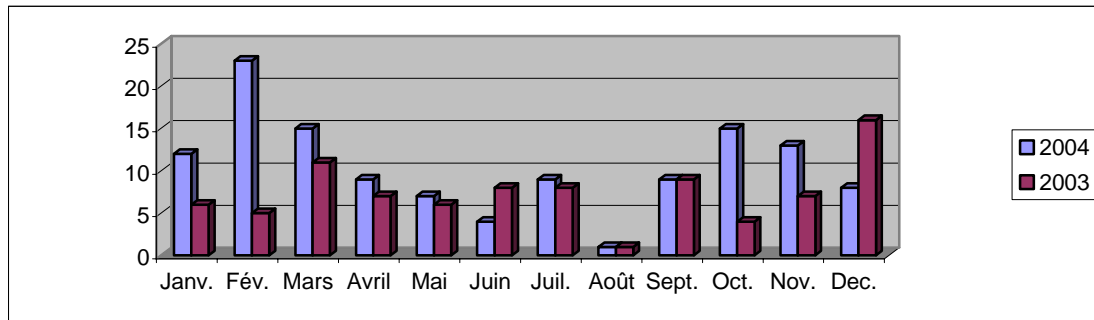
<b>QUALITE DE L'APPELANT</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
		58
Pères mis en cause	16	18
Usagers du 119	14	26
Professionnels	6	8
Autres membres de la famille	10	6
Autres (association, ami de la famille)	2	9

Enfin, les situations qui ont fait l'objet de réclamations ont concerné 189 mineurs majoritairement très jeunes. 73 d'entre eux sont âgés de 0 à 5 ans. C'est dire que les contestations des mauvais traitements sur cette tranche d'âge est assez forte alors que l'on sait par ailleurs que les enfants de cette même tranche d'âge sont fortement touchés par les mauvais traitements à en croire les chiffres de nos transmissions qui révélaient en 2003, 42,3% d'enfants victimes de mauvais traitements pour les 0 -6 ans.

<sup>9</sup> Demande de certificat de la part d'un usager prouvant qu'il a bien témoigné au 119, questionnement sur l'identité douteuse d'un intervenant social, plainte liée à un signalement non émis par le 119, souhaits qu'un écoutant du 119 puisse témoigner dans le cadre d'une audience auprès du Juge des Enfants, témoignages divers en faveur des mis en cause, demandes de dossier de la part des avocats, souhaits de s'entretenir de la suite donnée au dossier, conflits liés aux divorces, souhait de « faire annuler un CRAT », questionnement sur l'identification douteuse d'intervenants sociaux, usurpation d'identité, plainte d'une personne désignée comme auteur d'un signalement et qui nie avoir contacter le 119...

AGE DES MINEURS	2003	2004
0 à 5 ans	50	73
6 à 10 ans	46	49
11 à 15 ans	14	32
16 à 18 ans	3	13

### Répartition mensuelle des réclamations des usagers



# Chapitre III

## Informier et travailler avec les départements et l'autorité judiciaire

### Les transmissions aux départements

- Evolution des transmissions
- Répartition départementale des transmissions
- Appelants
- Objet de l'appel
- Auteurs de mauvais traitements
- Mauvais traitements
- Enfants victimes
- Types de mauvais traitements par auteur

### Les retours d'information des départements

- Taux de retours
- Services ayant effectué l'évaluation des situations transmises
- Situations des familles et enfants ayant fait l'objet d'une transmission
- Mesures préexistant à la transmission d'information
- Mesures prises après la transmission d'informations
- Taux de sans suite

### Collaboration avec l'autorité judiciaire

- Interpellations de l'autorité judiciaire
- Réquisitions
- Demandes de conseils, de renseignements et d'orientations

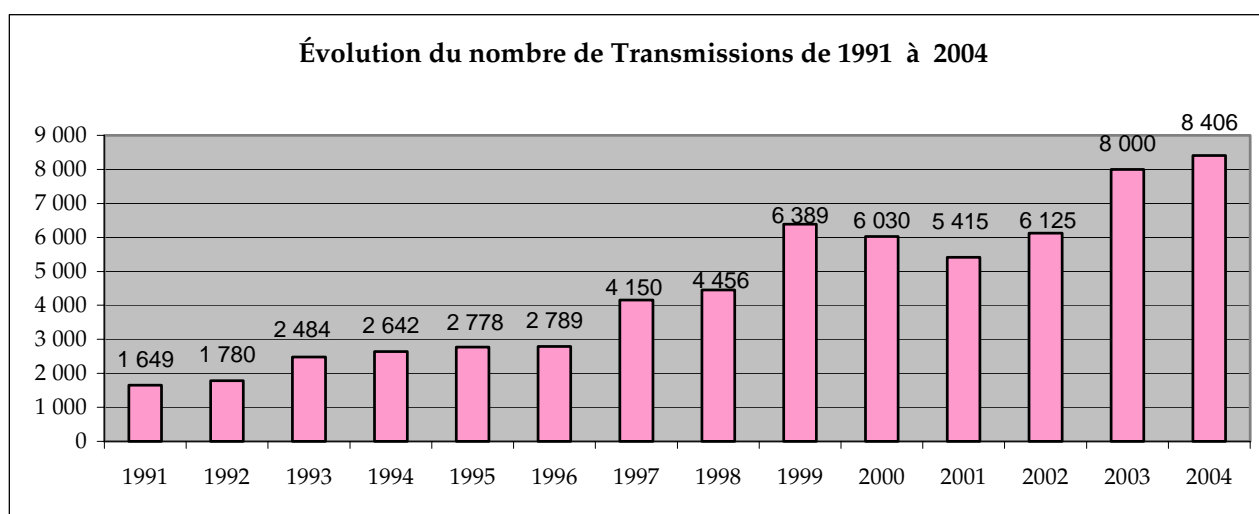
# Les transmissions aux Départements

## Évolution des transmissions.

L'année 2004 enregistre à nouveau une augmentation du nombre de transmissions. Si le service a pu craindre que les modifications informatiques risquaient de nuire à la capacité de prise d'appel du 119, cette information vient considérablement réduire ces craintes.

Certes il aura fallu un temps d'adaptation à l'utilisation de Conso + (nouveau progiciel de gestion des appels), mais ce dernier fut malgré tout relativement court. La grande implication des écoutants, malgré les difficultés de mise en place, a permis de continuer à améliorer le volume d'entretiens, et par voie de conséquences, le volume de transmissions.

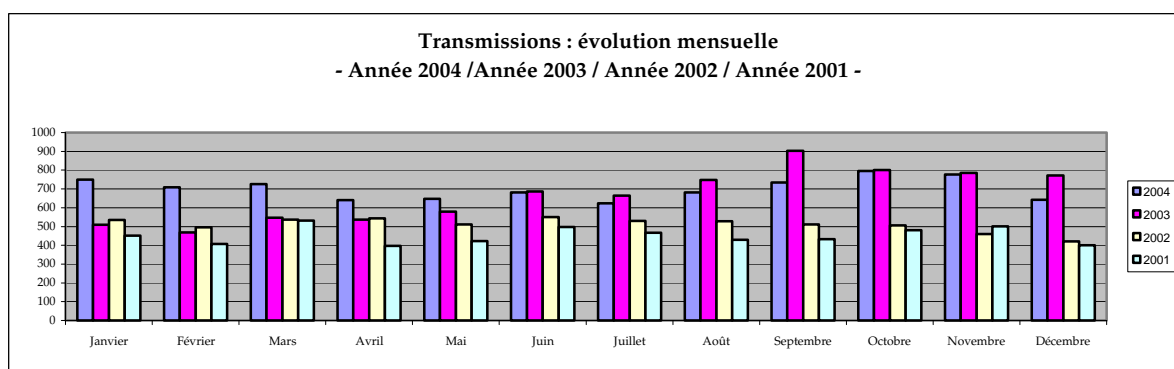
Ainsi l'année 2004 affiche-t-elle une augmentation de 5% du nombre de transmissions, passant de 8 000 en 2003 à 8405 en 2004.



## Evolution mensuelle.

Tout comme en 2003, le deuxième semestre de l'année 2004 comptabilise un volume considérable de transmissions. Cependant l'écart entre le premier semestre et le second s'est considérablement accru.

Une fois encore, cette information, sans remettre en cause les remarquables efforts d'adaptation de chacun des écoutants, vient atténuer les craintes et les critiques du nouveau progiciel et les difficultés de son installation.



## Répartition géographique des transmissions

Répartition Géographique des transmissions <i>(Données sur 5 mois de fonctionnement.)</i>	Nombre de transmissions Année 2004
METROPOLE	3391
DOM TOM	63
ÉTRANGER	4
AUTRES (sites internet...)	5
NON RENSEIGNÉ	9
<b>TOTAL</b>	<b>3472</b>

### Répartition départementale des transmissions (métropole)

Comme pour les années précédentes, les départements métropolitains qui sont majoritairement destinataires de transmissions en 2004 sont les suivants :

- Nord (179)
- Pas de Calais (113)
- Paris (173)
- Seine Saint Denis (167)

Le tableau ci-après permet une lecture affinée de la répartition des transmissions dans chaque département, tenant ainsi compte cette fois-ci, non pas la répartition simple du volume des transmissions entre les départements mais de la répartition de celles-ci en fonction du nombre des mineurs de moins de 18 ans par tranche de 100 000 sur chaque département.

Cette méthode de calcul permet une comparaison plus significative entre les Conseils Généraux destinataires de signalement d'enfants en danger et a d'ailleurs permis de mettre en évidence qu'en 2004 les départements les plus concernés par les transmissions du 119 sont en fait :

- Paris : 48
- Seine St Denis : 46

Toutefois, plusieurs biais possibles appellent à être prudents :

- ∅ les chiffres relatifs aux départements peu peuplés sont fragiles
- ∅ il n'a pas été tenu compte de l'existence ou non d'un téléphone départemental
- ∅ il conviendra de vérifier et d'affiner ces analyses à l'avenir avec le recul des données de la prochaine année 2005.

*(Données sur 5 mois de fonctionnement.)*

Répartition Départementale	Nombre de mineurs de moins de 18 ans sur le département	Nombre de transmissions au 100 000	Nombre de transmissions Année 2004
AIN	130 369	16	21
AISNE	134 469	25	34
ALLIER	66 204	35	23
ALPES DE HTE PROVENCE	30 545	42	13



HAUTES ALPES	27 464	18	5
ALPES MARITIMES	199 850	28	55
ARDÈCHE	62 319	19	12
ARDENNES	72 181	15	11
ARIÈGE	27 008	33	9
AUBE	67 691	19	13
AUDE	63 261	30	19
AVEYRON	50 578	20	10
BOUCHES DU RHÔNE	410 675	22	91
CALVADOS	153 283	31	47
CANTAL	28 180	21	6
CHARENTE	70 807	13	9
CHARENTE MARITIME	113 993	31	35
CHER	66 415	14	9
CORRÈZE	42 259	31	13
CORSE (Haute Corse & Corse du Sud)	54 061	15	8
COTE D'OR	112 800	11	12
COTES D'ARMOR	116 401	24	28
CREUSE	21 367	19	4
DORDOGNE	73 540	29	21
DOUBS	118 554	23	27
DROME	104 485	34	35
EURE	138 686	33	46
EURE ET LOIR	101 725	24	24
FINISTERE	187 162	12	22
GARD	140 197	29	40
HAUTE GARONNE	220 558	23	51
GERS	32 454	12	4
GIRONDE	274 827	21	58
HÉRAULT	191 105	19	36
ILLE ET VILAINE	202 035	15	30
INDRE	44 565	20	9
INDRE ET LOIRE	121 593	15	18
ISÈRE	263 397	17	45
JURA	57 872	12	7
LANDES	66 527	9	6
LOIR ET CHER	68 237	40	27
LOIRE	164 965	11	18
HAUTE LOIRE	45 104	18	8
LOIRE ATLANTIQUE	270 126	22	60
LOIRET	146 477	30	44
LOT	30 484	20	6
LOT ET GARONNE	62 858	24	15
LOZÈRE	14 650	27	4
MAINE ET LOIRE	178 749	15	27
MANCHE	113 356	18	20
MARNE	131 987	14	18
HAUTE MARNE	45 411	26	12
MAYENNE	68 506	16	11
MEURTHE ET MOSELLE	162 962	32	52
MEUSE	45 740	24	11
MORBIHAN	145 403	24	35
MOSELLE	241 501	27	64
NIÈVRE	44 697	16	7
NORD	668 671	27	179
OISE	202 858	32	64
ORNE	67 421	26	18
PAS DE CALAIS	375 296	30	113
PUY DE DÔME	121 922	14	17

PYRÉNÉES ATLANTIQUE	123 204	11	14
HAUTES PYRÉNÉES	42 555	26	11
PYRÉNÉES ORIENTALES	80 043	25	20
BAS RHIN	235 049	24	56
HAUT RHIN	168 283	17	28
RHÔNE	370 611	24	90
HAUTE SAÔNE	53 679	13	7
SAÔNE ET LOIRE	116 863	26	30
SARTHE	122 475	38	46
SAVOIE	85 205	13	11
HAUTE SAVOIE	155 741	24	37
PARIS	359 503	48	173
SEINE MARITIME	304 352	30	90
SEINE ET MARNE	322 759	32	104
YVELINES	351 722	30	107
DEUX SÈVRES	75 416	24	18
SOMME	130 980	31	41
TARN	69 905	17	12
TARN ET GARONNE	44 208	9	4
VAR	192 648	31	59
VAUCLUSE	118 167	29	34
VENDÉE	121 276	26	32
VIENNE	82 324	26	21
HAUTE VIENNE	64 851	23	15
VOSGES	89 533	23	21
YONNE	75 829	32	24
TERRITOIRE DE BELFORT	32 319	31	10
ESSONNE	289 384	24	69
HAUTS DE SEINE	317 510	22	70
SEINE SAINT DENIS	363 593	46	167
VAL DE MARNE	286 400	34	98
VAL D'OISE	301 327	25	76
<b>TOTAL</b>	<b>13 426 557</b>	<b>2 219</b>	<b>3391</b>

## Les Appelants

### Qualité

La qualité des appelants a quelque peu évolué. En effet, l'entourage, toujours majoritaire, a moins contacté le 119 (- 2,6%). En revanche, la famille proche ainsi que la catégorie « Enfant et adulte concerné » ont toutes les deux augmenté (respectivement + 2, 2 % et + 2%). Les données ci après dans le tableau ne tiennent pas compte des catégories « non désignés » et « autres » qui représentent un volume de 1934 transmissions en 2004.

Répartition par catégorie*	Année 2004		Année 2003		Année 2002	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Enfant-Adulte concerné	247	16,2%	535	14,2%	381	13,0%
Famille proche	413	26,8%	928	24,6%	643	21,9%
Entourage	779	50,6%	2 004	53,2%	1 633	55,6%
Professionnels	99	6,4%	298	7,9%	281	9,6%
Total	1 538	100,0%	3 765	100,0%	2 938	100,0%

#### Nomenclature :

*Famille proche* = frère, sœur, mère, père, belle mère concubine, beau père concubin,

grand parent maternel, grand parent paternel.

**Entourage** = membre de la famille, ami de la famille, camarade, parent d'un camarade, voisin, petit(e) ami(e), étudiant.

**Professionnels** = médecin de famille, psychiatre - psychologue, personnel scolaire, professionnel service départemental, travailleur social non départemental, famille d'accueil, professionnel centre de loisirs, professionnels hôpital, gardien, magistrat-police-gendarmerie, membre association, élu.

Le nombre d'appelants anonymes est toujours en forte croissance. Cette année il représente 47,7% des appels contre 43,9% en 2003. Le voisinage, l'enfant concerné, les parents ainsi que les membres de la famille restent les personnes qui contactent le plus le 119. Le voisinage, bien que moins présent dans l'appel en 2004 (-2,9% par rapport à 2003), demeure le plus mobilisé dans les problématiques de maltraitances.

*Données sur 5 mois de fonctionnement*

Répartition des appelants	Année 2004		Année 2003		Année 2002	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Enfant concerné	236	6,8%	510	6,4%	358	5,8%
Frère- sœur	22	0,6%	49	0,6%	49	0,8%
Camarade	13	0,4%	19	0,2%	16	0,3%
Mère	184	5,3%	363	4,5%	268	4,4%
Père	114	3,3%	315	3,9%	170	2,8%
Belle-mère / concubine	12	0,3%	19	0,2%	26	0,4%
Beau-père / Concubin	5	0,1%	12	0,2%	9	0,1%
Grand parent maternel	45	1,3%	123	1,5%	78	1,3%
Grand parent paternel	31	0,9%	47	0,6%	43	0,7%
Membre de la famille	122	3,5%	299	3,7%	255	4,2%
Ami de la famille	39	1,1%	128	1,6%	99	1,6%
Parent d'un camarade	88	2,5%	133	1,7%	153	2,5%
Voisin	514	14,8%	1 417	17,7%	1 107	18,1%
Petit(e) ami(e)	3	0,1%	7	0,1%	2	0,0%
Médecin de famille	3	0,1%	9	0,1%	12	0,2%
Psychiatre/psychologue	1	0,0%	5	0,1%	8	0,1%
Personnel scolaire	39	1,1%	106	1,3%	107	1,7%
Professionnel service départemental	6	0,2%	23	0,3%	17	0,3%
Travailleur social non départ.	12	0,3%	29	0,4%	19	0,3%
Famille d'accueil	3	0,1%	9	0,1%	10	0,2%
Professionnel centre de loisirs	9	0,3%	65	0,8%	42	0,7%
Professionnel hôpital	3	0,1%	8	0,1%	17	0,3%
Gardien	1	0,0%	5	0,1%	9	0,1%
Magistrat-Police-Gendarmerie	4	0,1%	9	0,1%	6	0,1%
Membre association	14	0,4%	23	0,3%	27	0,4%
Adulte concerné	11	0,3%	25	0,3%	7	0,1%
Elu	4	0,1%	7	0,1%	23	0,4%
Autre	278	8,0%	726	9,1%	600	9,8%
Non désignés	1 656	47,7%	3 510	43,9%	2 588	42,3%
<b>Total</b>	<b>3 472</b>	<b>100,0%</b>	<b>8 000</b>	<b>100,0%</b>	<b>6 125</b>	<b>100,0%</b>

### Sexe de l'appelant.

L'augmentation du nombre d'appelants anonymes a un impact direct sur cet indicateur. Ainsi la catégorie « non renseignée » voit-elle sa part augmenter (+4,7%).

Sexe des appelants	Année 2004		Année 2003		Année 2002	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%

Féminin	1 170	33,7%	2 859	35,7%	2515	41,1%
Masculin	501	14,4%	1 364	17,1%	991	16,2%
Non renseigné	1 801	51,9%	3 777	47,2%	2619	42,8%
<b>Total</b>	<b>3 472</b>	<b>100,0%</b>	8 000	100,0%	6125	100,0%

## L'objet de l'appel.

Les principaux objets des appels demeurent inchangés. Violence familiale, problèmes éducatifs et souffrance psychique restent les trois principales raisons qui justifient les appels aux 119. L'année dernière, la considérable augmentation de problèmes éducatifs avait été pointée. Cette année encore, dans une proportion moindre, ces derniers continuent d'augmenter (+1,2%).

Thématiques abordées par les appelants*	Année 2004		Année 2003		Année 2002	
	nombre	%	nombre	%	nombre	%
Souffrance psychique	1 691	48,7%	3 864	48,3%	2 764	45,1%
Violence familiale	2 380	68,5%	5 610	70,1%	3810	62,2%
Violence extra familiale	158	4,5%	344	4,3%	326	5,3%
Problèmes éducatifs	2 044	58,8%	4 578	57,2%	3100	50,6%
Difficultés relationnelles	361	10,4%	910	11,4%	757	12,4%
Divorce/séparation	323	9,3%	754	9,4%	429	7,0%
Sexualité	177	5,1%	472	5,9%	270	4,4%
Solitude	190	5,5%	563	7,0%	390	6,4%
Scolarité	310	8,9%	666	8,3%	456	7,4%
Fugue	197	5,7%	380	4,8%	263	4,3%
Suicide	132	3,8%	233	2,9%	156	2,5%
Délinquance	46	1,3%	113	1,4%	129	2,1%
Drogue	63	1,8%	144	1,8%	133	2,2%
Grossesse/l.V.G	27	0,8%	53	0,7%	43	0,7%
Racket	1	0,1%	2	0,0%	3	0,0%
Questions juridiques	3 474	5,2%	497	6,2%	316	5,2%
Secte	7	0,2%	22	0,3%	18	0,3%

\*Plusieurs problématiques peuvent être abordées dans une même transmission.

Ces valeurs et pourcentages sont à rapporter au nombre total de transmissions :

**soit 3472 pour les 5 premiers de 2004** (8 000 en 2003 et 6 125 pour 2002)

## Les auteurs de mauvais traitements.

### Qualité.

Les membres de la famille proche restent les auteurs les plus mis en cause lors d'appels au 119. Bien que les données ne soient que sur une période de cinq mois, les répartitions constatées par catégorie sont identiques.

Répartition par catégorie*	Nbre Année 2004	% Année 2004	Nbre Année 2003	% Année 2003	Nbre Année 2002	% Année 2002
Enfant-Adulte concerné	6	0,2%	21	0,3%	13	0,2%
Famille proche	2932	94,9%	6887	94,8%	5289	92,2%
Entourage	86	2,8%	201	2,8%	198	3,5%
Professionnels	67	2,2%	153	2,1%	239	4,2%
<b>Total</b>	<b>3091</b>	<b>100,0%</b>	<b>7262</b>	<b>100,0%</b>	<b>5739</b>	<b>100,0%</b>

Données sur cinq mois.

### Nomenclature :

**Famille proche** = frère, sœur, mère, père, belle mère concubine, beau père concubin, grand parent maternel, grand parent paternel.

**Entourage** = membre de la famille, ami de la famille, camarade, parent d'un camarade, voisin, petit(e) ami(e), étudiant.

**Professionnels** = médecin de famille, psychiatre - psychologue, personnel scolaire, professionnel service départemental, travailleur social non départemental, famille d'accueil, professionnel centre de loisirs, professionnels hôpital, gardien, magistrat-police-gendarmerie, membre association, élu.

### Répartition des auteurs, tous mauvais traitements confondus.

Les mères restent les auteurs les plus évoqués pendant les appels comme auteurs de mauvais traitements

Viennent ensuite les pères, dans des proportions similaires d'années en années.

Ces deux catégories représentent à elles seules 75,1% des personnes désignées dans l'appel comme auteur de mauvais traitement.

Répartition des Auteurs Tout MT confondus	Année 2004		Année 2003		Année 2002	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Enfant concerné	6	0,2%	20	0,3%	12	0,2%
Frère- sœur	39	1,1%	85	1,1%	83	1,4%
Camarade	14	0,4%	47	0,6%	32	0,5%
Mère	1688	48,6%	3937	49,2%	2988	48,8%
Père	920	26,5%	2213	27,7%	1679	27,4%
Belle-mère / concubine	40	1,2%	86	1,1%	70	1,1%
Beau-père / Concubin	212	6,1%	489	6,1%	384	6,3%
Grand parent maternel	27	0,8%	51	0,6%	62	1,0%
Grand parent paternel	6	0,2%	26	0,3%	23	0,4%
Membre de la famille	43	1,2%	94	1,2%	103	1,7%
Ami de la famille	21	0,6%	37	0,5%	32	0,5%
Parent d'un camarade	1	0,0%	1	0,0%	5	0,1%
Voisin	4	0,1%	17	0,2%	20	0,3%
Petit(e) ami(e)	3	0,1%	5	0,1%	6	0,1%
Personnel scolaire	20	0,6%	31	0,4%	80	1,3%
Professionnel service départemental	7	0,2%	23	0,3%	37	0,6%
Travailleur social non départ.	3	0,1%	6	0,1%	12	0,2%
Famille d'accueil	30	0,9%	72	0,9%	72	1,2%
Professionnel centre de loisirs	2	0,1%	12	0,2%	15	0,2%
Professionnel hôpital	1	0,0%	2	0,0%	4	0,1%
Gardien	0	0,0%	2	0,0%	3	0,0%
Magistrat-Police-Gendarmerie	0	0,0%	1	0,0%	5	0,1%
Membre association	4	0,1%	4	0,1%	10	0,2%
Médecin de famille	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
Adulte concerné	0	0,0%	1	0,0%	1	0,0%
Élu	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Autre	39	1,1%	84	1,1%	46	0,8%
Non désignés	342	9,9%	654	8,2%	340	5,6%
<b>Total</b>	<b>3472</b>	<b>100,0%</b>	8000	100,0%	6125	100,0%

### Le Sexe des auteurs

Le sexe des auteurs reste globalement inchangé. Seul le poids des non renseignés (étroitement lié à la notion d'anonymat) tend à augmenter légèrement.

Sexe des auteurs	Année 2004		Année 2003		Année 2002	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	1 810	52,1%	4 190	52,4%	3 237	52,8%

Masculin	1 260	36,3%	3 047	38,1%	2 452	40,0%
Non renseigné	402	11,6%	763	9,5%	436	7,1%
<b>Total</b>	<b>3 472</b>	<b>100,0%</b>	8 000	100,0%	<b>6 125</b>	<b>100,0%</b>

## Les mauvais traitements

### Lieu des mauvais traitements

Lieu des mauvais traitements	Nombre 2004	% Année 2004	Nombre 2003	% Année 2003	% Année 2002
Famille	2 986	86,0%	6 956	87,0%	86,6%
Entourage	78	2,2%	191	2,4%	2,7%
Institution	82	2,4%	178	2,2%	4,4%

Comme les années précédentes, la famille reste le premier lieu de mauvais traitement évoqué pendant les appels (86 % en 2004).

La part des violences qui seraient commises en institution aurait quant à elle stagnée après la diminution constatée l'an dernier.

### Forme des Mauvais traitements.

Forme des mauvais traitements*	Nombre 2004	% Année 2004	Nombre 2003	% Année 2003	% Année 2002
Violence	2336	58,4%	5 374	58,0%	58,1%
Privation	509	12,7%	1 116	12,0%	11,6%
Négligence	1156	28,9%	2 788	30,0%	30,3%

Les proportions restent sensiblement égales. Toutefois, l'augmentation des privations remarquée l'an dernier tend à se confirmer cette année. (+ 0,7%).

### Type de mauvais traitements.

Type de mauvais traitements	Nombre 2004	% Année 2004	Nombre 2003	% Année 2003	Nombre 2002	% Année 2002
Physique	1 761	50,7%	4 112	51,4%	3365	54,9%
Psychologique	1 815	52,2%	4 073	50,9%	3038	49,6%
Sexuel	302	8,7%	774	9,7%	694	11,3%

Les tendances constatées l'année dernière semblent se confirmer. Les violences physiques sont chaque année un peu moins présentes tandis que les violences psychologiques (plus difficiles à cerner), sont de plus en plus évoquées avec les écoutants du 119.

Les violences sexuelles continuent de diminuer.

Il ne s'agit pas ici d'extraire des conclusions sur la nature des mauvais traitements infligés aux victimes, mais de faire remarquer que l'outil téléphonique du 119 est sollicité d'année en année de plus en plus pour des problématiques de violences psychologiques ; cette année 2004, elles devancent d'ailleurs pour la première année les violences physiques.

### Les mauvais traitements sexuels.

Forme des mauvais traitements sexuels*	2004 Nombre	2004 %	2003 Nombre	2003 %
Attouchements	132	42,3%	307	38,3%
Climat équivoque	118	37,8%	317	39,6%
Viol	62	19,9%	177	22,1%

Les viols représentent cette année un cas sur cinq contre presque un cas sur quatre en 2002.

## Les retours d'informations

Conformément aux dispositions de la convention constitutive du Groupement d'intérêt public, le département doit renvoyer au SNATEM, dans un délai de 3 mois, un retour d'informations, suite à la transmission du compte-rendu d'appel téléphonique. Le département informe le SNATEM des suites données à la transmission notamment des mesures prises pour la protection des mineurs concernés.

### Taux de retour.

Taux de retours	Année
<b>2004 (crat des 5 premiers mois)</b>	<b>82,0%</b>
2003	85,2%
2002	82,0%
2001	76%
2000	79%
1999	80%
1998	78%
1997	85%
1996	86%

Calculé sur une période de cinq mois, ce taux de retour ne peut être totalement fiable. Les difficultés liées au progiciel informatique sont venues rendre difficile le traitement de ce type de données.

Néanmoins, l'intégration des informations contenues dans les notices 2 (document de retour des départements) a pu être réalisée à la fin du premier semestre 2005. Ces données seront donc accessibles de façon fiable pour les exercices suivants.

### Services ayant effectué l'évaluation des situations transmises.

en %	2004	2003	2002	2001	2000	1999
<b>Service Social</b>	<b>53,5%</b>	51,8%	53,3%	53,5%	55,0%	57,0%
<b>PMI</b>	<b>16,9%</b>	17,8%	18,0%	18,2%	18,0%	17,0%
<b>ASE</b>	<b>13,9%</b>	13,9%	14,5%	13,7%	11,0%	10,0%
<b>Justice</b>	<b>7,3%</b>	8,7%	6,2%	8,0%	8,5%	7,0%
<b>Autre</b>	<b>8,4%</b>	7,8%	8,0%	6,6%	7,5%	9,0%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

53,5% des évaluations sont réalisées par le service social de secteur. D'une façon générale, la part d'implication des différents services de notre dispositif reste la même depuis 5 ans. 84,3% des évaluations suite à une transmission du 119, sont réalisées par les services départementaux des conseils généraux.

## Situations des familles et enfants ayant fait l'objet d'une transmission.

### Situation des familles

en %	2004	2003	2002	2001	2000
Inconnues	47,9%	45,7%	43,3%	43%	40%
Connues autres problèmes	44,9%	46,7%	48,8%	49%	50%
Connues pour M.T	7,2%	7,6%	7,9%	8%	10%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100%

### Situation des enfants

en %	2004	2003	2002	2001	2000
Inconnus	50,5%	47,5%	45,4%	46%	46%
Connus autres problèmes	42,1%	45,1%	45,5%	44%	43%
Connus pour M.T	7,4%	7,4%	9,1%	10%	11%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100%

Les retours d'informations ont révélé cette année encore un nombre plus important de situations inconnues des services sociaux. Le rôle de dépistage du 119 est conforté à travers l'observation de l'évolution tant du volume de familles inconnues que de celui de la situation des enfants.

En effet, sur les 5 dernières années le nombre de familles inconnues a progressé de 7,9% pendant que celui des enfants a augmenté de 4,5%, dépassant ainsi les 50%.

### Taux de sans suite.

Taux de sans suite	en %
2004	19,3
2003	15,6
2002	16,9
2001	17%
2000	20%
1999	23%

En hausse cette année, il atteint sur la période observée 19,3%. Cet indicateur est à surveiller dans la mesure où il peut être un des éléments d'évaluation de l'efficacité des écoutants dans la conduite de l'entretien téléphonique.

La période observée ne permet probablement pas de poser ce chiffre comme définitif. De plus, les interprétations du « sans suite » étant variées dans les départements, il en souffre certainement.

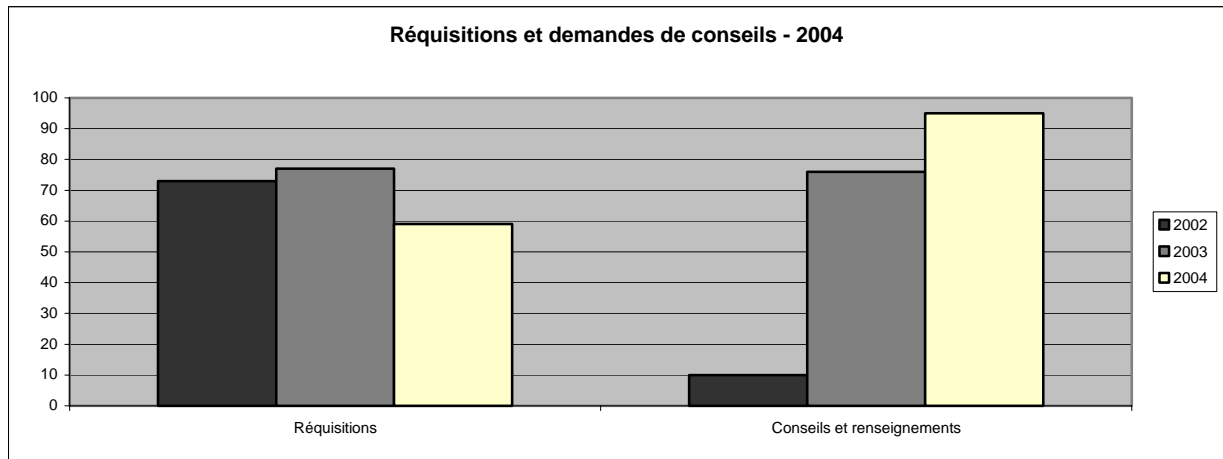
## Collaboration avec l'autorité judiciaire



## Les interpellations de l'autorité judiciaire

Les officiers de police judiciaire continuent de solliciter le 119 de façon régulière. Néanmoins, le volume total des réquisitions est en légère diminution entre 2003 et 2004.

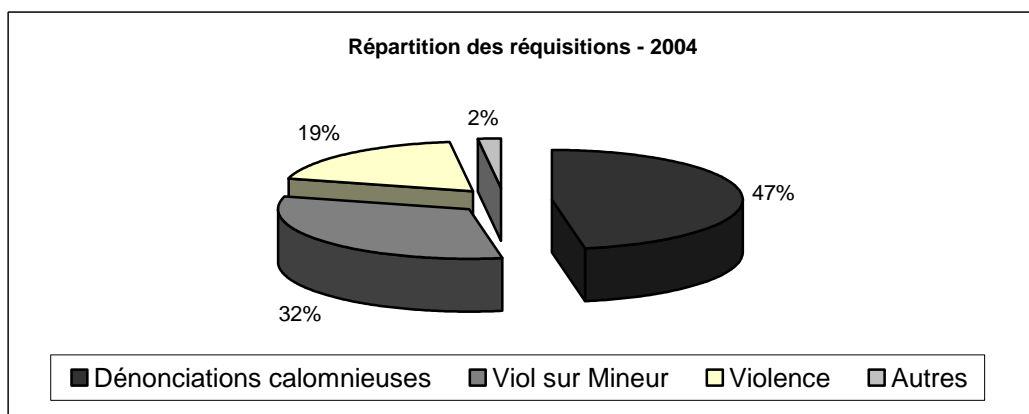
En revanche, le nombre de demandes de conseils, de renseignements ou d'orientations continue de progresser cette année encore.



## Les Réquisitions

Globalement, le volume de réquisitions reste inchangé entre 2003 et 2004. Pourtant, le nombre de réquisitions pour dénonciation calomnieuse est proportionnellement beaucoup plus lourd qu'en 2003 (cf graphique suivant). Il représentait en 2003, 30,5 % du volume total des réquisitions contre 47% en 2004.

### Répartition



En 2004, la majeure partie des réquisitions concernait des dénonciations calomnieuses. Ces procédures sont à rapprocher de l'activité de conseils et orientations du pôle écoute. En effet, il est pratiquement systématique que ces réquisitions soient accompagnées au préalable (voire à posteriori) d'un entretien téléphonique avec un cadre du 119.

C'est ainsi qu'en 2004, 95 entretiens téléphoniques avec un représentant de l'autorité judiciaire ont été gérés par le pôle écoute afin d'accompagner les officiers en charge dans la réalisation des réquisitions à France Télécom. Ce dernier étant, dans 90 % des cas, le seul à pouvoir identifier l'appelant anonyme au 119.

### **Problème rencontré**

Le problème majeur réside dans les réponses de France Télécom à l'autorité judiciaire lors de la communication de la liste des numéros ayant composé le 119.

En effet, après de nombreuses vérifications avec les autorités judiciaires, le journal d'appel de Conso + ne correspond que très rarement à celui fourni par France Télécom. Cette non concordance nécessite de notre part un pointage avec l'officier en charge de la procédure.

Ce problème a été évoqué avec France Télécom. A ce jour, nous sommes toujours en train de chercher les causes de ce différentiel. Il semblerait que le journal de Conso + ne souffre d'aucune défaillance (après vérification auprès de la société Cohéris).

Le pôle écoute devra analyser, avec les services techniques de France Télécom, des échantillons de journaux d'appels afin d'identifier les freins à la nécessaire transparence à l'égard des services judiciaires dans le cadre de leurs réquisitions tant au 119 qu'à France Télécom.

# Chapitre IV

## DÉVELOPPER LES PARTENARIATS INSTITUTIONNELS ET ASSOCIATIFS

### Les Services de l'Etat

Commission sur les procédures de signalement des enfants en danger

### Les Départements

Interventions du 119 dans les départements : Activités du groupe « interventions extérieures »  
Stages/formations des écoutants dans les départements  
Stages/formations des professionnels départementaux au 119  
Formation des professionnels polynésiens

### Les Autorités Administratives Indépendantes

La CNIL  
La CADA

### Les Associations

Formation des bénévoles de l'APEV à l'écoute et l'entretien téléphonique  
Projet de certification de l'emploi type « écoutant sanitaire et social »  
Elaboration d'une Convention de formation à l'écoute avec la Fondation pour l'Enfance  
Protocole d'articulation avec le dispositif SOS Enfants disparus

## Les Services de l'Etat

### Commission sur les procédures de signalement d'enfant en danger

Lors du Conseil des ministres du 20 octobre 2004, Mme Marie-Josée ROIG, Ministre de l'Enfance et de la Famille a décidé de créer deux groupes de travail opérationnels portant respectivement sur les procédures de signalement des enfants en danger ainsi que sur les modalités de prises en charge des mineurs .

A cette occasion, Monsieur Philippe NOGRIX, Président du GIP Enfance maltraitée, a été sollicité par la ministre afin de présider la Commission consacrée à l'amélioration du signalement et de la coordination en matière d'enfance maltraitée.

Cette commission a été chargée d'analyser les faiblesses actuelles du dispositif de signalement et de formuler des propositions visant à :

- € prendre en compte toutes les formes de maltraitance,
- € rendre plus lisible la procédure de signalement
- € intensifier et professionnaliser la coordination en matière d'enfance maltraitée
- € lutter contre la maltraitance à enfants dans les services et institutions accueillant des mineurs
- € mieux accompagner la réintégration des enfants fugueurs

Les conclusions et propositions de cette commission sont attendues pour le 1<sup>er</sup> mars 2005.

## Les Départements

### Interventions du 119 dans les départements : les activités du groupe « interventions extérieures »

Le SNATEM est régulièrement sollicité pour des interventions à visée informative par des établissements de l'Education nationale (école, collège & lycée) et de formation professionnelle (travailleurs médico-sociaux, professionnels de la santé, enseignants,...) ou des services de protection de l'enfance.

Afin de pouvoir faire face à ces nombreuses demandes d'intervention extérieures pour présenter le SNATEM et ses missions, il a été institué en 2003, au sein du SNATEM un groupe de professionnels de l'écoute, dit « Groupe d'Interventions extérieures » chargé d'honorer ces sollicitations.

Ce groupe qui est composé de 8 écoutants et d'un coordonnateur, a poursuivi ses activités en 2004, et s'est attaché à élaborer un canevas type d'interventions, assorti de supports de communication (élaboration de transparents) et enrichi d'une présentation des techniques d'entretien employées au 119 pour le recueil et l'analyse des informations relatives à l'enfance en danger.

Ce canevas est articulé autour de deux axes principaux :

- Interventions à visées informatives.
- Interventions à visées formatives.

Les *interventions à visée informative* ont pour but de présenter :

- € la place du service dans le schéma de protection de l'enfance en France,
- € la présentation du 119 (ses missions, son statut de groupement d'intérêt public, son organisation)
- € le profil des appels traités (qualité et âge des victimes et des auteurs, nature des mauvais traitements, réponses apportées par le 119 et les départements)
- € la gestion des appels au niveau du pré-accueil et du plateau d'écoute.

Ces interventions informatives s'adressent essentiellement aux établissements de l'Education Nationale (école, collège et lycée) et de formation professionnelle (travailleurs médico-sociaux, professionnels de santé, enseignants, ...), ou des services de protection de l'enfance (lieux de redéploiement de l'information)

Les interventions du groupe sont en nette croissance par rapport aux années précédentes :

2000	2001	2002	2003	2004
13	13	11	6	22

En 2004, le groupe est intervenu auprès des institutions suivantes :

LIEU	INSTITUTION	TYPE DE FORMATION
IVRY SUR SEINE (94)	SNIES UNSA-Education	
BONNEUIL (94)	IUFM	Formation initiale
PANTIN (93)	CNFPT	Formation continue professionnels petite enfance: module "l'enfant en danger"
PARIS	Ecole sage-femme	formation initiale : enseignement pédiatrie sociale
PANTIN (93)	CNFPT	Formation continue professionnels petite enfance: module "l'enfant en danger"
GIF SUR YVETTE	CNEF/Centre national de formation de la police	Séminaire la délinquance sexuelle
MARSEILLE	Service formation BAFA/BAFD	Formation des animateurs
LA BROSSE MONTCEAUX (77)	CCE CREDIT LYONNAIS	Séminaire de formation pour des directeurs de centre de vacances
PARIS	IFSI Meaux	Module optionnel enfance en danger
VILLEJUIF	IFSI Paul Guiraud - Villejuif	Module optionnel maltraitance
PARIS	JEUNE VIOLENCE ECOUTE	présentation du fonctionnement du service et de la prise d'appels
BOULOGNE	IFSI Ambroise Paré	Module optionnel "Enfance maltraitée"
PARIS	Ecole de puéricultrices	Module Protection de l'enfance
PARIS	ETSUP	
IVRY SUR SEINE (94)	SNIES UNSA-Education	
BONNEUIL (94)	IUFM	Formation initiale
PANTIN (93)	CNFPT	Formation continue professionnels petite enfance: module "l'enfant en danger"
PARIS	Ecole sage-femme	formation initiale : enseignement pédiatrie sociale
PANTIN (93)	CNFPT	Formation continue professionnels petite enfance: module "l'enfant en danger"
GIF SUR YVETTE	CNEF/Centre national de formation de la police	Séminaire la délinquance sexuelle
MARSEILLE	Service formation BAFA/BAFD	Formation des animateurs
LA BROSSE MONTCEAUX (77)	CCE CREDIT LYONNAIS	Séminaire de formation pour des directeurs de centre de vacances

Il participe également au développement et au suivi de la formation des nouveaux arrivants au 119.

Enfin, précisons que le dynamisme de ce Groupe a conduit au développement en 2003, d'un partenariat avec la Fondation pour l'Enfance visant un module de « formation à l'entretien

téléphonique », dans le cadre des formations continues consacrées par l'UFR de la Fondation. Ce partenariat s'est consolidé en 2004 avec le montage et l'expérimentation de ce module.

Le contenu de ce module est formaté sur les points suivants :

- ∄ Les fondamentaux de la communication
- ∄ La communication au téléphone
- ∄ L'entretien téléphonique
  - Accueil de la personne
  - Accueil de la demande ou du questionnement de l'utilisateur
  - Analyse de la demande de l'utilisateur
  - Recueil d'informations
  - Evaluation de l'appel
  - Prise de décision par l'écouter sur les suites à donner à l'appel
  - Clôture de l'entretien
  
- ∄ La restitution écrite

Cette formation a été testée lors d'une formation destinée aux bénévoles de l'APEV qui assurent une permanence téléphonique en janvier 2004. Deux autres sessions ont été dispensées, l'une pour les secrétaires de l'UTPAS d'Aulnoy – Le Quesnois (59), l'autre pour les écoutants de la ligne « Violence Ecoute » mise en place pour les collégiens et lycéens par le Rectorat de Lille.

### Stages/formations des écoutants dans les départements

Dates	Lieu des stages de terrain	Nombre d'écouterants
15/03/04	Les Mureaux (78)	2
16/03/04	Choisy le Roi (94)	1
25/03/04	Plaisir (78)	2
1/04/04	Plaisir (78)	1
5/04/04	Gentilly (94)	1
5/04/04 et 6/04/04	Boissy St Leger (94)	1
5/04/04	Joinville (94)	1
6/04/04	Fontenay (94)	1
25/05/04 et 27/05/04	Nanterre (92)	2

### Stages/formations des professionnels départementaux au 119

A l'occasion des nombreuses visites au 119 de professionnels départementaux, bon nombre de ceux-ci ont bénéficié d'une double-écoute sur le plateau du 119, permettant ainsi aux visiteurs départementaux de mieux appréhender la réalité des appels auxquels sont confrontés les professionnels du 119 mais également la « technicité » dont les écoutants du SNATEM font preuve dans la conduite de leurs entretiens téléphoniques.

Près d'une quarantaine de professionnels départementaux ont bénéficié au 119 de ces « mini-formations » à la téléphonie sanitaire et sociale.

### Formation des professionnels polynésiens

En février 2004, la Polynésie Française a créé l'établissement public Fare Tama Hau<sup>1</sup> destiné à l'accueil et l'accompagnement des enfants en danger et des adolescents en difficulté. Cet établissement est constitué de 4 unités dont :

- € une maison de l'enfant
- € une maison de l'adolescent en difficulté
- € un observatoire de l'enfant en danger et de l'adolescent en difficulté
- € et un service d'écoute téléphonique d'urgence, dite « ligne verte » joignable par le numéro 44 44 22 de manière gratuite et confidentielle.

En septembre 2004, le SNATEM a été informé par la Fondation pour l'Enfance du souhait de Monsieur Daniel Dumont, Directeur de l'établissement Fare Tama Hau de former la future équipe d'écoutes qui sera chargée de l'accueil et de l'écoute téléphonique.

En partenariat avec la Fondation pour l'Enfance, dans le cadre du module « formation à l'écoute »<sup>2</sup>, six professionnels polynésiens ont bénéficié, à cet effet, d'une formation à l'entretien téléphonique en décembre 2004 à Paris.

Cette formation a été assortie de 2 journées de double-écoute sur le plateau du 119 avec la participation d'écoutes tuteurs. Cette phase a permis aux professionnels de la ligne verte polynésienne de commencer à se familiariser avec l'accueil et la gestion des appels au sein d'un service d'urgence.

## Les Autorités Administratives Indépendantes

### La CNIL

Conformément à la réglementation relative aux bases de données et à la protection des données personnelles, le SNATEM a saisi pour déclaration et avis, la Commission Nationale Informatique et Liberté à l'occasion de la refonte de l'application de recueil et traitement des données issues des appels reçus au 119. En effet, compte tenu des évolutions qui ont été apportées à l'application d'origine (AGATE), le progiciel nouvellement mis en œuvre a fait l'objet d'une déclaration et demande d'avis auprès de la CNIL, en avril 2004, afin de garantir la conformité de la nouvelle application de gestion des appels téléphoniques.

### La CADA

A l'occasion d'une saisine de la CADA, en janvier et novembre 2004, par des usagers demandant à avoir accès aux Comptes-rendus d'appels téléphoniques qui les ont concerné, la Commission d'accès aux documents administratifs a informé le SNATEM de l'avis qu'elle a rendu à ces occasions. Elle a notamment confirmé sa position selon laquelle lesdits Comptes-rendus ne sont pas communicables en raison du fait qu'ils sont protégés par le secret professionnel.

## Les Associations

---

<sup>1</sup> Fare Tama Hau : Maison de l'enfant en danger et de l'adolescent en difficulté – Etablissement public administratif

<sup>2</sup> Module créé conjointement par la Fondation pour l'Enfance et le SNATEM, dans le cadre du partenariat « Formation »

## **Formation des bénévoles de l'APEV à l'écoute et l'entretien téléphonique**

En février 2004, les bénévoles de l'Association des Parents d'Enfants Victimes, ont bénéficié, à la demande de M. Alain Boulay, Président de l'APEV, d'une formation à l'écoute et à l'entretien téléphonique. Cette formation, menée dans le cadre d'un module créé spécialement pour honorer la commande de l'APEV, a été une grande première pour les professionnels du 119. En effet, ceux-ci et à cette occasion ont pu transmettre leur savoir-faire en matière de conduite de l'entretien téléphonique. Cette expérience a été fructueuse à la fois pour les stagiaires de l'APEV et pour les professionnels du 119.

## **Projet de certification de l'emploi type « écoutant sanitaire et social »**

En 2004, le Comité de pilotage du projet Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)<sup>3</sup>, s'appuyant sur les conclusions<sup>4</sup> du CCPAM qui a réalisé en 2003 le Référentiel des activités et compétences de l'écouteur, a souhaité recourir à l'avis du CEREQ pour apprécier l'opportunité d'une certification du métier d'écouteur en téléphonie sanitaire et sociale.

A cet effet, le CEREQ a procédé à une étude transversale sur l'ensemble des structures téléphoniques partenaires du projet. Cette étude a porté sur les points suivants :

- 1 – Etude démographique et économique des structures participantes et des professionnels qui sont mobilisés à l'écoute.
- 2 – Panorama, étude et typologie des certifications existantes pouvant correspondre a priori aux caractéristiques des activités d'écouteurs du sanitaire et social.
- 3 – Etude des pratiques de recrutement et de formation de la profession tenant compte des différents statuts d'emploi et de la distinction entre professionnels et bénévoles (panorama des exigences à l'embauche, contenus et usages de la formation continue, évolutions professionnelles, usages des conventions collectives...).

En conclusion de cette étude, le CEREQ a retenu plusieurs pistes de niveaux de certification possible et a notamment recommandé d'accorder une attention particulière aux certifications de l'enseignement supérieur de niveau II, qui semblent parfaitement adaptées à la valorisation et à la reconnaissance de la spécificité de l'activité d'écouteur.

## **Elaboration d'une Convention « formation à l'écoute téléphonique » avec la Fondation pour l'Enfance**

Compte tenu du succès de la formation à l'écoute téléphonique expérimentée en février 2004 avec les bénévoles de l'APEV<sup>5</sup>, ainsi que des nombreuses demandes de formation parvenues à ce titre auprès de la Fondation, une Convention dite « Formation à l'Ecoute Téléphonique » a été passée entre le SNATEM et la Fondation pour l'Enfance afin de pérenniser ce module de formation et de le déployer à plus large échelle, notamment auprès des départements qui souhaitent une formation sur site de leurs propres professionnels.

---

<sup>3</sup> Ce Comité de pilotage est constitué notamment de Sida Info Service, Drogue Alcool Tabac info Service, SNATEM, EPE, INAVEM, FNARS, Equinoxe, Psytel, FNSF, 115 Paris

<sup>4</sup> Conclusions selon lesquelles l'emploi type d'écouteur est potentiellement un « métier »

<sup>5</sup> session de formation qui a réuni 12 bénévoles de l'APEV



Cette Convention, signée en décembre 2004, allie à la fois le savoir faire de la Fondation en matière de formation des professionnels de l'enfance et l'expérience du 119 en matière de gestion des appels téléphoniques (écoute, soutien, orientation, information et conseil aux particuliers comme aux professionnels).

Ainsi, en décembre 2004, sa mise en œuvre a profité à de nombreux professionnels (psychologues, puéricultrices, assistantes sociales etc....) venant d'organismes divers (Etablissement Public Administratif, Conseil Général, CHU, CMS et association); et venant par ailleurs de régions différentes (l'Aude, l'Hérault, l'Ille et Vilaine, les Pyrénées-Orientales et la Polynésie Française).

### **Protocole d'articulation avec le dispositif SOS Enfants disparus**

En mai 2004, à l'initiative de la Fondation pour l'Enfance, un nouveau dispositif d'accueil téléphonique a été mis en place à destination des familles concernées par la disparition d'un enfant.

Une convention cadre a été signée entre le Garde des sceaux, le Ministère de la famille, le Président de l'INAVEM et la Présidente de la Fondation pour l'Enfance.

Le dispositif est doté d'un numéro azur : 0 810 012 014. Il est destiné à accueillir les appels des parents d'enfants fugueurs, disparus ou enlevés.

La gestion de ce nouveau dispositif téléphonique, dénommé « SOS Enfants Disparus », a été confié à l'INAVEM chargé d'informer et d'orienter les familles confrontées aux problématiques de fugues, enlèvements ou disparitions.

Toutefois, cette nouvelle plateforme téléphonique étant susceptible de recevoir des appels d'enfants fugueurs, la Fondation pour l'Enfance ainsi que l'INAVEM ont estimé souhaitable que les appels d'enfants fugueurs soient traités par le 119 conformément à ses missions.

A cette occasion, une convention a été mise en place entre la Fondation pour l'Enfance, l'INAVEM et le SNATEM aux fins de traitements de ces situations par le biais du transfert au 119 des appels susceptibles d'arriver chez SOS Enfants disparus.

Une ligne téléphonique spécialement dédiée à ce transfert a été installée au pré-accueil du 119 aux fins de traitement immédiat des appels de ces jeunes fugueurs.

# Chapitre V

## Communiquer

### **Les relations avec les médias**

Médias audiovisuels et radiophoniques

Presse écrite / Revue de presse

Communication du 119 sur les autres supports

### **L'activité du site Internet : [allo119.gouv.fr](http://allo119.gouv.fr)**

Visites du site

Messages reçus sur le site

Demandes de documentation

### **Le film institutionnel**

### **Les visites au 119**

### **Les demandes de documentation**

Evolution des demandes

Répartition mensuelle

Provenance des demandes

Profil des demandeurs

## Introduction

Le service a, comme chaque année, communiqué via divers supports : audiovisuel, web, événementiel...

Toutefois, on peut noter que les sollicitations de media ont été moins fortes que les années précédentes.

Cela peut s'expliquer par le fait qu'il n'y pas eu d'évènements particuliers ni de campagnes de sensibilisation nationales ou ministérielles.

Pour mémoire, l'année 2002 a été très importante pour le 119 au niveau de la communication (campagne de prévention « se taire, c'est laisser faire » en janvier – février).

L'année 2003 a été marquée par plusieurs faits divers tragiques et marquants et par la Conférence de Presse médiatique de M. Christian Jacob présentant le projet de loi sur la protection de l'enfance le 10 septembre 2003.

Ces événements avaient fortement influé sur la communication du 119 et sur son activité.

Nous allons, ici faire un point sur les principales actions du Pôle Communication en 2004 : **les relations média, la gestion du site internet et la réalisation d'un nouveau film institutionnel.**

## Les relations avec les médias

### Médias audiovisuels et radiophoniques

Comme chaque année, le GIPEM – SNATEM a été associé à de nombreuses émissions de télévision et de radio.

Nous pouvons citer principalement :

- Emission « Zone Interdite » sur M6 le 7 mars 2004 sur le thème « des femmes pédophiles ». A cette occasion, le service a pu travailler plusieurs semaines à la préparation de l'émission. Un reportage le présentant a également été diffusé.

- Emission « Vie privée, vie publique » sur France3 le 24 mars 2004 sur le thème « Enfance violée, le courage de parler ».

A cette occasion, le 119 est présenté et un spot de la campagne « se taire, c'est laisser faire » de l'année 2002 a été diffusé (le 119 y était cité).

- Emission « On ne peut pas plaire à tout le monde » sur France 3 le 4 avril 2004.

Le thème de l'inceste est abordé par un témoin - plateau. Un reportage sur le 119 est diffusé.

- Soirée Thema sur Arte le 12 octobre 2004. Thème abordé : la pédophilie.

Le 119 a été cité et diffusé à plusieurs reprises.

- Emission « Les Maternelles » sur France 5. Ce programme matinal et éducatif a régulièrement évoqué le 119 lors de ses diffusions. Cela a été le cas le 30 mars ou le 15 novembre 2004 (diffusion d'un reportage sur le SNATEM). Pour cette seconde émission, Le Docteur Hochart, membre du Comité Technique du SNATEM, intervenait sur le plateau.

Ces émissions, les principales programmations de 2004, ont suscité de nombreux appels, particulièrement des témoignages.

Le service joue également, et de plus en plus, un rôle d'« expert », de « conseiller » auprès de nombreux media, réalisateurs et producteurs d'émissions.

Exemple : nous préparons une émission sur l'inceste, pourriez-vous nous communiquer des coordonnées de structures spécialisées ?...

De plus en plus de professionnels des services « fictions » nous contactent également afin de demander l'affiche du 119 .

Le visuel apparaît ainsi dans des décors de commissariat, de bureaux d'assistante sociale...

Nous pouvons citer les demandes spontanées pour :

- la série « Femme de loi » pour TF1
- la série « Père et Maire », également pour TF1

Comme chaque année, des chaînes du Câble sollicitent régulièrement le SNATEM, c'est le cas de KTO...

Les chaînes étrangères s'intéressent également au 119. Nous pouvons citer l'exemple de « Star Channel », télévision grecque, qui le 25 février 2004, a effectué un tournage au 119.

Son but était de montrer le dispositif français, dans le cadre d'une affaire.

Comme nous pouvons le voir ci-dessous, le 119 a également été sollicité par plusieurs **radios**. Nous ne comptabilisons pas les nombreuses diffusions « spontanées » du 119.

Média	Date	Programme	Intervention du 119
Radio Notre Dame	25 février	"Le Bistrot de la Vie"	Interview sur la maltraitance
Radio France Bleue - Haute Normandie	16 mars	Chronique - thème : L'enfance maltraitée	Interview téléphonique, en direct, sur le fonctionnement du 119
Radio France Bleue - Mayenne	18 mars	Emission interactive - sujet : L'enfance maltraitée	Interview en direct sur le fonctionnement du 119
Radio Totem	30 mars	Emission - sujet : L'enfance maltraitée	Interview téléphonique en direct sur le fonctionnement du 119
RTL	24 septembre	Emission : "Questions de famille"	Diffusion du message d'accueil téléphonique du 119
Radio France Bleue - Roussillon	3 novembre	Emission : "Dites-leur"	Citation du 119
Radio France Bleue Normandie	25 novembre	Emission sur la maltraitance	Interview en direct de la Directrice Générale
Europe 1	4 décembre	Emission - thème : La maltraitance	Interview téléphonique de la Directrice Générale sur le fonctionnement du 119

## PRESSE ECRITE – REVUE DE PRESSE

Le 119 a été évoqué dans de nombreux **articles de presse**.

Une **revue de presse**, mensuelle, effectuée en interne, les recense, par thématiques ou événements.

Principales parutions :

Média	Mois	Sollicitations pour un article sur :
Magazine DS	Janvier	Système de protection de l'enfance en France
Le Meilleur	Janvier	L'inceste
20 Minutes	Janvier	Le 119
Maxi	Février	La maltraitance
Reader's Digest	Mars	La parole de l'enfant
Santé Magazine	Mars	La maltraitance
Vigilance (magazine santé et sécurité d'EDF et Gaz de France)	Mars	Le 119
La Dépêche du Midi	Mars	Le 119
Var Matin	Avril	Le 119
Donne la main (Journal de Mac Donald's)	Avril	L'inauguration de l'ONED
Elle	Mai	Les violences sexuelles
Les Clés de l'Actualité	Mai	Les agressions sexuelles
Le Monde de l'Education	Juin	La violence
PH Magazine	Juin	La pédophilie
Ouest France	Juin	Un cas avéré et transmis par le 119
Journal de la Corse	Juin	La maltraitance en Corse
L'Observateur	Juillet	Actes de pédophilie
La Santé de l'Homme (magazine de l'INPES)	Juillet	Le 119

L'Union	Octobre	Le 119
Revue mensuelle japonaise	Octobre	La maltraitance de l'enfance en France
Télé Loisirs	Novembre	Journée du 20 novembre
Enfant Magazine	Novembre	La maltraitance
Télé Star	Novembre	Le 119
Dauphiné Libéré	Novembre	Journée du 20 novembre

**525 articles** ont ainsi été publiés sur le 119 en 2004 (393 en 2003). Cela représente deux fois plus d'articles qu'en 2001.

Type de presse	2004		2003		2002		2001		2000	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Régionale	337	64	235	60%	157	52%	135	52%	156	51%
Nationale	30	6	64	16%	51	17%	62	24%	58	19%
Spécialisée	38	7	34	9%	32	11%	38	15%	49	16%
Jeunesse	21	4	17	4%	35	12%	23	9%	9	3%
Magazine (économie, société, féminin, people, télé,...)	47	9	15	4%	18	6%	/		34	11%
Divers - santé	13	2	12	3%	3	1%	/		/	
Divers - Publicité	7	1	2	1%	6	2%	/			
Fournisseurs d'accès Internet	32	6	14	4%			/		/	
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>100%</b>	<b>393</b>	<b>100%</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>	<b>258</b>	<b>100%</b>	<b>306</b>	<b>100%</b>

Comme chaque année, et c'est de plus en plus marquant, c'est la presse régionale qui relaye le plus les informations concernant le 119.

Par ailleurs, les hebdomadaires (news magazines, presse féminine...) consacrent de plus en plus d'articles à la protection de l'enfance et au 119.

Comme d'habitude, on constate que le nombre d'articles est plus élevé en novembre (Journée Internationale des Droits de l'Enfant) : 87 sur 525 soit 17%.

Mais, les articles ont également été particulièrement importants en février 2004, période qui correspond à la Conférence de Presse organisée dans le cadre de la création de l'Observatoire National de l'Enfance en Danger.

MOIS	2004	2003
Janvier	49	20
Février	37	19
Mars	53	16
Avril	32	19
Mai	43	15
Juin	25	18
Juillet / Août	30	36
Septembre	60	132
Octobre	64	62
Novembre	87	26
Décembre	45	30
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>393</b>

Une vingtaine de ces articles (soit près de 5 %) a dû faire l'objet de **rectificatifs** auprès des rédactions : informations erronées sur les horaires du service, sur son intitulé, sur ses missions ou même sur son numéro d'appel...

### **Communication du 119 sur d'autres supports**

Comme chaque année, le 119 a également fait l'objet de plusieurs **demandes d'autorisation (une vingtaine) de diffusion de son identité visuelle (logo, affiche...)** dans des ouvrages, manuels scolaires, plaquettes d'associations...

Nous avons également encouragé sa diffusion dans le cadre de la création de supports de communication pour des campagnes de sensibilisation locales : municipalités, services jeunesse, associations...

Par exemple, le service a autorisé un jeune auteur à diffuser le 119 dans le cadre de la création d'un guide pratique à destination des baby-sitters ...

## L'activité du site Internet : allo119.gouv.fr

### Visites du site

En 2004, le site a confirmé ce que nous observions depuis la création du site en mars 2000 (zone adultes en novembre 2002) : une croissance annuelle exponentielle des visites et du nombre de messages déposés.

Pour cette année **138 853 visites** ont été recensées (89 145 en 2003 et 60 145 en 2002).

Mois	Nombre de visites	Nombre de visites	Total / mois
	Zone enfant	Zone adulte	
Janvier	8 559	4 372	12 931
Février	6 953	3 491	10 444
Mars	9 341	4 322	13 663
Avril	7 433	3 378	10 811
Mai	7 592	3 687	11 279
Juin	6 094	3 249	9 343
Juillet	4 952	2 736	7 688
Août	5 192	2 744	7 936
Septembre	6 963	3 520	10 483
Octobre	10 483	4 401	14 884
Novembre	10 545	4 850	15 395
Décembre	9 670	4 326	13 996
<b>Total</b>	<b>93 777</b>	<b>45 076</b>	<b>138 853</b>

Cette forte croissance peut s'expliquer par un travail de développement important du Pôle Communication sur plusieurs aspects :

La **régularité du référencement du site** : une étude trimestrielle est réalisée pour repositionner ce site dans les moteurs de recherches.

Par ailleurs, le site devient également, pour les internautes intéressés par la problématique, **un lieu ressource, mis à jour quotidiennement et riche en informations.**

On peut également l'expliquer par sa **vocation interactive** (rubrique « questions-réponses », demandes de documentation, forums...) qui laisse la possibilité de laisser un message et des demandes diverses.

On constate d'ailleurs que de nombreux étudiants, centres de documentation ou professionnels de l'éducation, l'utilisent régulièrement. Le site a « ses habitués ».



**La presse** cite également de façon plus systématique l'adresse du site internet dans ses articles concernant le 119 ou plus généralement l'enfance en danger.

Les « **hyperliens** » sont également en forte augmentation. En effet, de plus en plus de structures (associations, mairies...) demandent à effectuer un lien sur leur site vers le nôtre. Cette action de communication et de sensibilisation a sans doute permis à des personnes de prendre connaissance de l'existence de notre site.

Enfin, **les demandes de documentation** sont en forte augmentation dans le service. L'adresse du site étant sur nos supports de communication et particulièrement sur notre affiche, cela permet de faire connaître ce site.

Nous constatons toutefois que la majorité des demandes de documentation proviennent du site web : les internautes demandant des supports de communication connaissent donc déjà le site... Ainsi, en 2004, sur 2854 demandes de documentation reçues dans le service, 64% proviennent du site web et majoritairement de la zone enfants.

## **Messages reçus sur le site**

**Les messages** reçus sur le site sont également en forte hausse.

En 2003, nous comptabilisons 1933 messages déposés (demandes de documentation, questions, boîte à idées, demandes d'accès aux forums...) sur les 2 zones.

Cette année, nous en avons près de **2800**.

Il faut noter que cette forte hausse des messages déposés implique une gestion importante.

En effet, chaque demande de documentation est traitée sous 8 jours par le Pôle Communication en relation avec la Secrétaire du service (envoi + saisie d'informations).

Chaque question fait également l'objet d'une réponse sous 8 jours par le Responsable du Pôle Communication.

Parfois, et ce malgré des messages d'avertissement, des questions posées font part de situations relevant du 119.

Ces internautes sont alors encouragés, par retour de courriel, à appeler le 119.

Lorsque le message déposé contient des identifiants et des éléments inquiétants (près de 15 à 20 situations pour 2004), le Pôle Ecoute est informé afin de prendre le relais dans le traitement du message.

Les sollicitations proviennent toujours de pays différents : après la France, en première position nous avons l'Algérie (42 messages) suivie de la Belgique (14), du Québec (4) et du Maroc (4).

## Le film institutionnel

### Pourquoi un nouveau film ?

En 1996, Allô Enfance Maltraitée a réalisé un premier film institutionnel destiné à un public d'enfants et transmis gratuitement aux professionnels les encadrant.

Après 6 ans d'existence, le SNATEM a décidé de réfléchir à un autre outil de communication visuel.

Ainsi, en juin 2002, une fiche d'évaluation a été transmise aux correspondants du 119 afin de connaître leurs appréciations sur « Il faudra leur dire ».

Les réponses des départements ont démontré que le film institutionnel du 119 était considéré :

- comme un outil **de communication essentiel et pédagogique pour amorcer un débat avec les jeunes,**
- mais qu'il fallait apporter des changements (nouveau scénario différent de la fiction, diversification des supports, élargissement du public ciblé, mise en avant des professionnels de terrain...).

En 2003, il a ainsi été décidé de réfléchir à un autre film prenant en compte les souhaits des Conseils Généraux et qui répondrait toutefois aux mêmes objectifs que le premier : répondre simplement aux questions que se posent les jeunes sur le fonctionnement du 119, son articulation avec les Conseils Généraux et le système de protection de l'enfance en France.

### « ...Parce que des solutions existent »

C'est le titre du film qui a succédé à « Il faudra leur dire ».

Il a été tourné en octobre 2003 par Christine Lamotte, réalisatrice, et la société de Productions « Quatuor et Compagnie ».

Ce film (format reportage) de 11 minutes été finalisé au début du second semestre 2004 et présenté lors d'un pot aux différents participants (Conseil Général du 93, Circonscription de Noisy Le Grand, écoutants...). L'accueil qui lui a été fait a été positif.

La visualisation de ce nouveau film sur le site du 119 est prévu pour le 1<sup>er</sup> semestre 2005 et sa diffusion au public dès la rentrée 2005.

## Les visites au 119

Comme chaque année, le SNATEM est visité par nos correspondants départementaux mais également par des représentants des ministères et des associations.

Des partenaires étrangers voire des personnalités de haut rang viennent également nous rencontrer pour mieux nous connaître.

La notoriété du SNATEM qui dépasse maintenant les frontières, nous la devons certes aux travaux européens que nous avons menés jusque là avec nos homologues européens mais également à la promotion du 119 qui est faite par les membres du GIP ou encore nos partenaires. Ainsi, nous devons par exemple la visite de la Reine du Maroc en décembre 2003 à la Fondation pour l'Enfance qui concourent activement à tisser cette notoriété auprès des partenaires étrangers, ou encore la visite de la Défenseure des enfants de l'île Maurice que nous devons à Claire Brisset.

Globalement, parmi les visites :

### S'agissant des Ministères et Parlement :

- € Nous avons le passage de Mme Nicole Guedj, secrétaire d'Etat aux droits des victimes.
- € Le passage également de Mme Marie-Josée Roig, ministre de l'enfance et de la famille.
- € La visite d'une délégation parlementaire algérienne, d'une délégation ministérielle hongroise ainsi que le passage de la ministre australienne de la famille (Etat de Victoria).

### S'agissant des départements

- € 24 professionnels départementaux sont venus à la découverte du SNATEM en 2004 contre 17 en 2003 ; 13 en 2002 et 12 en 2001.
- € Durant ces 4 dernières années, 33 départements sont venus nous rencontrer (dont 25 différents). Certains, comme Paris, le Val de marne, les Yvelines, l'Essonne, les Bouches du Rhône ou encore la Meurthe et Moselle, reviennent nous voir régulièrement sinon chaque année.

Année	Départements ayant visité le 119
2001	Bouches du Rhône, Nord, Pas de Calais, Paris, Seine et Marne, Yvelines, Val de Marne, Val d'Oise
2002	Jura, Meurthe et Moselle, Paris, Yvelines, Essonne, Seine St Denis, La Réunion
2003	Bouches du Rhône, Corrèze, Haute Marne, Yvelines, Var, Vaucluse, Essonne, Seine St Denis, Val de Marne, Guyane
2004	Ardennes, Bouches du Rhône, Calvados, Corse, Eure et Loire, Haute Garonne, Meurthe et Moselle, Vienne, Polynésie Française

- € Notons en 2004, la visite d'une Collectivité territoriale, la Polynésie française qui a récemment mis en place sa propre ligne téléphonique.

## S'agissant des Associations

Nous avons été visités par des associations françaises comme étrangères :

- ∄ Le Comité Enfance Majuscule
- ∄ Une Association Basque pour l'aide aux enfants maltraités
- ∄ Une association roumaine « Valentina »
- ∄ Une Fondation internationale « Child Helpline international » de Amsterdam.
- ∄ L'Action Catholique des Enfants

Sans oublier le passage de Mme AUMEERUDDY-CZISSRA, Défenseur des enfants de l'île Maurice.

Au total, au moins 44 visiteurs en 2004 ont bénéficié d'une présentation générale du GIP (sa structure, ses missions, son financement, son activité, ses partenariats etc...) ainsi que d'une visite guidée du pôle écoute, agrémentée pour les visites à la journée, par des séances de double-écoute réservées toutefois à nos correspondants départementaux.

Un accueil est également assuré au sein des autres pôles, notamment le Pôle Communication où sont démontrées nos bases de données.

Enfin, toutes les visites de nos correspondants départementaux sont assorties d'un programme de visite qu'ils reçoivent avant leur arrivée au 119.

## VISITEURS RECUS EN 2004

	<b>Ministères, Parlement, Personnalités</b>
<b>29 janvier 04</b>	Délégation parlementaire Algérienne composée de deux Députés et d'un Responsable du Bureau UNICEF.
<b>27 avril 04</b>	Délégation de fonctionnaires Hongrois (Ministère de la Santé, des Affaires Sociales et de la famille).
<b>16 juin 04</b>	Madame Sherryl GARBUTT, Ministre des Affaires Sociales et des personnes handicapées de l'Etat de Victoria (Australie).
<b>27 août 04</b>	Madame Nicole GUEDJ, Secrétaire d'Etat aux Droits des Victimes auprès du Garde des Sceaux, Ministre de la Justice.
<b>27 septembre 04</b>	Madame Marie-Josée ROIG, Ministre de la Famille et de l'Enfance.

	<b>Départements</b>
<b>29 janvier 04</b>	2 Secrétaires Service ASE de la Vienne
<b>9 &amp; 10 février 04</b>	La Responsable du Service Enfance & Famille et sa Collaboratrice des Ardennes
<b>12 février 04</b>	2 Secrétaires du Service ASE de la Vienne
<b>17 février 04</b>	Le Directeur Adjoint de la Direction des Interventions sociales de Corse & 2 Collaborateurs
<b>20 avril 04</b>	1 Assistante Sociale & 1 Agent Administratif de Haute Garonne
<b>3 juin 04</b>	1 Assistante Socio-Educative & 2 Rédacteurs d'Eure et Loir
<b>23 septembre 04</b>	La Responsable Cellule Enfants Signalés & 3 secrétaires du Calvados
<b>1<sup>er</sup> octobre 04</b>	1 Educatrice Spécialisée & 3 Assistantes Sociales des Bouches-du-Rhône
<b>28 octobre 04</b>	1 Educatrice Spécialisée – Ecoutante à la CEMA de Meurthe-et-Moselle

	<b>Associations</b>
<b>25 mars 04</b>	Le Comité Enfance Majuscule de Perpignan
<b>8 juin 04</b>	Madame Jeroo BILLIMORIA, Directrice de la Fondation Child Helpline International (Amsterdam).
<b>3 novembre 04</b>	Monsieur Lauro MONTEIRO FILHO, Pédiatre, Responsable d'une ONG, ABRAPIA (Association Brésilienne de Protection de l'Enfance et de l'Adolescence) ayant participé à la création de la première Child Helpline du Brésil.
<b>30 novembre 04</b>	Madame Rosa ARRUABARRENA, Présidente de l'Association Basque pour l'Aide aux Enfants Maltraités, dans la perspective d'une création future d'un service homologue au 119 en Espagne.
<b>14 décembre 04</b>	Visite du Président de l'Association VALENTINA (Roumanie).

	<b>Autorités indépendantes &amp; autres Institutions</b>
<b>17 mars 04</b>	Madame Shirin AUMEERUDDY-CZISSRA, Défenseur des Enfants de l'Île Maurice accompagnée de Madame Claire BRISSET.
<b>19 juillet 04</b>	La Brigade de Prévention de la Délinquance de la Gendarmerie de Tournan-en-Brie (Seine-et-Marne).
<b>7 septembre 04</b>	Madame Caroline REY-SALMON, Médecin Pédiatre et Médecin Légiste de l'Unité Médico-Judiciaire pour Mineurs Victimes de l'Hôpital Armand Trousseau.
<b>14 octobre 04</b>	Monsieur Daniel DUMONT, Directeur de la Maison de l'Enfance en Danger et l'Adolescent en Difficulté de Polynésie.
<b>15 novembre 04</b>	Monsieur Daniel DUMONT, Directeur de l'établissement public FARE TAMA HAU de Papeete (Polynésie Française).
<b>8 décembre 04</b>	La Commissaire Divisionnaire FINEYER à Police Nationale Le Colonel BERILLON à Gendarmerie Nationale
<b>14, 15 &amp; 16 décembre 04</b>	Venue du Personnel de l'établissement public FARE TAMA HAU de Papeete (Polynésie Française) pour un stage de double écoute au sein du 119.

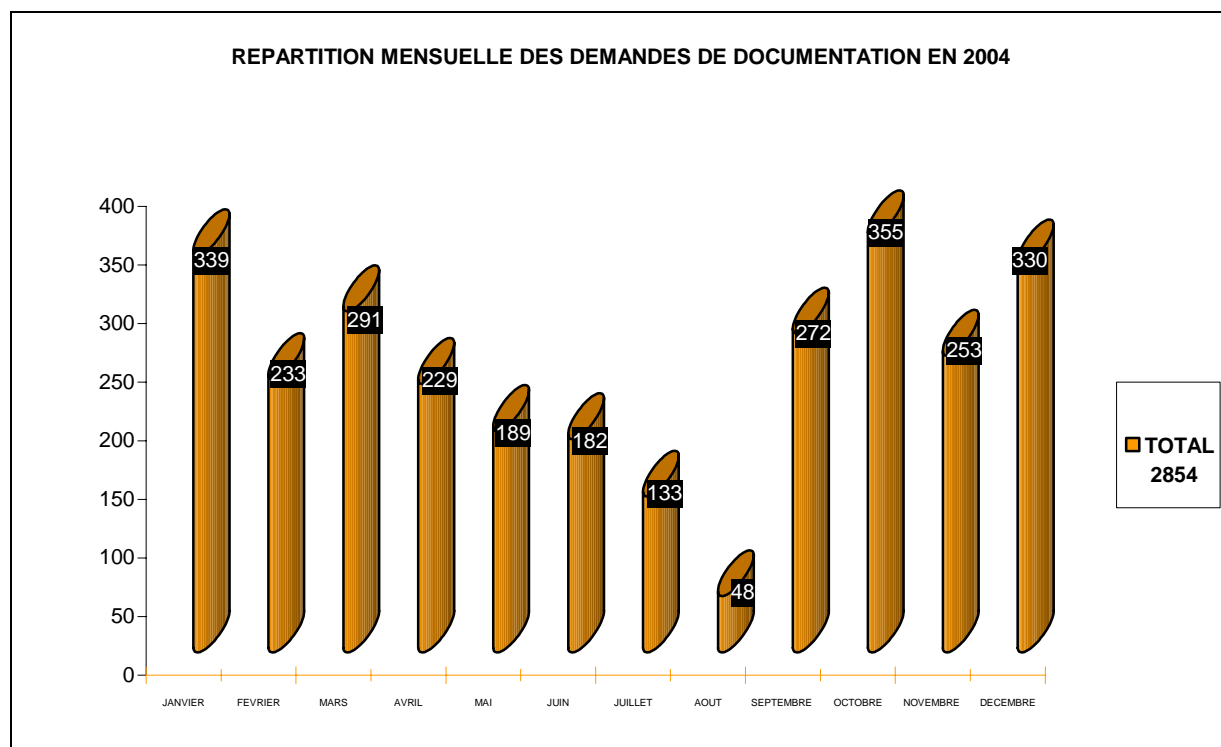
## Les demandes de documentation

### Evolution des demandes

Année	Nombre
<b>2004</b>	<b>2854</b>
<b>2003</b>	<b>2 698</b>
2002	1 547
2001	1 705
2000	1 405
1999	2 053
1998	1 320
1997	2 628
1996	1 200

Les demandes de documentation ont augmenté de 5,8% par rapport à 2003.

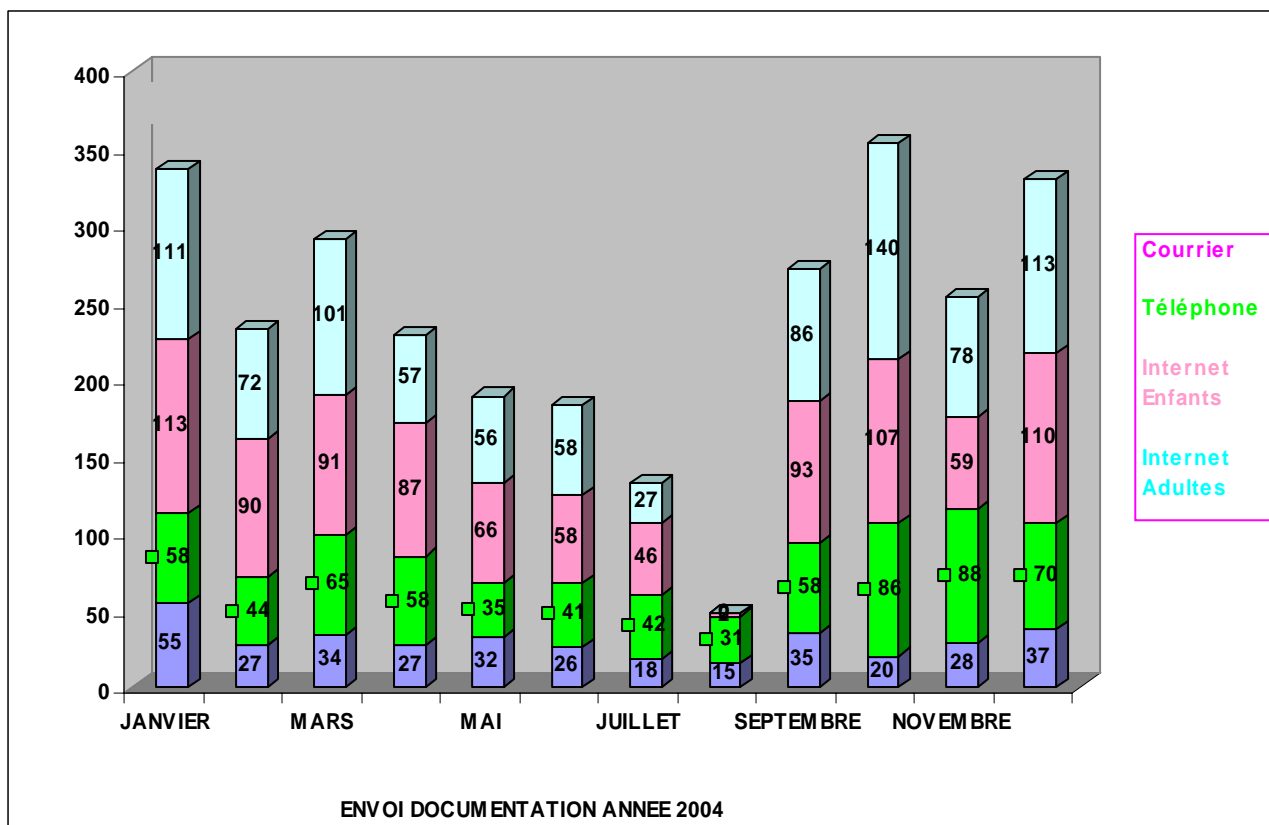
## Répartition mensuelle



## Evolution mensuelle des demandes selon les types de contact

Demands de documentation via :	courrier	téléphone	Internet Site enfant	Internet Site adulte	total
<b>Total nombre</b>	<b>355</b>	<b>674</b>	<b>926</b>	<b>899</b>	<b>2854</b>
<b>Total %</b>	<b>12%</b>	<b>23%</b>	<b>33%</b>	<b>32%</b>	<b>100%</b>

Notons que les 2/3 des demandes sont arrivées par le biais du site internet.



## Provenance géographique des demandes

REGION	Nombre
ALSACE	96
AQUITAINE	82
AUVERGNE	42
BASSE NORMANDIE	80
HAUTE-NORMANDIE	107
BOURGOGNE	52
BRETAGNE	84
CENTRE	140
CHAMPAGNE-ARDENNES	55
CORSE	10
DOM	20
FRANCHE COMTÉ	44
ILE DE FRANCE	599
LANGUEDOC ROUSSILLON	106
LIMOUSIN	22
LORRAINE	125
MIDI – PYRÉNÉES	82
NORD - PAS DE CALAIS	330
PAYS DE LOIRE	136
PICARDIE	101
POITOU-CHARENTES	64
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	169
RHÔNE-ALPES	233
<b>TOTAL</b>	<b>2854</b>

## Profil des demandeurs

Provenance et profil	Nombre 2004
Personnel scolaire (profs, instits, conseillers d'éducation, documentalistes...)	441
Parents d'élèves (associations ou particuliers)	32
Petite enfance (crèches, assistantes maternelles...)	75
Elèves (primaires, collégiens et lycéens)	410
Etudiants (facultés, écoles supérieures...)	376
Assistants sociaux scolaires	63
Personnel médical scolaire (médecins, infirmières, psychologues...)	92
Service social (centres sociaux, CCAS, assistantes sociales...)	111
Personnel médico-social (MRPS,...)	106
Personnel médical (hôpitaux, médecin,...)	111
Accueil spécialisé (éducateurs spécialisés, foyers spé, instituts spé...)	192
Loisirs (centres de loisirs, clubs sportifs...)	284
Associations	78
Mairies	136
Conseils généraux	60
Ministères	1
Justice (maisons de justice et droit, avocats, juristes...)	26
Police / gendarmerie	14
Journalistes	5
Particuliers	241
<b>Total</b>	<b>2854</b>



# ANNEXES

∄ **Organigramme du SNATEM**

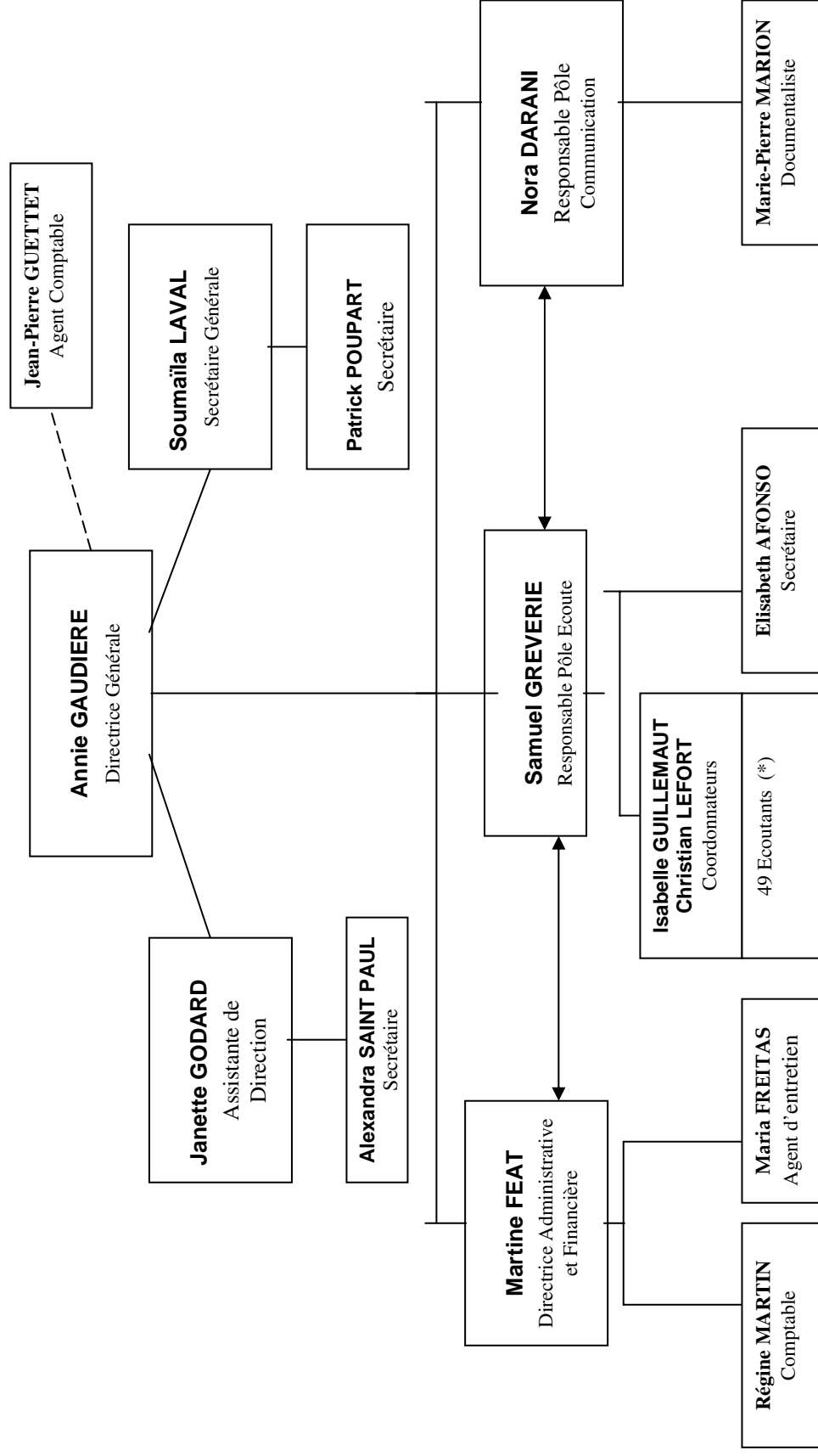
∄ **Tableau de l'évolution des effectifs du SNATEM**

∄ **Tableau de la permanence du pré-accueil**

∄ **Extrait du progiciel Conso +**

∄ **Bibliographie du SNATEM**

∄ **Filmographie du SNATEM**



(\*) A. Bailly du Bois, H. Belmessaoud, F. Bringuiet, E. Deletoille, C. Doe de Maindreville, N. Dominguez, C. Fischer, V. Folcke, C. Gallifot, D. Garbarz, C. Garderet, M.-E. Garnier, T. Gay, G. George, F. Gil, C. Gilmas-Adel, M.-C. Glayse, C. Goris-Petite, H. Guilbaud, L. Haddouk, N. Hinstin, C. Hochard, I. Huchet, A. Kresch, J.-P. Lafay, P. Lahaye, S. Le Besque, A. Le Guilloux, S. Magnam-Thill, M.-P. Mariton, H. Martin-Deschamps, N. Mathivet, P. Mirailles, C. Moroni, N. Mourain, V. Ouradou-Xillo, E. Pdehetazque, G. Pléau-Blachère, B. Rignol, D. Roland-Manuel, A.-M. Rousseau, B. Salaün, P. Sim-Mehdi, E. Solanet, B. Sufrein, A.S. Thor, C. Tourtaud, M. Wagner, Magali Morel, Karine Brault, Laure Astruc, Mary-Ethel Monin-Ei Mahmoudi, S. Delannes.

## Annexe 2 Evolution des effectifs du SNATEM

Personnel propre au SNATEM <sup>1</sup>						
Secteur Technique				Secteur administratif <sup>2</sup>		
Année	Effectif Ecoutant	Incidents sur l'effectif écoutant	Effectif Encadrants & secrétaire techniques <sup>3</sup>	Effectif Administratif <sup>4</sup>	TOTAL Effectif Encadrants & secrétaire Technique + Administratifs	TOTAL Effectif Global (sans le pré-accueil)
2000	25	: 3 congés maternité : 1 congé sans solde : 3 congés parentaux	6	4,7	10,7	35,7
2001	25	: 3 congés maternité : 2 congés sans solde : 4 congés parentaux	4,6	4,8	9,4	34,4
2002	25	: 1 congé sans solde : 3 congés parentaux	5	6	11	36
2003	24,5	: 4 congés parentaux : 2 congés longue maladie : 3 départs	4,2	6,3	10,5	35
2004	25,1	: 3 congés parentaux : 1 congé maternité : 2 congés sans solde : 1 congés longue maladie : 1 départ	4,6	6,6	11,2	36,3

## Annexe 3 Tableau de la permanence du pré-accueil

Jours de la semaine	Plages horaires	Nombre d'agents d'accueil téléphonique affectés au cours des jours et des plages horaires définis
Lundi au vendredi	De 08h00 à 10h00	1
	De 10h00 à 16h00	2
	De 16h00 à 22h00	2
	De 22h00 à 23h00	1
Samedi, dimanche & Jours fériés	De 10h00 à 16h00	1
	De 16h00 à 23h00	1

<sup>1</sup> Effectif ETP tenant compte du prorata de temps de présence dans le service pour ceux qui sont arrivés en cours d'année

<sup>2</sup> Hormis 1 agent d'entretien

<sup>3</sup> Responsable du Pôle Communication-Informatique-Statistique; Responsable du Pôle Ecoute, Coordonnateurs, Secrétaire technique

<sup>4</sup> Directrice Générale, Secrétaire Générale, Directrice administrative, Assistante de Direction, Comptable à temps partiel, Secrétaires

## **Annexe 4 Extrait du progiciel CONSO+**

- ∉ **Fiche « Enfant »**
- ∉ **Fiche « Appellant »**
- ∉ **Fiche « Auteur des mauvais traitement »**
- ∉ **Fiche « Carnet d'adresse »**
- ∉ **Fiche « Notice 2 »**

## Fiche de recueil d'informations concernant l'Enfant

**Création de la Fiche enfant**

Nom de l'enfant: \_\_\_\_\_ Prénoms/Mot(s) des M/T: \_\_\_\_\_  
 Actuel(s) des lettres inscrites: \_\_\_\_\_  
 Sexe: \_\_\_\_\_  
 Age: \_\_\_\_\_ (3.00)

Procédure: \_\_\_\_\_ Placé(e) en: \_\_\_\_\_  
 Ech.: \_\_\_\_\_ Em.: \_\_\_\_\_ Actives: \_\_\_\_\_ Lethes: \_\_\_\_\_ Destinataire: \_\_\_\_\_ Enfant(s): \_\_\_\_\_ Document affiché: \_\_\_\_\_

Département: \_\_\_\_\_ Ville: \_\_\_\_\_ Page: FRENCE  
 Nom: \_\_\_\_\_ Prénom: \_\_\_\_\_  
 Date de contact: \_\_\_\_\_ Mot(s) contact: \_\_\_\_\_

Numéro d'ordre	Date de contact	Mot(s) contact	Nom Enfant(s)	Etat	Réponse

Liste des affaires trouvées: 0  
 Département (Département principal)

## Fiche de recueil d'information – rubrique « Appelants »

The screenshot shows a software application window titled "COHERS - suite v2 1 MOY 2005 15:10 Nova DUSOH". The interface is divided into several sections:

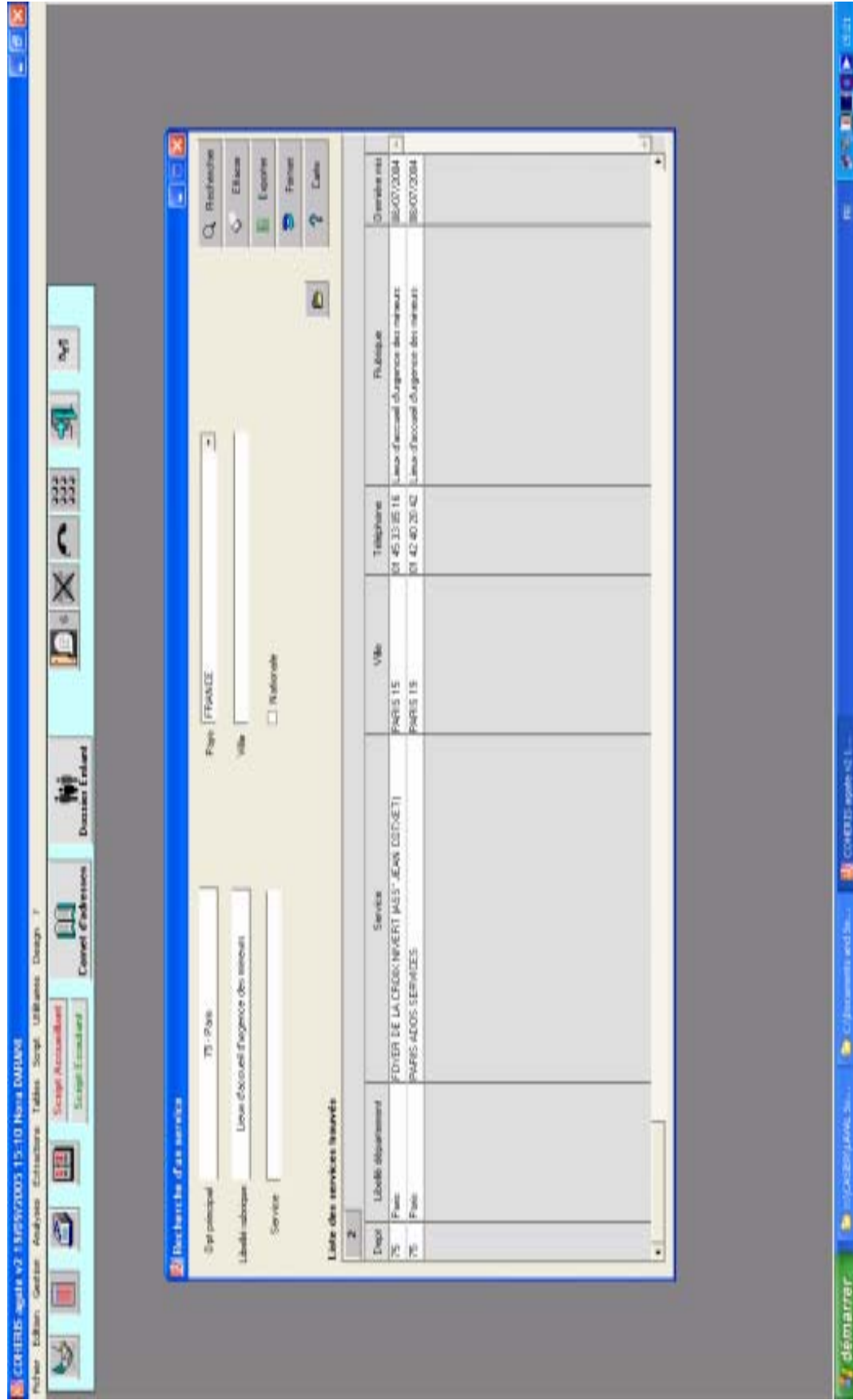
- Top Bar:** Contains icons for "Script Appelant", "Script Ecosid art", "Cartes Postales", "Brevets Tarif", and "Brevets Tarif".
- Main Form:**
  - Identifiant principal:** Correspondant 1 (2010), Correspondant 2.
  - Identifiant secondaire:** Correspondant 1, Correspondant 2.
  - Etat:** FRANCE.
  - Adresse:** Adresse principale (commerciales), Adresse secondaire (commerciales).
  - Code postal:** Ville, Code postal.
  - Etat principal de l'appel:** A PENSESNER.
  - Etat secondaire de l'appel:** A BENSINGER.
  - Etat:** A BENSINGER.
  - Tableau des numéros:** A table with columns for "1. Type", "2. Nom", "3. Préfixe", "4. Suffixe", and "Date de création".
  - Statut:** "Statut en ligne du contact" (13/09/2005 15:25), "Statut de l'appel" (0.00).
  - Mode de contact:** "Mode de contact" (La 113).
  - Options:** "Appelants à contacter sur le site web", "Appelants uniquement pour cartes postales", "Appelants (commerciales)".
  - Buttons:** "Valider", "Annuler", "Ajouter", "Ajouter (commerciales)".
- Summary Window (Les Appelants):** A smaller window showing a list of callers with columns for "Nom (de)", "Adresse", "Ville", "Préfixe", "Suffixe", "CP", and "Statut".

Fiche de recueil d'informations concernant « l'Enfant » & « l'Auteur des mauvais traitements »

The screenshot shows a software application window titled "CEREDS apate v2 18/03/2005 15:12 Hora DML204". The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Contains icons for "Script Automatique", "Script Exécution", "Données Profondes", "Profil de l'Enfant", and "Profil de l'Auteur".
- Left Panel:**
  - Profil de l'Enfant:** Fields for "Nom de l'enfant", "Prénoms de l'enfant", "Sexe" (with a dropdown menu), and "Age" (with a dropdown menu).
  - Profil de l'Auteur:** Fields for "Prénoms de l'auteur", "Nom de l'auteur", "Sexe", and "Age".
- Main Area:**
  - Profil de l'Enfant:** Fields for "Folgermann/Niveau des MT" and "Actualité des faits recensés".
  - Profil de l'Auteur:** Fields for "Folgermann/Niveau des MT" and "Actualité des faits recensés".
  - Table:** A table with columns labeled "E.ON", "Etat", "Actions", "Lectures", "Disturbances", "Evénements", "Evaluations", and "Document associé".
- Right Panel:**
  - Autres et Mauvais Traitements:** Fields for "Domicile", "Nom", "Prénoms", "Sexe", "Age", "Tranche d'âge", "Adresse", "Code postal", and "Ville".
  - Checkboxes:**
    - Négligence grave
    - Violence physique
    - Violence psychologique
    - Violences sexuelles
  - Table:** A table with columns labeled "Etat", "Négligence grave", "Violence physique", "Violence psychologique", "Violences sexuelles", "Etat des violences recensées", and "Mise".

# Carnet d'adresse





# Notice 2

CDHES - agence v2 1998.M0005.15-10 Nom: BAPQUH

Script Accusé de réception / Script Evaluation

Cartel Professions / Gestion Evénement

Netice 2

Validé / Framer

**Messagerie Améliorée**

Administratives  
 01 - mail PMS  
 02 - mail ASE  
 03 - mail académie  
 04 - mail académie  
 05 - mail académie  
 06 - Placement (autres)  
 07 - AEMD (autres)  
 08 - services familiales  
 09 - mail CAF-P  
 10 - mail CAF-P  
 11 - mail formation

Administratives  
 12 - mail PMS  
 13 - mail ASE  
 14 - mail académie  
 15 - mail académie  
 16 - mail académie  
 17 - Placement (autres)  
 18 - AEMD (autres)  
 19 - services familiales  
 20 - mail CAF-P  
 21 - mail CAF-P  
 22 - mail formation

**Messagerie Améliorée**

Administratives  
 01 - mail PMS  
 02 - mail ASE  
 03 - mail académie  
 04 - mail académie  
 05 - mail académie  
 06 - Placement (autres)  
 07 - AEMD (autres)  
 08 - services familiales  
 09 - mail CAF-P  
 10 - mail CAF-P  
 11 - mail formation

Administratives  
 12 - mail PMS  
 13 - mail ASE  
 14 - mail académie  
 15 - mail académie  
 16 - mail académie  
 17 - Placement (autres)  
 18 - AEMD (autres)  
 19 - services familiales  
 20 - mail CAF-P  
 21 - mail CAF-P  
 22 - mail formation

**Messagerie Améliorée**

Administratives  
 01 - mail PMS  
 02 - mail ASE  
 03 - mail académie  
 04 - mail académie  
 05 - mail académie  
 06 - Placement (autres)  
 07 - AEMD (autres)  
 08 - services familiales  
 09 - mail CAF-P  
 10 - mail CAF-P  
 11 - mail formation

Administratives  
 12 - mail PMS  
 13 - mail ASE  
 14 - mail académie  
 15 - mail académie  
 16 - mail académie  
 17 - Placement (autres)  
 18 - AEMD (autres)  
 19 - services familiales  
 20 - mail CAF-P  
 21 - mail CAF-P  
 22 - mail formation

Autre services

Transmission communication à

Autre services familiales

Situation de la famille et de(j) enfants(s)

Autre situation familiale

Situation ne devant pas être à mesure particulière

Autre situation

Liste des enfants

Nom	Prénoms	Age	Sexe	Nom N2	Prénoms N2	Age N2	Sexe N2	Messagerie améliorée	Messagerie en cours	Messagerie améliorée	Messagerie améliorée

damartre / C:\Documents and Settings\BAPQUH / C:\Documents and Settings\BAPQUH

## Annexe 5 Bibliographie du SNATEM

- § “Les aides immédiates et les transmissions -Analyse quantitative et qualitative” - A. LAHALLE (C.N.R.S.) – 1991
- § Bilan au Parlement du S.N.A.T.E.M – 1992 – 1995
- § “Approche sociologique du travail d’écoute au S.N.A.T.E.M.” - A.BOISSET (ARIESE / Université, Lyon 2) – 1993
- § “Au risque du nom (-) dit” - Actes du 3ème Congrès National de l’A.F.I.R.E.M. - S.N.A.T.E.M. – 1993
- § “Le travail avec les enfants au téléphone” - Intervention au Congrès International des Services Téléphoniques d’Ecoute et d’Aide pour les Enfants et les Adolescents à Venise - S.N.A.T.E.M. - 1994
- § “La pratique du S.N.A.T.E.M.” - Les recherches du Grape (éditions ERES) “Protéger l’enfant en danger, une pratique des conflits” pp 151/157 - S.N.A.T.E.M. – 1994
- § Etude épidémiologique - sous la direction de F. FACY (I.N.S.E.R.M.) - 1995
- § “L’approche du S.N.A.T.E.M. par les enfants” - A. BOISSET (ARIESE / Université Lyon 2) - 1995
- § “Qu’en est-il de la maltraitance psychologique entendue au numéro vert national pour l’Enfance Maltraitée ?” - S.N.A.T.E.M. – 1996
- § “Un regard sur l’appelant - Analyse qualitative d’aides immédiates” - C. CROIX, E. ROZE, T. CHARRIER (Emanence - Angers) - 1996
- § “Les demandes adressées au S.N.A.T.E.M” - T. CHARRIER, (Emanence – Angers) - 1997
- § Rapports d’activité : 1990 - 1991- 1992 - 1993 - 1994 - 1995 – 1996 - 1997- 1998 -1999 – 2000 - 2001
- § “L’environnement juridique des services téléphoniques de protection de l’enfance en Europe”, Séminaire européen DAPHNÉ - Paris 1998 – actes -
- § “Protection de l’enfance : mieux comprendre les circuits, mieux connaître les dangers”, Étude coproduite par le SNATEM et l’ODAS -Avril 1999
- § « Charte européenne des services téléphoniques de protection de l’enfance » - S.N.A.T.E.M & Telefono Azzurro & N.S.P.C.C – 2000
- § « Guide des compétences des professionnels des services téléphoniques de protection de l’enfance » - S.N.A.T.E.M & Telefono Azzurro & N.S.P.C.C – 2000
- § « Impact de la violence audiovisuelle sur le comportement des mineurs » - Partenariat SNATEM / Défenseur des Enfants – 2002
- § Etude sur la typologie des appels au 119 relatifs aux sectes - Partenariat SNATEM/UNADFI – 2002
- § Etude sur les appels au 119 relatifs aux fugues - Partenariat SNATEM/FONDATION POUR L'ENFANCE – 2002
- § Bilan de la Campagne nationale d’information et de prévention des abus sexuels sur mineurs - Janv/Février 2002.
- § « Maltraitance infantile et violences conjugales » - Etude épidémiologique dirigée et rédigée par Albert Crivillé, psychologue clinicien et psychanalyste avec la collaboration des professionnels du SNATEM – 2003/2004

## **Annexe 6 Filmographie du SNATEM**

- š Spot réalisé par Bertrand Tavernier avec la participation de Robert Doisneau et de Michaël Lonsdale - 1992
- š Film institutionnel « Il faudra leur dire » - S.N.A.T.E.M – 1995 (12 mn de film)  
*(Ce film n'est plus diffusé depuis septembre 2002).*
- š «Enfants témoins de la violence conjugale » - S.N.A.T.E.M – 1996 (1 mn de film)  
Réalisateur : Santiago Orthéguy – Production Vamos
- š Clip musical « Tire la langue et défends-toi » - S.N.A.T.E.M – 1997  
Réalisateur : le groupe Imbert et Moreau
- š Film institutionnel « Parce que des solutions existent » - S.N.A.T.E.M – 2004 (11 mn de film)

# Partie 3

# L'Observatoire de l'Enfance en Danger

« Une année de mise en route »

## Introduction

### Chapitre 1 Mise en place de l'ONED

- 1) Chronologie de la mise en place de l'Observatoire
- 2) Constitution de l'équipe
- 3) Mise en place des infrastructures matérielles
- 4) Elaboration des structures et des modalités de travail
- 5) Liste des membres du Conseil scientifique

### Chapitre 2 Activités liées aux missions de l'ONED

- 1) Mise en cohérence des données chiffrées
- 2) Recensement des pratiques de prévention, de dépistage et de prise en charge
- 3) Développement d'études et de recherches
- 4) Participation au réseau des Observatoires Européens
- 5) Diffusion et circulation des informations

### Chapitre 3 Rencontres avec les partenaires de l'ONED

- 1) Les administrations centrales
- 2) Les départements
- 3) Participation à des groupes de travail et consultations
- 4) Les associations de protection de l'enfance
- 5) Les chercheurs et les professionnels-experts

# Partie 3

# L'Observatoire de l'Enfance en Danger

*« Une année de mise en route »*

## Introduction

### Chapitre 1 Mise en place de l'ONED

- 1) Chronologie de la mise en place de l'Observatoire
- 2) Constitution de l'équipe
- 3) Mise en place des infrastructures matérielles
- 4) Elaboration des structures et des modalités de travail
- 5) Liste des membres du Conseil scientifique

### Chapitre 2 Activités liées aux missions de l'ONED

- 1) Mise en cohérence des données chiffrées
- 2) Recensement des pratiques de prévention, de dépistage et de prise en charge
- 3) Développement d'études et de recherches
- 4) Participation au réseau des Observatoires Européens
- 5) Diffusion et circulation des informations

### Chapitre 3 Rencontres avec les partenaires de l'ONED

- 1) Les administrations centrales
- 2) Les départements
- 3) Participation à des groupes de travail et consultations
- 4) Les associations de protection de l'enfance
- 5) Les chercheurs et les professionnels-experts

**Introduction :**

# Rappel des missions

L'Observatoire National de l'Enfance en Danger a été créé par la loi promulguée le 2 janvier 2004. Ses missions sont définies par l'article 7 :

*« L'État, les départements et des personnes morales de droit public ou privé constituent un groupement d'intérêt public pour gérer un service d'accueil téléphonique gratuit ainsi qu'un observatoire de l'enfance en danger afin d'exercer, à l'échelon national, les missions d'observation, d'analyse et de prévention des mauvais traitements et de protection des mineurs maltraités prévues au présent chapitre... »*

*L'Observatoire de l'Enfance en Danger contribue au recueil et à l'analyse des données et des études concernant la maltraitance envers les mineurs, en provenance de l'Etat, des collectivités territoriales, des établissements publics, des fondations et des associations œuvrant en ce domaine. Il contribue à la mise en cohérence des différentes données et informations, à l'amélioration de la connaissance des phénomènes de maltraitance et recense les pratiques de prévention, de dépistage et de prise en charge médico-sociale et judiciaire de la maltraitance, dont les résultats évalués ont été jugés concluants, afin d'en assurer la promotion auprès de l'Etat, des collectivités territoriales, des établissements publics, des fondations et des associations œuvrant dans ce domaine. Il présente au Gouvernement et au Parlement un rapport annuel rendu public. »*

Une assemblée générale extraordinaire a adopté le 22 janvier 2004 la convention constitutive amendée du Groupement d'Intérêt Public, dorénavant dénommé GIP Enfance Maltraitée et comprenant deux services : le SNATEM et l'ONED. Les principales modifications et ajouts à la convention constitutive visent à préciser les conditions de l'insertion de l'ONED. Le titre 5 précise notamment les caractéristiques, les missions et les instances (en particulier la création d'un Conseil Scientifique propre à l'ONED).

Le même jour un Conseil d'Administration a nommé Monsieur Paul DURNING en qualité de Directeur de l'ONED et adopté le budget de l'année 2004 ainsi que les propositions relatives aux actions à mettre en œuvre dans le cadre du démarrage de l'Observatoire.

# Chapitre I

## Mise en place de l'Oned

L'Observatoire a été installé dans des locaux loués à l'Assistance Publique des Hôpitaux de Paris (AP-HP), situés à l'entrée de l'hôpital Broussais 96, rue Didot, Paris 14<sup>e</sup>.

L'ONED a été officiellement inauguré par le Ministre Délégué chargé de la Famille Monsieur Christian JACOB, le 10 février 2004. Cette cérémonie a rassemblé près de 100 personnalités.

Nous évoquerons successivement les différentes étapes ayant abouti à la mise en place de l'Observatoire, la constitution de l'équipe, la mise en place d'infrastructures indispensables à son activité et une première approche des procédures de travail au sein de l'Observatoire et avec ses multiples partenaires.

### 1) Chronologie de la mise en place de l'Observatoire

10 juillet 1989	La loi sur la protection de l'enfance et la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs prescrit la conduite d'études épidémiologiques et de recherches sur l'enfance maltraitée.
2000-2001	Un projet d'observatoire est préparé à la demande de Madame Ségolène Royal, Ministre déléguée auprès du Ministre de l'Emploi et de la Solidarité, à la Famille, à l'Enfance et aux Personnes Handicapées.
Septembre 2002	Monsieur Christian Jacob, Ministre Délégué à la Famille annonce le projet de création d'un Observatoire National de l'Enfance Maltraitée ou en Danger.
24 janvier 2003	Constitution du Réseau Européen d'Observatoires Nationaux pour l'Enfance ( <i>ChildONEurope</i> ).
Janvier-mai 2003	Préparation du projet par le Groupement Permanent Interministériel de l'Enfance Maltraitée
26 juin 2003	Examen du projet de loi en réunion interministérielle.
18 décembre 2003	Adoption du projet de loi en deuxième lecture par l'Assemblée Nationale (par le Sénat le 17 décembre 2003)
2 janvier 2004	Promulgation de la loi n° 2004 -1 du 2 janvier 2004 relative à l'accueil et à la protection de l'enfance (J. O. du 03/01/04 page 184 dont le titre III crée l'Observatoire National de l'Enfance en Danger et en précise les missions)
22 janvier 2004	L'Assemblée Générale Extraordinaire du G.I.P «Enfance Maltraitée» approuve la Convention Constitutive du G.I.P. amendée intégrant l'ONED. Monsieur Paul Durning,

	Professeur de Sciences de l'Education (Université de Paris X – Nanterre), est désigné comme Directeur par le Conseil d'Administration.
<i>10 février 2004</i>	Inauguration de l'Observatoire National de l'Enfance en Danger par Monsieur Christian Jacob, Ministre Délégué à la famille et par Monsieur Philippe Nogrix, Président du GIP « Enfance Maltraitée ».
<i>18 mai 2004</i>	Publication de l'arrêté d'approbation de la Convention Constitutive permettant la mise à disposition et le recrutement d'un premier groupe de membres de l'Observatoire.
<i>9 novembre 2004</i>	Assemblée Générale ordinaire du G.I.P. « Enfance maltraitée ». Validation du projet d'activité 2005 de l'Observatoire.

Soulignons d'entrée l'impact de certains évènements extérieurs sur le déroulement de cette année de mise en place d'une institution nouvelle.

En tout premier lieu, le report de la publication de l'arrêté d'approbation de la Convention Constitutive au 18 mai 2004 a conduit le Directeur à privilégier un travail de concertation avec de nombreux partenaires et l'organisation du secrétariat, dès lors qu'aucun recrutement, ni aucune mise à disposition n'étaient possibles avant la publication de cet arrêté. Le tableau des dates d'entrée en fonction des personnels ci-joint montre que l'équipe a longtemps été extrêmement restreinte.

Ce point doit être gardé en mémoire au cours de la lecture du présent rapport.

## **2) Constitution de l'équipe**

Date d'arrivée	Fonction et Nom
22 janvier 2004	Désignation du Directeur, Paul DURNING
1 <sup>er</sup> mars 2004	Secrétaire, Rehema MORIDY
1 <sup>er</sup> juin 2004	Chargée d'études (mi-temps), Anne-Marie DOUCET-DAHLGREN.
1 <sup>er</sup> juillet 2004	Chargée d'études, Pascale BREUGNOT
18 octobre 2004	Chargé de la documentation, de la communication et du site Web, Frédéric HUIBAN
2 novembre 2004	Rédactrice, Delphine LATIMIER
8 novembre 2004	Magistrate, chargée de mission, Sylvie LEMAN
8 novembre 2004	Inspectrice d'Académie – Inspectrice pédagogique régionale vie scolaire, chargée de mission, Catherine LACRONIQUE
1 <sup>er</sup> décembre 2004	Chargée d'études, Isabelle FRECHON

La prise de conscience par le Directeur de l'ONED de l'impossibilité de tout recrutement de droit privé, a rendu caduc tout un ensemble de contacts avec des collaborateurs potentiels ne souhaitant pas un statut de contractuel public. Or, jusqu'à l'Assemblée Générale du 22 janvier 2004, si de tels recrutements devaient être limités, ils semblaient néanmoins possibles.

Pour résoudre cette difficulté, le Conseil d'Administration siégeant le 18 mai 2004 a adopté le cadre d'emploi permettant le recrutement de personnel contractuel. Le choix



des grilles indiciaires a été facilité par un travail préalable de Madame Soumaïla LAVAL, Secrétaire Générale du GIPEM et par une aide extrêmement précieuse des responsables du contrôle financier.

La création d'un nouveau service explique l'importance en 2004 des activités d'organisation et de mise en œuvre, proprement dite, de nos missions. Nous distinguerons donc successivement ces deux domaines.

Enfin, la mise en place de procédures de travail au sein du Groupement d'Intérêt Public a, du fait de la nouveauté des problèmes posés, conduit à un important travail de concertation, notamment au cours du second semestre de l'année 2004.

Au sein de l'équipe, aujourd'hui presque complète, on peut distinguer des chargés de mission, mis à disposition ou détachés des principales administrations concernées par la protection de l'enfance, des chargés d'études à profil « plus scientifique »<sup>1</sup> dont la Convention constitutive précise qu'ils ne peuvent être engagés que pour une durée de quatre ans, non immédiatement renouvelable et une équipe administrative et technique regroupant des personnels tels que secrétaire, rédactrice, chargé de la communication dont l'activité est supposée plus pérenne.

*a) Négociation des mises à disposition de chargés de mission par les administrations centrales partenaires*

Avant de déposer sa candidature à la Direction de l'Observatoire, Monsieur Paul DURNING a notamment rencontré les administrations centrales concernées et obtenu un accord de principe pour la mise à disposition de l'Observatoire d'un fonctionnaire de haut rang. Ceux-ci seront chargés, d'une part, d'entretenir une relation forte entre l'Observatoire et l'administration dont ils relèvent et, d'autre part, de faciliter sur le terrain les coordinations entre les services de leur administration et ceux, notamment départementaux, qui participent du dispositif de protection de l'enfance en danger. En effet, un axe fort du projet présenté au moment de sa candidature par le Directeur, concernait la nécessaire information des services départementaux relevant du Président du Conseil Général des situations de maltraitance. Ce qui conduit, par exemple, à renforcer l'échange d'informations entre les parquets et les services départementaux de l'ASE, mais aussi à obtenir qu'une copie des signalements « directs » au parquet émanant des écoles, des hôpitaux, etc., soit transmise aux dits services départementaux dans des conditions à préciser.

En ce qui concerne le Ministère de la Justice, une convention de mise à disposition gracieuse d'une durée de quatre ans d'un Magistrat de premier grade a été signée par Monsieur le Garde des Sceaux. Une magistrate, Madame Sylvie LEMAN, a été choisie conjointement par le ministère de la Justice et le Directeur de l'ONED. Elle a donc été mutée de son poste de substitut auprès de la Chancellerie et mise à disposition de l'ONED. Son arrivée est intervenue le 8 novembre.

En ce qui concerne le ministère de l'Education nationale, les négociations furent d'autant plus longues que le poste demandé était important : un Inspecteur d'académie au fait des

---

<sup>1</sup> Soulignons que les trois premiers chargés d'études à l'ONED sont docteurs ou doctorants, mais aussi diplômés et expérimentés en travail social ou en éducation spécialisée.

questions de protection de l'enfance. Après des retards, notamment liés au remaniement ministériel, la désignation conjointe d'une Inspectrice d'Académie est intervenue le 24 septembre. Madame Catherine LACRONIQUE a également pris ses fonctions le 8 novembre.

En ce qui concerne le Ministère de la Famille et de l'Enfance (Direction Générale de l'Action Sociale), la demande était double. Elle concernait, en premier lieu, la mise à disposition d'un médecin bien au fait des questions de protection de l'enfance, à même de travailler avec les services départementaux, les services hospitaliers ou encore le Conseil de l'Ordre qui avait manifesté son souhait d'être associé aux travaux de l'Observatoire, etc. Le poste a été pourvu en janvier 2005 par Monsieur le Dr Hervé Douceron. Le deuxième poste concernait un cadre ASE spécialiste des questions de Protection de l'enfance. Un des objectifs consistait à renforcer les relations privilégiées entre le Bureau chargé de la Famille et de l'Enfance et l'Observatoire, des coordinations nécessaires sur un certain nombre de dossiers impliquant de fait ces deux instances. Au 31 décembre 2004, la mise à disposition de Madame Anne OUI, cadre du Bureau Enfance Famille souhaitant rejoindre l'équipe, n'avait pu être réalisée. Un détachement avec imputation sur le budget de l'ONED a finalement été décidé en mai 2005.

#### *b) Premiers recrutements des chargés d'études*

Le budget 2004 prévoyant la création d'un poste et demi de chargés d'études, les recrutements ont été mis en œuvre dès la publication de l'arrêté d'approbation de la Convention constitutive, le 18 mai 2004.

Madame Pascale BREUGNOT, particulièrement chargée du recensement des pratiques innovantes en matière de prévention et d'interventions dans le champ de l'enfance en danger, a pris ses fonctions à plein temps le 1<sup>er</sup> juillet 2004.

Madame Anne-Marie DOUCET-DAHLGREN, titulaire d'un doctorat européen, chargée des relations avec le Conseil Scientifique et des relations avec *ChildONEurope* a pris ses fonctions à mi-temps le 1<sup>er</sup> juin 2004.

Parmi les deux postes et demi dont la création a été acceptée au titre du budget 2005, relevons qu'une chargée d'études démographe, Madame Isabelle FRECHON, a rejoint l'équipe le 1<sup>er</sup> décembre 2004. Elle sera notamment chargée des activités liées à la mise en cohérence des données chiffrées. Cette date a été négociée avec l'accord du Président du Groupement, avec l'Institut National d'Etudes Démographiques (INED) qui participe à hauteur de 50% au financement de ce poste.

#### *c) Équipe administrative et technique*

Grâce au soutien de la Directrice Générale, Madame Annie GAUDIERE, il a été possible de recruter une secrétaire, Madame Rehema MORIDY, dès le 1<sup>er</sup> mars 2004, d'abord au titre du GIP, puis au titre de l'ONED.

Un appel à candidature a été lancé en septembre 2004 pour le poste de chargé de la documentation et de la communication (après l'interruption de la période d'essai de la précédente chargée de communication à l'initiative du Directeur en juillet 2004), ainsi que pour un poste de rédacteur et un deuxième poste de secrétaire. Une seule procédure de recrutement permettait des économies de coût et de travail indéniables. Soulignons que plus de 150 candidatures ont été déposées pour l'un ou l'autre de ces trois postes.

### ***3) Mise en place des infrastructures matérielles***

Le Directeur, puis Madame Pascale BREUGNOT, ont consacré un temps non négligeable à des activités, certes non prévues par leurs profils de poste, mais indispensables à l'accueil des membres du personnel et à la mise en route effective du nouveau service (aménagement des locaux, peinture, mobilier, affectation des bureaux, mise en place d'une signalétique intérieure, d'un système de téléphonie et surtout d'un réseau informatique).

Dans le même temps, l'accent a été mis sur l'organisation du secrétariat, le classement des très nombreux documents déjà reçus, notamment les réponses à l'enquête effectuée par Monsieur le Ministre Christian JACOB auprès des préfets relatives aux modalités de coordination entre les services de l'Etat et les autres partenaires.

### ***4) Élaboration des structures et des modalités de travail***

Il convient de distinguer le travail sur les missions dévolues à l'ONED et celui en cours relatif aux modalités de coopération au sein du Groupement d'Intérêt Public dont rend compte la première partie du rapport du GIPEM.

Au sein de l'ONED, un double travail a été conduit : mise au point des profils de poste des différents personnels et préparation du Conseil Scientifique.

Le Conseil Scientifique, qui constitue une instance importante de l'Observatoire, a été mis en place et a tenu sa première séance le 16 septembre 2004. Conformément à la Convention Constitutive, le Conseil d'Administration du 18 mai 2004, a désigné les huit membres à titre personnel du Conseil Scientifique à partir d'une liste de seize membres possibles présentés par le Directeur de l'ONED. Les membres désignés ont ensuite été contactés et ont tous donné leur accord.

Au cours de la séance d'installation, le 16 septembre 2004, le nouveau Conseil s'est donné comme Président Monsieur le Professeur Serban IONESCU de l'Université de Paris 8 et comme Vice-Président Monsieur le Professeur Xavier LE COUTOUR de l'Université de Caen. Le Conseil a, en outre, examiné le projet d'activité proposé par le Directeur de l'ONED pour l'année 2005. Après avoir demandé un amendement, le Conseil a décidé, à l'unanimité, d'adresser au Conseil d'Administration un avis favorable à l'adoption de ce projet.

**5) Liste des membres du Conseil scientifique de l'ONED au 31 décembre 2004**

**Président** : Professeur Serban IONESCU (Université Paris 8)

**Vice-Président** : Professeur Xavier LE COUTOUR (CHU de CAEN)

<b>NOMS/TITRE</b>	<b>INSTITUTIONS</b>
Monsieur Jean-Marc BERLIOZ (ex-Directeur) puis M. Manuel PALACIO (chercheur)	INSTITUT NATIONAL DES HAUTES ETUDES DE SECURITE (INHES)
Madame Sandrine DOTTORI (Chargée d'études Protection de l'Enfance)	OBSERVATOIRE NATIONAL DE L'ACTION SOCIALE DECENTRALISEE (ODAS)
Monsieur Georges GARIOUD (Dir. Adjoint – Directeur de recherche CNRS)	MISSION DE RECHERCHE DE DROIT ET DE JUSTICE
Madame Nicole GUEDENEY (Médecin pédopsychiatre)	INSTITUT MUTUALISTE MONTSOURIS PARIS
Monsieur Walter HELLINCKX (Professeur)	UNIVERSITE CATHOLIQUE DE LEUVEN
Madame Marie-Colette LALIRE (Directrice de l'Enfance et de la Famille CG Isère)	ASSOCIATION NATIONALE DES DIRECTEURS D'ACTION SOCIALE ET DE SANTÉ DES CONSELS GÉNÉRAUX (ANDASS)
Madame France MESLÉ (Directrice de recherche)	INSTITUT NATIONAL D'ETUDES DEMOGRAPHIQUES (INED)
Madame Claire NEIRINCK (Professeur) (membre du Bureau)	UNIVERSITE DE TOULOUSE
Madame Nicole ROTH (Sous-Directrice de l'Observation de la solidarité) (membre du Bureau)	DIRECTION DE LA RECHERCHE, DES ETUDES, DE L'EVALUATION ET DES STATISTIQUES (DREES)
Madame Catherine SELLENET (Professeur) (membre du Bureau)	UNIVERSITE DE NANTES
Monsieur Georges VIGARELLO (Professeur, Directeur de Recherche)	UNIVERSITE PARIS V ECOLE DES HAUTES ETUDES EN SCIENCES SOCIALES (EHESS)
Madame Elisabeth WATTEL-BUCLET (Responsable du Programme Enfance)	FONDATION DE FRANCE
Monsieur Philippe CASELLA (désigné début 2005) (chargé de mission)	DIRECTION DE LA RECHERCHE, MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

# Chapitre II

## Activités liées aux missions de l'ONED

La mission fixée à l'ONED est de mieux connaître le champ de l'Enfance en Danger pour mieux prévenir et mieux traiter. Ceci conduit à favoriser systématiquement une meilleure coordination de l'action des services de l'Etat, des Conseils Généraux et des associations de protection de l'enfance. Ces trois entités constituent le triple socle du GIP *Enfance Maltraitée*, dont l'ONED est un service distinct du *Allô 119*, dans ses missions et ses modes de travail, mais qui coopère étroitement avec lui.

La mission de l'ONED, fixée par la loi, peut être organisée en cinq projets entretenant entre eux des liens importants. Nous allons décrire ici les activités mises en œuvre en 2004 relatives à chacun de ces projets, en rappelant cependant le petit nombre de personnes constituant alors l'équipe et l'importance des tâches d'organisation évoquées précédemment.

Afin de réfléchir précisément et de manière concertée à la déclinaison des ses différentes missions, l'équipe s'est réunie en séminaire les 21 et 22 décembre. Au cours de cette journée, trois axes prioritaires ont été retenus en matière de pratiques de prévention, de dépistage et de prise en charge : les alternatives situés entre AED/AEMO et placement, la prévention de la maltraitance en milieu scolaire et l'accueil des mineurs victimes. Il a, d'autre part, été décidé que l'année 2005 serait consacrée à un état des lieux des sources et des bases de données chiffrées disponibles en amont et en aval d'une décision de prise en charge.

### *1) Mise en cohérence des données chiffrées*

Ce projet important a donné lieu, d'une part, à de nombreux contacts à Paris, mais aussi dans certains départements, comme les Bouches-du-Rhône, le Tarn ou encore à des échanges téléphoniques. Des analyses sont d'ores et déjà en cours à partir de plusieurs schémas départementaux et de l'important travail mené dans la région Basse-Normandie, diffusé fin septembre 2004. Signalons ici l'invitation de Monsieur Paul DURNING à un colloque à Montréal, consacré à l'informatisation des données en protection de l'enfance. Nous restons étroitement associés avec les promoteurs de cette expérience maintenant largement étendue sur la Province du Québec.

Mesdames Catherine LACRONIQUE et Isabelle FRECHON ont, d'autre part, pris contact, en décembre, avec la DEP (Direction de l'évaluation et de la prospective, Education nationale). Cette rencontre exploratoire visait à faire le point sur les outils de recension, notamment le logiciel Signa, mis en place par l'Education nationale.

Madame Isabelle FRECHON a, par ailleurs, assisté à une journée organisée par le CERC (Conseil de l'emploi, des revenus et de la cohésion sociale) traitant des indicateurs à retenir pour mesurer la pauvreté des enfants.

## 2) Recensement des pratiques de prévention, de dépistage et de prise en charge

Cette mission a donné lieu, rappelons le, au recrutement d'une chargée d'études qui a notamment entrepris la mise en place d'une documentation à l'usage des personnels de l'ONED. Une première collecte d'expérimentations est en cours. Madame Pascale BREUGNOT et Monsieur Paul DURNING ont participé à un colloque à Lyon « Innovations et expérimentations en protection de l'enfance » et Madame Pascale BREUGNOT a effectué une communication intitulée « Analyser les innovations socio-éducatives » au congrès de l'AECSE à Paris. Monsieur Paul DURNING a réalisé une conférence à l'invitation de l'ANPASE sur « les conditions de la co-éducation parents/professionnels ». Enfin la journée de recherche du 15 juin, présentée plus loin, fut l'occasion de faire connaître un certain nombre de programmes de prévention européens et nord-américains.

Depuis le mois de novembre 2004 et, en vue d'un travail sur la prévention en milieu scolaire, la chargée de mission de l'Education nationale, s'est attachée à rencontrer un grand nombre de partenaires ayant une action dans ce domaine :

- au sein de l'administration centrale :

- ∅ l'Inspection générale, en la personne de Madame BALDET, au sujet de son rapport sur les violences scolaires émanant de l'institution,
- ∅ la Direction de l'enseignement scolaire, les responsables du Bureau de l'action sanitaire et sociale et de la prévention,
- ∅ enfin la Direction de l'évaluation et de la prospective, les concepteurs du logiciel de signalement « Signa ».

- au sein des différentes académies :

- ∅ Madame Sonia HENRICH, Inspectrice Générale Honoraire, anciennement Inspectrice d'académie DSDEN (Directrice des services départementaux de l'Education nationale, académie d'Aix-Marseille) et ancienne présidente du Comité national de lutte contre la violence à l'école, créé en octobre 2000 et rattaché au Ministère de l'Education nationale, dirigé par Monsieur Jack LANG. Madame LACRONIQUE a pu, entre autres, recueillir les coordonnées de nombreuses personnes ressources au sein du service de prévention en faveur des élèves (S.P.F.E.) et du Réseau d'éducation prioritaire (REP).

D'autre part, Madame LACRONIQUE travaille à un recensement des différentes actions de prévention mises en œuvre dans le système éducatif, qu'elles soient tournées vers les adultes ou les élèves (livres, films, théâtre, cycle de conférences...). Mesdames Catherine LACRONIQUE et Pascale BREUGNOT ont assisté en octobre à la présentation par l'association « je.tu.il... » de l'évaluation de son outil de sensibilisation destiné aux enfants « *Cet autre que moi* ». A cette occasion, Madame LACRONIQUE est entrée en contact avec le directeur de l'association, Monsieur Bernard BETREMIEUX, afin de mener par la suite un travail plus approfondi autour des différents supports proposés, notamment en matière de formation de formateurs.

Il est entendu que l'objectif de ce travail est de dégager la pertinence des outils et d'en étudier, autant que faire se peut, leur accompagnement pédagogique. Des recommandations seront proposées.

Madame BREUGNOT, chargée d'études, a d'ores et déjà analysé deux corpus : les fiches relatives au colloque sur « la bien-traitance » organisé par le Ministère de la Famille et

celles du prix « familles au cœur » de la Fondation Mc Donald pour les années 1998-2000-2002-2004.

Elle a, d'autre part, assisté et/ou participé à de nombreux colloques et séminaires dont les conclusions et les travaux publiés intéressent particulièrement l'ONED :

- journée sur la « bien-traitance » organisée par le Ministère de la Famille et de l'Enfance le 18 novembre.
- restitution de l'étude INSERM/CAMSP-Roubaix sur « le devenir des familles confrontées à l'exclusion ou à des carences graves ». Ce travail de recherche évalue un dispositif innovant visant à reconstruire les liens parents-enfants, dispositif d'ailleurs présenté lors de la journée sur la « bien-traitance ».
- séminaire organisé par la Mairie de Paris le 17 novembre suite à l'audit réalisé par la ville sur l'AEMO (action éducative en milieu ouvert).
- intervention à Varsovie relative au système français de protection de l'enfance et au recueil de la parole de l'enfant dans le cadre d'une conférence co-organisée par le ministère de la Justice polonais et la Ville de Varsovie en octobre.

### ***3) Développement d'études et de recherches***

L'objectif dans ce domaine en 2004 a incontestablement été une large consultation en vue de la préparation de programmes et activités de recherche pour l'année 2005. Dans ce cadre, on peut évoquer la consultation à deux reprises du Conseil d'Administration sur les thèmes de recherche à développer, plusieurs rencontres avec les Conseillers techniques de Madame Marie-José ROIG, Ministre chargée de la Famille et de l'Enfance. On peut aussi évoquer ici la participation de l'ONED au groupe de travail présidé au Ministère de l'Intérieur par Madame HERMANGE relatif à la sécurité des enfants.

Un questionnaire (voir ci-dessous) a été adressé aux Présidents des Conseils Généraux le 7 juin 2004 en accompagnement du courrier présentant l'Observatoire. Celui-ci était centré sur les thématiques de recherche à développer en priorité.

## SONDAGE SUR LES ÉTUDES À CONDUIRE EN PRIORITÉ

Merci de noter 1 dans la case correspondant à votre 1<sup>er</sup> choix, 2 pour le deuxième etc., sans ex-æquo, et de noter 0 pour les thèmes qui ne vous semblent pas pertinents ou non urgents.

THÈMES	VOS PRIORITÉS
Recensement et évaluations des études et des pratiques d'intervention centrées sur les interactions entre violences conjugales et parentales.	<input type="text"/>
Bilan sur les travaux et pratiques de traitement pour éviter les récidives de maltraitances.	<input type="text"/>
Meilleurs moyens de recenser les fugues et de les réduire.	<input type="text"/>
Première évaluations des pratiques « intensives » conduites en milieu ouvert en France dans les situations de mauvais traitements à enfants.	<input type="text"/>
Interventions en prévention primaire.	<input type="text"/>
Autres propositions (ne pas hésiter à développer au verso) :	<input type="text"/>
.....	<input type="text"/>
.....	

Au 31 décembre 2004, 39 réponses à la lettre envoyée aux PCG nous étaient parvenues, dont 28 réponses au sondage.

En premier choix se dégagent nettement, avec un score sensiblement identique, « *Les interventions en prévention primaire* » et « *Bilan sur les travaux et pratiques de traitement pour éviter les récidives de maltraitance* ».

Puis, en second lieu, « *Premières évaluations des pratiques intensives conduites en milieu ouvert en France dans les situations de mauvais traitement* ».

Le quatrième thème, rarement cité, est celui du « *Recensement et évaluations des études et des pratiques d'intervention centrées sur les interactions entre violences conjugales et parentales* ».

Le dernier thème « *Meilleurs moyens de recenser les fugues et de les réduire* » n'a quasiment jamais été relevé.

Ces résultats ont été repris dans certaines propositions d'appels d'offres restreints telles que :

- un recensement des interventions innovantes en prévention de la maltraitance et après le repérage de celles-ci (traitement).
- l'étude des interactions entre violences conjugales et violences à enfant, moins souvent citée, mais dont l'importance a été soulignée notamment par le Cabinet de Madame ROIG et confirmée par le Conseil Scientifique.



### *Organisation d'un colloque*

La principale manifestation d'ordre scientifique fut l'organisation d'une journée de recherche le 15 juin 2004, intitulée « *Prévenir et agir en situations de mauvais traitements envers les enfants : regards internationaux* », qui a rassemblé 80 personnes environ et a fait l'objet de la première *Lettre de l'ONED* insérée en annexe au rapport d'activité.

### **4) Participation au réseau des Observatoires Européens**

Le Directeur a participé à deux rencontres du réseau *ChildONEurope* en mai et décembre 2004, centrées sur les questions de définition et de quantification des mauvais traitements à enfants. L'ONED entretient avec ce réseau des relations régulières par e-mail afin de lui apporter les informations dont il dispose sur la situation dans notre pays.

### **5) Diffusion et circulation des informations**

La diffusion des informations constitue, aux yeux du Conseil d'administration, comme à ceux du Directeur de l'ONED, un point tout à fait crucial qui a été largement souligné dans les différents discours tenus lors de l'inauguration de l'Observatoire.

D'ores et déjà, plusieurs actions peuvent être mentionnées :

- la mise au point d'un bref document écrit de présentation de l'ONED, régulièrement mis à jour,
- plusieurs interviews du Directeur pour préciser les rôles et missions de l'Observatoire,
- un courrier relativement détaillé à Mesdames et Messieurs les Présidents des Conseils Généraux pour leur présenter le nouveau service et rechercher les possibilités de coopération,
- une lettre de l'ONED a été produite en 2004 (cf. annexes). Elle rend compte de la journée de recherche organisée le 15 juin. La seconde, produite en 2004 et diffusée début 2005, est davantage centrée sur la présentation de l'institution, de ses missions et des premières thématiques de recherche explorées.

Si ces documents font l'objet d'une édition papier, nous allons demander à tous nos partenaires d'accepter de privilégier une communication électronique des documents, ceci permettant évidemment des économies et une diffusion plus large. Enfin, l'accent placé sur l'usage de listes de diffusion est cohérent avec la montée en charge progressive du site Web de l'ONED qui a été lancé début 2005. A noter que, contrairement à ce qui avait été initialement prévu dans le budget (recours à un prestataire), Monsieur HUIBAN a pris en charge l'intégralité de la création et de la gestion du site. En effet, si dans un premier temps, le site permettra avant tout une meilleure connaissance de l'Observatoire, il doit, conformément à notre mission, devenir progressivement un lieu ressources regroupant les informations chiffrées, les études, les recherches et les bonnes pratiques évaluées que le législateur nous demande de diffuser à toutes les autorités et institutions concernées.

### **L'ONED dans la presse**

*La Lettre de la Fondation pour l'Enfance* a annoncé au premier trimestre 2004 la création de l'Observatoire tandis que son directeur signait un article « La maltraitance psychologique constitue-t-elle une quatrième forme ou le cœur de toute maltraitance ? »

pour ce même support au deuxième trimestre. En janvier 2004, un portrait de Monsieur Paul DURNING, intitulé « Paul Durning, "Monsieur enfance maltraitée", a été publié dans *Pèlerin*.

Un article d'*Actualités Sociales Hebdomadaires-Magazine* de septembre/octobre, « Drame de la maltraitance : dépasser l'émotion », mentionnait l'ONED et une interview du directeur de l'ONED est parue dans le journal éponyme du 13 février 2004 sous le titre « Observer pour bien traiter ».

*La Gazette des communes* a publié un article « Quelles sont les priorités du nouvel Observatoire national de l'enfance en danger, installé le 10 février ? » dans son édition du 15 mars 2004.

Suite à son intervention dans le cadre du séminaire « Regards sur la famille », organisé en mai par ATD-Quart Monde, Monsieur Paul DURNING a été interviewé début décembre pour *Feuille de Route*, journal de l'association.

L'édition du 28 septembre 2004 de *L'Humanité* comportait un entretien avec Monsieur Paul DURNING « Précarité et dysfonctionnement parental » tandis que *Le Parisien* du lendemain citait l'ONED (« 263 000 enfants ont dû être protégés l'an dernier »).

En octobre 2004, le magazine *Express 92* a publié une interview de Monsieur Paul DURNING : « Savoir prendre le mal à la racine ».

L'édition des 16/17 octobre de *La Croix* comportait un article sur les enfants placés dans lequel Monsieur Paul DURNING et l'ONED étaient cités. Celui du 19 novembre 2004, dont le titre est « la protection de l'enfance s'interroge sur ses pratiques », fait référence à l'Observatoire et à Madame Marceline GABEL.

Dans une interview de novembre 2004 pour le *Journal de l'Action Sociale*, Madame Sandrine DOTTORI, chargée d'études sur la protection de l'enfance à l'ODAS et membre du Conseil scientifique de l'ONED, mentionne ce dernier.

Madame Marceline GABEL a, bien entendu, été sollicitée par de nombreux médias en 2004 dont nous ne citerons qu'un échantillon :

- « La spécialiste de l'enfance : sortir du manichéisme », *Le Nouvel Observateur*, juin 2004.
- « 50 000 enfants sont maltraités : en parler, c'est déjà agir », *Tribune libre*, in *Contact Santé*, octobre 2004.

A noter que les articles citant Madame GABEL précisent, pour la plupart, qu'elle est également consultante auprès de l'ONED.

# Chapitre III

## Rencontres avec les partenaires

### *1) Les administrations centrales*

La direction de l'Observatoire National de l'Enfance en Danger et les chargés de mission/d'études ont poursuivi et développé leurs relations avec les services et institutions qu'ils représentent.

Différents contacts ont été pris par Madame LEMAN, magistrate, au niveau ministériel : Direction des Affaires Criminelles et des Grâces, Inspection Générale des services judiciaires, DPJJ. Elle est également en relation avec ses homologues magistrats au sein de différents organismes et associations : Défenseure des enfants, Association française des magistrats de la jeunesse, Ecole nationale de la magistrature, Bureau des politiques sociales et d'insertion de la Direction de l'administration pénitentiaire.

Elle est en lien avec le Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif (COSLA) afin de participer à sa réflexion sur « le langage qui fait souffrir ». Enfin, elle a visité fin novembre une unité médico-judiciaire (UMJ) à Lyon avec Monsieur Paul DURNING.

A l'Education nationale, les contacts ont été nombreux avec la direction de la vie scolaire. L'équipe a, d'autre part, rencontré Madame BALDET, Inspectrice générale, qui lui a permis de prendre connaissance de la documentation recueillie à l'occasion de son rapport sur la violence vis-à-vis des élèves émanant des personnels de l'Education nationale.

De nombreux échanges ont bien évidemment eu lieu avec le Bureau enfance famille de la DGAS. Enfin, Madame LACRONIQUE a rencontré fin novembre Monsieur DE LEGGE et Madame LEVY DELPA de la Délégation à la Famille.

L'équipe de l'ONED a également rencontré Madame la Défenseure des enfants et ses plus proches collaborateurs dont Madame Muriel EGLIN. Des coopérations possibles ont été identifiées.

### *2) Les départements*

Dans les semaines ayant suivi la mise en place de l'Observatoire, Monsieur Paul Durning a poursuivi les rencontres avec les représentants des départements. Celles-ci se sont ensuite renforcées au fur et à mesure du développement de l'équipe. Signalons, entre autres, les rencontres de représentants des départements de Paris, des Hauts-de-Seine, de la Meurthe-et-Moselle, de la Réunion ou encore de la Martinique.

Dès le mois de novembre, l'équipe a programmé de nouvelles visites dans les départements. Madame Sylvie LEMAN a également présenté l'ONED dans le cadre de la journée organisée par le CNFPT (Centre national de la fonction publique territoriale) sur « l'approche des problèmes de maltraitance » le 14 décembre.

### ***3) Participation à des groupes de travail et consultations***

Monsieur Paul DURNING et Madame Pascale BREUGNOT ont participé au groupe de travail mis en place par Madame Marie-Thérèse HERMANGE et Monsieur Luc RUDOLPH sur la sécurité des mineurs à partir de septembre.

Ils ont également été membres du groupe de travail co-dirigé par Madame Anne OUI à la DGAS visant à la mise au point d'un référentiel d'évaluation dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et en préparation de la mise en place du Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale (CNESMS).

L'ONED, représenté par Mesdames LEMAN et GABEL ainsi que par son directeur, a participé activement au groupe de travail initié par Madame Marie-Josée ROIG et présidé par Monsieur le Sénateur Philippe NOGRIX sur les modalités de signalement à partir du 25 novembre.

Monsieur DURNING et Madame LEMAN ont pris part à une réunion du Forum des droits sur l'Internet ainsi qu'à une rencontre organisée sur ce sujet au Ministère de la Justice sous la présidence de Madame CHIRAC.

Monsieur DURNING a présenté, à la demande de la commission famille de l'UMP, présidée par Madame TABAROT, l'état d'avancement du travail de l'ONED fin novembre.

### ***4) Les associations de protection de l'enfance***

Comme déjà évoqué précédemment, Mesdames Catherine LACRONIQUE et Pascale BREUGNOT ont rencontré l'association « je.tu.il... » au mois d'octobre.

La présidente d'une association espagnole chargée de la mise en place d'un observatoire de l'enfance maltraitée dans la Communauté Autonome du Pays Basque a rendu visite à l'équipe de l'ONED en novembre afin de recueillir des conseils.

En décembre, Messieurs Paul DURNING et Frédéric HUIBAN ont rencontré Monsieur GRUSELLE, directeur de la Fondation pour l'Enfance, afin de conclure un protocole relatif à l'archivage de la version papier de la documentation en ligne de l'ONED à la Fondation.

### ***5) Les chercheurs et les professionnels-experts***

Dans les mois ayant suivi la mise en place de l'Observatoire plusieurs étudiants en thèse ou post-doctorants ont sollicité l'ONED.

Madame Anne-Marie DOUCET DAHLGREN a géré les relations avec les chercheurs étrangers souhaitant effectuer un stage à l'Observatoire et plusieurs d'entre eux ont pris date pour 2005.

Monsieur Paul DURNING a notamment rencontré en décembre Madame CALLU, chargée d'études au Centre national de formation et d'études de la PJJ (CNFEPJJ).

Y < Z

Les principales activités décidées par l'Assemblée générale ont été initiées et devraient continuer à se développer sans difficultés majeures en 2005.