



4^{ème} séminaire
SNATED / CRIP

24 septembre 2015

Salle Colbert du Palais Bourbon - Paris

Table des matières

Avant-propos	4
<u>1. Programme du colloque</u>	<u>5</u>
<u>2. Allocution d'ouverture par Marie-Paule Martin-Blachais, Directeur général du GIPED</u>	<u>6</u>
<u>3. Focus sur les temps forts de l'activité en 2014 et 2015 par Violaine Blain, Directrice du SNATED</u>	<u>9</u>
<u>4. Présentation de l'étude 2014 de l'activité du 119 par Adeline Renuy, statisticienne du GIPED</u>	<u>14</u>
4.1 La nomenclature des appels	14
4.2 Le circuit des appels dans la téléphonie	15
4.3 Les populations concernées par les appels	17
4.4 Echanges avec les participants	19
<u>5. Table ronde n° 1 Secret professionnel et parcours de l'information préoccupante du SNATED</u>	<u>20</u>
5.1 Introduction par François Bringuier	21
5.2 Intervention de David Ruiz Juriste, service questions sociales et RH (CNIL)	21
5.3 Secret professionnel et parcours de l'IP : Pratiques dans les Côtes-d'Armor par Joëlle Nicoletta, Responsable de la CRIP des Côtes-d'Armor	28
5.4 Intervention de Emmanuel Rochard, Vice-président, JE - Tribunal pour enfants de Saint-Brieuc	31
5.4.1 Le principe d'accès au dossier devant le JE : une évolution inscrite dans les textes	31
5.4.2 Constats et recommandations pratiques du point de vue de la juridiction	33
5.4.3 Réflexions personnelles	34
5.5 Conclusion de Maître Dominique Attias, Avocate, Vice-Bâtonnière élue	35
5.6 Echanges avec les participants	36
<u>Atelier Présentation de problématiques récurrentes des appels au SNATED et débat avec les participants</u>	<u>40</u>
5.7 Introduction	41
5.7.1 La gestion des IP pour les mineurs français résidant à l'étranger	42
5.7.2 Le traitement des informations préoccupantes reçues par écrit	49
5.7.3 Les IP ayant peu d'identifiants et les « doubles transmissions »	51
5.7.4 Situations d'urgence : liens et complémentarités avec les services de 1 ^{ères} urgences et les astreintes départementales	57
<u>6. Table ronde n° 2 Présentation du livret « Le 119 au service des droits de l'enfant »</u>	<u>61</u>
6.1 Introduction par Houria Belmessaoud	62
6.1.1 Présentation du livret Un outil pédagogique au service des droits de l'enfant par Elsa Keravel, Magistrate, Chargée de mission à l'ONED	64
6.2 Illustration de deux articles	66
6.2.1 Illustration de l'article 32 de la CIDE	67
6.2.2 Illustration de l'article 18 de la CIDE	69

6.3 Conclusion de la table ronde par Geneviève Avenard	71
6.4 Remise officielle du livret « Le 119 au service des droits de l'enfant » à Mme Avenard, Défenseure des enfants par Mme Martin-Blachais, Directeur général du GIPED	73
6.5 Clôture des travaux du séminaire par Marie-Paule Martin-Blachais,	74
<u>7. ANNEXES</u>	<u>75</u>
7.1 Liste des intervenants et des participants au séminaire	76

Avant-propos

Ces actes du 4^{ème} séminaire « SNATED/CRIP » sont dédiés à Monsieur Jean Hauswald, qui fut Responsable de la CRIP du département de la Moselle durant plusieurs années. Il nous a quittés en 2017.

Ce fut un professionnel de la protection de l'enfance impliqué et un fidèle soutien du SNATED.

L'équipe du SNATED

1. Programme du colloque

L'ensemble des travaux se tient en plénière

8h45 – 9h45

Accueil des participants

9h45 – 10h

Introduction à la journée

Marie-Paule Martin-Blochaïs, Directeur Général du GIPED

10h – 11h

Focus sur les temps forts de l'activité du SNATED en 2014-2015

Violaine Blain, Directrice du SNATED

Adeline Reuzy, Chargée d'études ONED, statisticienne GIPED

----- dont 10 mn d'échanges avec la salle -----

11h – 12h45 Table Ronde

Secret professionnel et parcours de l'information préoccupante du SNATED

Rappels des principes et des conditions d'accès au document « IP du SNATED » à chaque étape de son parcours, dans le respect de l'intérêt supérieur de l'enfant.

Animation : François Bringuier, Coordonnateur du SNATED

Conclusion : Maître Dominique Attias, Avocate, Vice-Bâtonnière élue, Membre du collège du Défenseur des droits – Défense des droits de l'enfant

Intervenants :

- David Ruiz, Juriste - Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) – Service des questions sociales et RH
- Joëlle Nicoletta, Responsable de la CRIP22 des Côtes d'Armor
- Emmanuel Rochard, Vice-président, Juge des enfants, Tribunal pour Enfants de Saint-Brieuc (Département 22)

----- dont 20 mn d'échanges avec la salle -----

13h – Déjeuner au CEDIAS (5, rue Las Cases – 75007 Paris)

14h30 – 16h Atelier

Présentation de problématiques récurrentes des appels au SNATED et débat avec les participants

Afin de renforcer le partenariat et les pratiques collaboratives, l'encadrement du SNATED propose aux professionnels des CRIP de réfléchir ensemble à des problématiques récurrentes relatives aux procédures spécifiques du service.

Animation : Isabelle Touzani, Coordonnatrice du SNATED

Violaine Blain, Directrice du SNATED

Houria Belmessaoud, Coordonnatrice du SNATED

François Bringuier, Coordonnateur du SNATED

16h – 17h Table Ronde

Présentation du livret « Le 119 au service des droits de l'enfant »

Le SNATED présente en exclusivité ce livret, labellisé par le Défenseur des droits, qui reprend les articles de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant (CIDE) illustrés par un exemple d'appel traité au 119 et la réponse apportée à la situation.

Animation : Houria Belmessaoud, Coordonnatrice du SNATED

Conclusion : Geneviève Avenard, Défenseure des enfants, Adjointe au Défenseur des droits

Intervenants :

- Elsa Keravel, Magistrate, Chargée de mission ONED
- Evelyne Deletoille, Écouteuse du SNATED
- Carole Gilmas-Adel, Écouteuse du SNATED

Remise officielle du livret à Madame la Défenseure des enfants

17h – 17h15

Clôture des travaux

Marie-Paule Martin-Blochaïs, Directeur Général du GIPED

2. Allocution d'ouverture

par Marie-Paule Martin-Blachais,
Directeur général du GIPED



Bienvenue à vous tous dans ce magnifique endroit qu'est le Palais Bourbon, Je tiens à remercier le Député du Tarn, Monsieur Jacques Valax, grâce à qui nous sommes présents aujourd'hui. Je remercie également sa collaboratrice, assistante parlementaire, Madame Marie Vanderschmitt, avec qui nous avons œuvré à la logistique.

Pour commencer, je souhaitais préciser que contrairement à ce qui était prévu initialement, nous ne déjeunerons pas dans les appartements de la Questure. Suite à une configuration du plan Vigipirate extrêmement tendu, le déjeuner se passera donc à l'extérieur, au Cédias-Musée social qui est à proximité. Les coordonnées sont dans le programme qui vous a été remis à l'accueil.

Vous aurez la possibilité pendant ce temps de déjeuner de conserver vos badges ; vous récupérerez vos papiers d'identité à la fin du séminaire.

Je vous présente Madame Violaine Blain, ici à mes côtés, qui nous a rejoint en tant que Directrice SNATED depuis le 1^{er} septembre. C'est ainsi son premier séminaire entre le service et les cellules de recueil des informations préoccupantes (CRIP) des collectivités territoriales. Nous lui souhaitons la bienvenue.

Je suis donc ravie de vous accueillir pour ce quatrième séminaire du SNATED. Pour mémoire, le premier s'est tenu en 2008, le deuxième en 2010 et le troisième en 2013.

Cette année, le SNATED célèbre ses 25 ans d'existence. En effet, s'il a été créé par la loi du 10 juillet 1989, le service a ouvert en janvier 1990, donc nous avons célébré cette année en janvier le quart de siècle du SNATED. A cette occasion, nous avons, lors d'une conférence de presse, lancé notre nouveau film pédagogique. Le précédent datait de 2005, donc antérieur à la loi de mars 2007.

Cet automne est également une période importante pour nous, car nous avons l'habitude de réfléchir à une action qui puisse s'inscrire autour du périmètre de l'anniversaire de la Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE). Nous aurons ainsi, dans l'après-midi, la joie de **vous présenter en exclusivité un livret** dans lequel le SNATED va, je l'espère, vous démontrer qu'il a dans ses compétences le fait de valoriser, de respecter et de contribuer aux respects des droits de l'enfant.

Ce livret permet d'articuler le travail du service d'accueil téléphonique et la déclinaison des différents articles de la CIDE et vous verrez qu'il y a effectivement des correspondances extrêmement importantes et que, finalement, comme Monsieur Jourdain peut-être, le SNATED « fait des droits de l'enfant » sans le savoir... Je pense par ailleurs, s'agissant des CRIP, que vous vous y retrouverez également.

Dans le cadre de ses 25 ans d'existence, je voudrais dire quelque chose sur les bases juridiques de l'existence du service. Il est aujourd'hui extrêmement impliqué dans les réseaux de la téléphonie, que ce soit à l'échelon national via le collectif **TESS**, réseau de téléphonie sociale et santé, qui regroupe un certain nombre de lignes téléphoniques. Son objectif est d'échanger, de mutualiser, de réfléchir, d'élaborer, de comparer. Mais au-delà de ce collectif, le SNATED est également impliqué dans un réseau international, **Child Helpline International (CHI)**, dans lequel nous sommes depuis de très nombreuses années, mais à l'époque, il n'était pas formalisé comme cela. En effet, dès 2001, le service a organisé à Paris un séminaire européen à l'origine de la création du réseau CHI. Nous avons, à cette occasion, travaillé sur un référentiel métier concernant la pratique de l'écoute téléphonique.

Par cette participation, à ce réseau mondial, nous échangeons avec nos homologues d'autres lignes téléphoniques du CHI et nous sommes donc en capacité de pouvoir voir les spécificités que nous avons en ce qui concerne le SNATED. A cet effet, je voudrais dire que la place du SNATED dans le réseau international est une place particulière car nous sommes un des rares dispositifs qui soit inscrit dans la loi, c'est-à-dire que le législateur a acté la réalité de la création d'une ligne téléphonique, non seulement dans la loi, mais il en a fait aussi une dépense obligatoire des services de l'Etat et des départements et en a déterminé les missions essentielles.

Les caractéristiques de ce trépied qui nous porte, c'est la garantie de la pérennité, mais pas seulement. C'est aussi la garantie d'inscrire le SNATED dans le dispositif de la protection de l'enfance et de lui donner une légitimité comme acteur de ce dispositif.

Ces trois caractéristiques nous sont très particulières, et nous sont très enviées par nos collègues européens et internationaux, donc je voudrais ici, dans ce lieu symbolique, rendre hommage au législateur car c'est grâce à lui que ce dispositif peut aujourd'hui acter ses 25 ans.

Je ne vais pas revenir en détails sur **la loi du 5 mars 2007**, mais elle a eu un impact important sur notre périmètre, sur la position de l'écoute et l'analyse des situations, le recueil des éléments des informations relatives aux situations des mineurs et évidemment sur notre articulation avec les CRIP telle que prévu au titre de cette même loi. Mais, je voudrais rappeler que la loi du 10 juillet 1989 sur la prévention de la maltraitance avait déjà prévu, six ans après les lois de décentralisation, le fait que les départements s'organisent en mettant en place des cellules de signalements et que le SNATED, à l'époque le SNATEM, s'articulait avec les collectivités territoriales au titre de cellules de signalements. Il y avait ainsi déjà une préfiguration dans l'esprit du législateur.

Un quart de siècle d'activité et là aussi nous allons regarder les chiffres. **25 ans sans interruption de service**, c'est un nombre d'écoute très important. Comme vous pouvez le constater, entre la création du service en 1990 et nos derniers chiffres officiels de 2014, nous avons doublé le nombre d'écoutes qui contribuent à l'activité de ce service. Nous pouvons dire finalement qu'en 25 ans, près de 325 000 enfants ont été concernés par la transmission d'une information préoccupante (IP) aux collectivités territoriales.

Je souhaiterais également rappeler, mais cela vous sera présenté dans l'étude statistique 2014 de l'activité du SNATED, la place qu'occupent les appels de mineurs. Aujourd'hui, nous recevons entre 11 et 12% d'appels téléphoniques qui sont des appels des mineurs qui évoquent leur situation.

Enfin, pour terminer cette introduction générale, je voudrais faire part de **la situation du SNATED aujourd'hui en matière de notoriété** et pour cela, je prendrai deux références :

- Une étude qui avait été conduite avec le concours du ministère de l'Education nationale, dans les années 2005, où une enquête avait été conduite au sein des établissements scolaires pour essayer de voir du côté des enfants quel était le pourcentage de mineurs qui pouvaient connaître l'existence du 119 et qui pouvaient s'y référer. Cette enquête nous avait été très favorable puisque nous avons constaté que 80% des enfants en milieu scolaire connaissaient l'existence du 119. C'est d'ailleurs ce qui nous a conduit à poursuivre, et je parle en présence de Martine Carn, conseillère technique à la Direction Générale de l'Enseignement Scolaire (DGESCO), et à consolider notre partenariat avec le ministère de l'Education Nationale. Ainsi, nous avons une convention qui nous permet chaque année de procéder à une campagne de communication au moment de la rentrée scolaire et de diffuser les affiches du 119 dans les 65 000 scolaires de France métropolitaine et des départements d'Outre-mer. Nous avons ainsi, en cette rentrée de septembre 2015, adressé deux affiches à chacun de ces établissements. Donc merci à vous Madame Carn car je crois vraiment que la place de l'école est essentielle dans le dispositif des politiques sociales et en particulier dans le dispositif public de la protection de l'enfance.

- Une autre étude plus récente a été réalisée à la demande de la Fondation pour l'Enfance et je vous invite à vous y reporter sur le site www.fondation-enfance.org.

Nous avons, avec le soutien du Conseil d'administration du GIPED, convenu d'un partenariat avec la Fondation pour l'Enfance autour du 25^{ème} anniversaire de la CIDE et de la labellisation de projets par le Défenseur des droits. Nous reviendrons là-dessus dans le courant de cette journée. La Fondation pour l'Enfance a ainsi proposé la mise en place d'un site pour valoriser neuf lignes d'aide aux enfants et aux familles. Le 119 fait partie de ces numéros valorisés.

A cette occasion, la Fondation a réalisé une enquête en août 2015 auprès de 1000 français de plus de 15 ans pour mesurer leur connaissance sur les lignes téléphoniques d'urgence en France.

Quelques résultats me paraissent essentiels, notamment celui-ci :

- 50% de ces 1000 Français interrogés disent connaître un numéro de téléphone susceptible de venir en aide aux enfants, et sur ces 50%, la moitié d'entre eux connaissent le 119.

Nous pouvons aussi dire que le 119 a une certaine visibilité auprès du grand public particulièrement des jeunes et des populations de plus de 55 ans.

Nous avons certainement, à la lecture de ces résultats, un objectif à nous donner pour les années qui viennent afin de cibler la population active. Il nous faudra réfléchir comment procéder.

J'espère que cette journée sera riche et fructueuse d'échanges avec vous. Nous avons d'ailleurs prévu plusieurs temps d'interactivité.

Nous avons besoin de vous entendre puisque nous ne voyons que tous les 2 ans, même si je sais bien qu'il y a un travail de proximité et de lien au quotidien entre nos services respectifs. Ce temps de pause bisannuel permet de faire le point sur nos interrogations, nos questionnements, nos adaptations de pratiques mais également sur nos point de vue.

Ce sont des moments essentiels, et je vous souhaite à tous une bonne journée.

Je passe maintenant la parole à Violaine Blain, directrice du SNATED.

3. Focus sur les temps forts de l'activité en 2014 et 2015 par Violaine Blain, Directrice du SNATED

Violaine Blain évoque l'honneur d'être présente à cette tribune et salue Frédérique Botella à qui elle succède dans cette fonction. C'est en effet sous sa direction que le travail présenté lors de ce séminaire a été conduit avec l'équipe du SNATED.



Trois axes ont été choisis afin de présenter les temps forts pour l'année 2014 :

- Le premier autour de la visibilité du SNATED et le renforcement de sa communication avec notamment la question de la sensibilisation et de l'information des publics, comme évoquée avec cette enquête qui a été lancée par la Fondation pour l'Enfance.
- Dans un deuxième axe, les missions de formation et d'accompagnement des professionnels que le SNATED conduit, tant vis-à-vis de ses propres équipes, que vis-à-vis des départements et des différents acteurs de la protection de l'enfance.
- Pour finir, la question de la place du SNATED à l'international. Elle prend une certaine dimension notamment au regard de la modélisation que le service engage avec différents pays intéressés par son fonctionnement.

La sensibilisation et l'information des publics s'illustrent avec le **lancement début 2015 du film pédagogique « Allô 119 »**. En 2014, le SNATED a réalisé ce nouveau film institutionnel pour notamment l'adapter à la loi de 2007. Le précédent film qui s'intitulait « Parce que des solutions existent ... » n'était plus diffusé depuis quelques années. Il s'agissait aussi de prendre un autre angle en recentrant autour de la parole des enfants le message à délivrer.

Un cahier des charges a été réalisé en novembre 2013 et un groupe de travail interne, composé du directeur, d'un coordonnateur, de trois écoutantes et de la responsable communication, s'est investi à toutes les étapes de ce projet. La réalisation de ce film a duré près d'une année.

Le film se déroule sous la forme d'un reportage afin de présenter le pré-accueil, le plateau d'écoute, le bureau de la coordination, mais aussi afin de valoriser le fonctionnement et les missions du service.

Il a été ainsi décidé de favoriser 3 grandes thématiques afin de montrer le chainage du circuit d'un appel au 119 : la présentation du service, le parcours d'un appel et les modes de prise en charge au niveau départemental.

Le SNATED a sollicité à cet égard plusieurs CRIP et c'est le département de la Seine-Saint-Denis (dpt 93) qui a permis d'accéder à ses locaux et de présenter son travail.

Les cibles premières de ce film ont été les enfants et les adolescents afin de faire émerger leur parole.

Une hausse des appels d'enfants qui appellent pour s'amuser, sans aborder de situation de danger a été constatée. Néanmoins, 11% nous contactent pour évoquer une situation de danger.

Ainsi, pour favoriser les appels d'enfants, nous avons décidé de diffuser les messages clés du 119, ses principales caractéristiques, par des voix d'enfants. C'est la ville d'Issy-les-Moulineaux (Dpt 92), ville amie de l'Unicef qui nous a permis de rentrer en contact avec des enfants de centres de loisirs enfants et des structures municipales accueillant des adolescents pour porter nos messages.

L'objectif est de rassurer le jeune public en lui disant qu'« appeler le 119, ce n'est pas dénoncer sa famille, mais rechercher une solution »..., que « briser le silence c'est commencer à sortir des difficultés ».

Nous avons également voulu cibler les familles en reprenant le slogan du 119 « enfants en danger, parents en difficultés ». Nous avons pour cela sollicité un pédopsychiatre, membre du conseil scientifique de l'ONED, le Docteur Guillaume Bronsard. Il nous a apporté son éclairage sur la façon la plus appropriée de toucher les familles dans ces messages.

Le film a été lancé lors d'une conférence de presse le 28 janvier 2015, et autour de la date anniversaire du service. Il est depuis téléchargeable librement sur notre site internet à la rubrique « communication-documentation ».

Autre événement pour le SNATED : ce second semestre, **le service a travaillé à la réalisation d'un spot TV** à partir d'images issues de ce film. Nous le savons aujourd'hui : il sera diffusé, sous deux formats (de 15" et 27") et gracieusement sur plusieurs grandes chaînes nationales (France2, France3, France Ô, Canal+, NT1, D8, D17etc.)

Le spot n'est pas encore finalisé, mais nous pouvons aujourd'hui vous proposer de découvrir les images de sa version de 27".

Ce spot est téléchargeable à l'adresse suivante : www.allo119.gouv.fr/campagne-tv



Toujours dans le cadre de sa mission de sensibilisation, le SNATED a également une **obligation d'affichage** qui est prévue dans le cadre du Code de l'action sociale et des familles (CASF). Trois conventions ont été passées à ce titre.

- Avec le **Ministère de l'Éducation Nationale**, ce partenariat permet au SNATED de diffuser des affiches du 119 dans chacun des via les 65 000 établissements scolaires afin de permettre aux enfants d'avoir accès à la connaissance de ce numéro et aux principaux éléments relatifs à ce numéro (permanence, gratuité...). En cette rentrée de septembre 2015, nous avons reconduit ce partenariat et environ 130 000 affiches ont pu être diffusées en France Métropolitaine ainsi que dans les départements d'Outre-mer.
- Nous avons conclu un partenariat de ce même ordre avec le **Ministère des Droits des Femmes et avec le Ministère de la Ville, de la Jeunesse et des Sports**. Là encore, l'objectif est de pouvoir mettre en place des actions de communication autour de l'affichage, mais aussi des actions de formation des professionnels car il est important de travailler l'accompagnement et la détection des situations.
- Avec le **Ministère de la Justice et la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse**, le 9 décembre, le GIP Enfance en Danger au titre du SNATED a également signé une convention de partenariat pour tous les établissements qui accueillent des mineurs. Cela consiste également en la mise en œuvre d'actions de formation et d'information et de partage des pratiques autour du repérage des enfants en danger.

Nous travaillons également actuellement à un partenariat avec le Secrétariat d'Etat en charge des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion. Nous allons travailler à la constitution d'une convention de partenariat pour, là aussi, déployer ce même type d'actions de communication et de formation au sein des établissements qui accueillent plus particulièrement des enfants en situation du handicap.

Je souhaiterai également aborder un deuxième point : **la mission du SNATED au regard de la formation des professionnels**.

Le SNATED est avant tout au service des départements et le séminaire d'aujourd'hui en est la preuve. Tout au long de l'année, en dehors des situations individuelles, nous sommes amenés à travailler de concert avec vous, pour recevoir vos professionnels. Pour exemple en janvier 2014, des professionnels

du département du Finistère (dpt 29) ont découvert le service et effectué de la double-écoute. Nous avons également accueilli des professionnels de Seine-et-Marne (dpt 77), du Val-de-Marne (dpt 94) et nous nous sommes aussi déplacés. Ce fut notamment le cas en Martinique (dpt 972). Dans cette collectivité, en juin 2014, à la demande du Président du Conseil départemental, nous avons dispensé une formation aux écoutants de la ligne locale, dispositif qui fonctionne 24h/24h et qui est géré en journée et en semaine par le service rattaché à ce département. L'idée était de faire un transfert et un partage de compétences.

Un travail a également été mené avec la Direction enfance et famille et les professionnels de la cellule. L'idée était de réfléchir à une meilleure communication du 119 au niveau local, mais aussi de mettre en articulation un certain nombre d'axes de travail.

Ces exemples pour vous dire que, si vous le souhaitez, nous pouvons aussi travailler avec vous l'année prochaine.

Le SNATED a également formé ses professionnels. Ces formations permettent à l'équipe de mieux connaître le travail des partenaires. Par exemple, pour une meilleure connaissance de l'activité du Défenseur des Enfants, plusieurs écoutants ont pu visiter l'institution et échanger avec les professionnels sur leurs missions et leur activité. Cette formation était nécessaire car un certain nombre de nos situations peuvent, à un moment ou à un autre, être portées à la connaissance du Défenseur des Droits.

Nous évoquions précédemment le **réseau TeSS** (collectif en téléphonie social et en santé), dont le SNATED fait partie. A cet effet, depuis 2012, un certain nombre de contacts ont lieu afin de favoriser le perfectionnement et des échanges de pratiques sur l'écoute et l'entretien téléphonique. Même si nos domaines d'action sont différents, il n'en demeure pas moins qu'il est important d'échanger sur des postures professionnelles communes autour de la téléphonie sociale.

Nous avons également organisé des formations en protection de l'enfance pour l'ensemble de nos équipes, permettant notamment de réactualiser les connaissances juridiques. Une seconde session, dispensée par un pédopsychiatre, a également été consacrée aux problématiques des victimes d'infractions.

Enfin, je voulais souligner la formation « restitution écrite » qui a été dispensée à l'ensemble des écoutants du SNATED. Cette formation, intitulée « de l'entretien téléphonique à la transmission des informations », s'est fixée deux principaux objectifs : améliorer la qualité de la restitution écrite des entretiens téléphoniques et permettre leur utilisation optimale aux différents niveaux de réception et d'analyse, en interne et vis-à-vis de vous, professionnels des CRIP. Lorsque l'on connaît le cheminement du document auprès des circonscriptions, travailleurs sociaux, et de l'institution judiciaire, on sait bien l'importance de la valeur et de la qualité de ces écrits. Donc, il était important pour le SNATED de mettre en place cette formation de 47 heures, dispensée par un formateur, ancien Directeur d'études à l'Institut Régional du Travail Social de Montrouge (IRTS) et membre du comité de rédaction du CEDIAS (centre d'études, de documentation, d'information et d'actions sociales).

Pour conclure cette partie, je vais évoquer un autre axe de l'activité du SNATED, autour de l'international, en ciblant plus particulièrement la question du numéro européen : le 116 111.

Une directive européenne de 2007(décision 2007-116-CE) portant sur l'introduction des numéros réservés supplémentaires commençant par 116 a donc créé le 116 111, numéro européen d'assistance aux enfants. Cette directive oblige la France à mettre en application ce numéro au niveau de son territoire national. C'est ainsi le GIPED au titre du SNATED qui doit porter ce numéro. Le service a ainsi déjà préparé les axes de communication de ce numéro et réalisé une affiche.



Cependant, la mise en fonction du 116 111 n'est pas encore possible en France.

Il nous faut désormais attendre, et nous avons très récemment relancé les autorités compétentes, l'autorisation que ce numéro obtienne, comme le 119, du statut de numéro d'urgence pour bénéficier de la gratuité tant pour l'appelant, que pour celui qui reçoit l'appel.

Pour conclure sur le positionnement du SNATED à l'international, je vais vous donner quelques exemples de son implication dans le réseau Child Helpline International (CHI), qui existe depuis 2008.

En 2014, nous avons poursuivi nos missions de formation d'écouteurs de lignes d'aide aux enfants des pays francophones, dont voici quelques exemples :

- Une formation des écoutants de la ligne congolaise. Cette formation s'est tenue au Rwanda pour des questions de sécurité, auprès de 25 écoutants de la ligne congolaise, service porté par l'association World Child. En dehors de la formation des écoutants, nous avons également gracieusement mis à disposition notre logiciel métier de réception des appels (LISA), et nous avons formé l'équipe informatique de la ligne congolaise pour sa bonne utilisation.



Lorsque nous effectuons ce genre de déplacements, nous travaillons aussi autour de la question de la protection de l'enfance. Nous avons ainsi pu rencontrer le Directeur national de l'association

« SOS villages d'enfants » et visiter cette structure. Une rencontre a par ailleurs été organisée avec le Responsable du programme des droits de l'enfant de l'ONG « Plan International Rwanda ».

- En juin 2014, nous avons accueilli la République de Moldavie, qui a souhaité également mettre en place une ligne téléphonique, « La Strada », avec l'appui de l'Ambassade de France. A l'occasion de cette visite, nous avons présenté notre dispositif français en organisant une rencontre à la Protection Judiciaire à la Jeunesse et à la Direction Générale de la Cohésion Sociale mais aussi au sein de la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes de Paris. Cela nous a permis là aussi de montrer le chaînage de la protection de l'enfance en France.
- Pour terminer, nous allons, en novembre prochain, à Strasbourg, contribuer au travail sur l'harmonisation des différentes lignes au niveau européen, toujours dans le cadre de notre présence dans le réseau CHI.

Adeline Renuy, chargée d'études à l'ONED et statisticienne du GIPED présente ensuite l'activité chiffrée des appels du 119 en 2014.

4. Présentation de l'étude 2014 de l'activité du 119 par Adeline Renuy, statisticienne du GIPED

Avant de rentrer dans le vif du sujet, Madame Renuy présente la nouvelle nomenclature des appels, nomenclature qui a été discutée et acceptée lors du comité technique du SNATED fin 2014 dans un objectif d'uniformisation des typologies d'appels dans le domaine de la téléphonie sociale.



4.1 *La nomenclature des appels*

La terminologie d'appels entrants reste la même et concerne l'ensemble des appels entrants dans le système téléphonique quelle que soit sa finalité.

Dans ces appels entrants, deux nouveaux types d'appels sont distingués : les **appels dissuadés** pour lesquels l'appelant est incité à interrompre son appel qui ne concerne pas les missions du service et les **appels présentés** qui sont les appels arrivant effectivement dans le service et qui sont susceptibles de correspondre aux missions du 119.

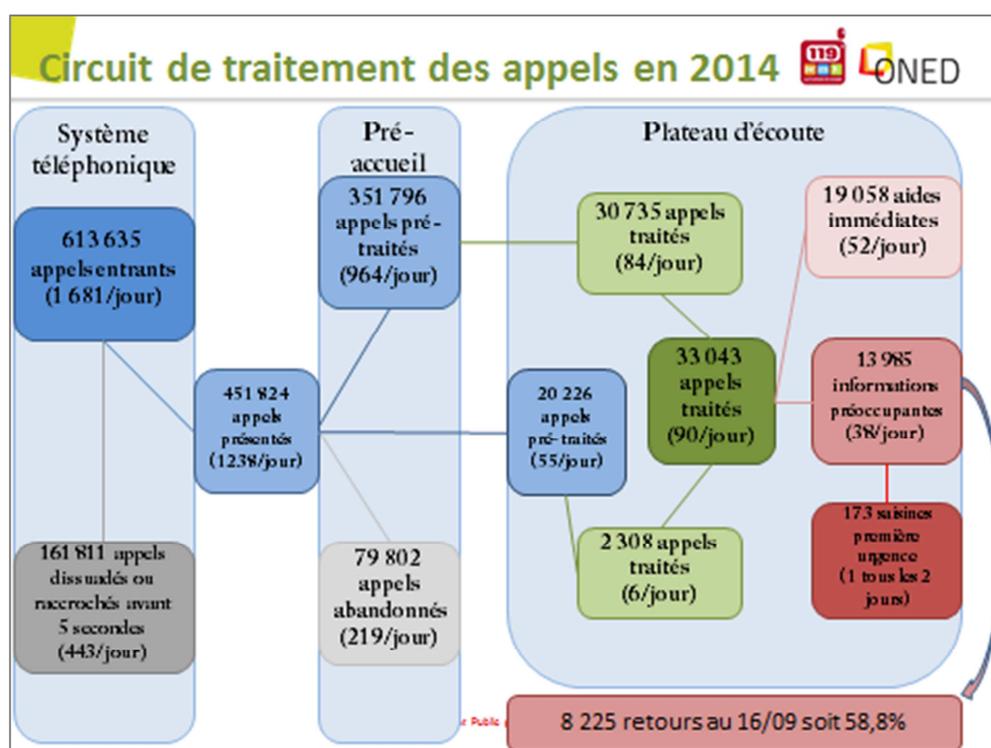
Deux changements d'appellation :

- les appels décrochés deviennent les appels pré-traités : ce sont les appels décrochés par les agents du pré-accueil ou par les écoutants lorsque les agents du pré-accueil ne sont pas en service ;
- les appels non décrochés deviennent les appels abandonnés : ce sont les appels raccrochés par l'appelant avant d'avoir pu être pris en charge par le pré-accueil ou les écoutants après 5 secondes.

Les appels traités demeurent les appels traités et concernent les appels qui donnent lieu à une Information Préoccupante (IP) transmise au département ou à une aide immédiate lorsque l'écoutant exerce sa mission de conseil et d'orientation.

Afin d'illustrer cette typologie d'appels et avant de rentrer dans le détail des données, il est intéressant d'avoir une vue d'ensemble du circuit des appels dans la téléphonie en 2014.

4.2 Le circuit des appels dans la téléphonie



En 2014, il y a eu 613 635 appels entrants au 119, soit environ 1700 appels par jour qui arrivent sur le 119 :

- 61 811 (les appels dissuadés) ne sont pas parvenus dans le service du fait que les numéros sont blacklistés, que ces appels étaient en réalité destinés à un service italien ou qu'ils aient été raccrochés par l'appelant avant 5 secondes.

Au final, **451 824 appels ont été présentés au service**, 451 824 appels correspondant potentiellement aux missions du 119.

Sur ces appels présentés :

- 351 796 ont été pré-traités par le pré-accueil, 20 226 par les écoutants lorsque le pré-accueil n'est pas en service de 23h à 8h du matin ;
- 79 802 appels ont été abandonnés par les appelants après 5 secondes ;
- 30 735 des appels pré-traités par le pré-accueil sont transférés sur le plateau d'écoute afin d'y être traités en tant qu'AI ou IP. Ajoutés aux 2 308 appels traités directement par les écoutants, cela conduit à un total de **33 043 appels traités par les écoutants sur l'année 2014**.

Cela représente **90 appels par jour** (donnée constante depuis plusieurs années), soit 8,9% des appels pré-traités.

- 19 058 appels traités aboutissent à des aides immédiates lorsque les écoutants exercent leur mission de conseil et d'orientation auprès des appelants et 13 985 à des informations préoccupantes qui sont transmises aux départements ;
- 4 appels traités sur 10 sont donc des informations préoccupantes, ratio en augmentation ;
- Dans les situations nécessitant une mise à l'abri immédiate du mineur, les services de première urgence sont saisis pour intervention : en 2014, ils l'ont été 173 fois ;
- Suite à ces IP, les CRIP ont 3 mois pour faire un retour au SNATED informant sur l'évaluation de l'IP. Nous disposons au 16 septembre 2015 de 8 225 retours, soit un taux de retour de 58,8%.

Pour information :

Lorsque tous les écoutants présents sont en cours de traitement d'un appel et que plusieurs appelants sont déjà en attente, l'appelant peut être invité à rappeler après analyse du degré d'urgence de la situation et uniquement lorsque l'appelant est adulte.

C'est le cas pour **25 964 appelants** (correspondant à 43 090 appels) en 2014.

Néanmoins, grâce au démasquage des numéros de téléphone et en analysant les rappels suite à une invitation à rappeler, on sait que 14 776 appelants, soit **60 % des appelants invités à rappeler, ont effectivement renouvelé leur appel¹ et bénéficié d'un traitement de leur appel**.

¹Cette proportion est nécessairement sous-estimée étant donné que l'appelant a pu renouveler son appel avec un numéro de téléphone différent. Ce rappel ne peut pas être identifié en tant que tel dans notre système téléphonique.

Nous allons maintenant nous intéresser à la population (appelants, enfants, auteurs présumés) concernée par les appels traités.

4.3 Les populations concernée par les appels

Pour la majorité des appels traités, il n'y a qu'un seul appelant (34 581 appelants).

La part des appelants non désignés présente une forte diminution passant de plus de 20 % depuis 2009 à 14,8 % en 2014, **conséquence d'un renforcement de la politique institutionnelle visant à affiner le travail sur la confidentialité avec les écoutants auprès des appelants et des professionnels des départements.**

Les appelants sont principalement les parents avec une proportion de mères légèrement supérieure à celle des pères.

La proportion des appels de jeunes concernés est stable depuis 2012 : 10,9% de mineurs et 1,1% de jeunes majeurs pour un total de 4 143 appels. Cette année un focus a été réalisé sur ces appels émanant des jeunes directement concernés.

Pour les données qui suivent, nous raisonnons **en termes d'enfants et non de situations/appels.**

En 2014, **52 604 enfants sont concernés par un appel traité** et pour 7 enfants sur 10, l'écouter a qualifié la situation comme une situation de danger. Il faut noter que c'est la première année où nous sommes capables d'identifier les appels concernant un même enfant. C'est un élément très important dans l'étude du parcours de l'enfant notamment.

Prenant en compte la part des enfants pour lesquels le sexe n'est pas renseigné, la répartition des enfants en danger suit la tendance des années précédentes avec **48,4 % de filles et 46,2 % de garçons.**

Les enfants en danger sont âgés de **8,5 ans en moyenne.** Cependant, si on analyse la répartition par classe d'âge, les filles sont en moyenne plus âgées que les garçons (8,8 ans contre 8 ans). 76,9 % des garçons en danger ont moins de 12 ans contre 68,8 % des filles. Jusqu'à 12 ans, le nombre de garçons en danger est plus élevé que celui des filles. À partir de l'adolescence et jusqu'à 18 ans, la tendance s'inverse.

- la très grande majorité des enfants vit avec la mère, soit 1 enfant sur 2 concerné par une situation de danger;
- les enfants vivant avec leur père restent très minoritaires, environ 1 enfant sur 10 ;
- 1/3 des enfants vit chez leurs deux parents, et en comparant aux données INSEE que c'est très largement inférieur à la moyenne nationale, puisque l'INSEE estime cette part à 71%. C'est une donnée qui date de 2011 mais on peut penser que l'écart reste néanmoins important ;
- la part des enfants vivant hors foyer familial qui est supérieure à la donnée nationale.

Dans 95,6 % des situations, **les auteurs présumés** appartiennent à la famille proche de l'enfant et parmi ceux-ci 8 fois sur 10 ce sont les parents. L'auteur présumé s'avère être le plus souvent la mère. Comme en 2013, pour un tiers des enfants (13 478 enfants), les deux parents sont auteurs présumés.

Depuis 2011, **la répartition des types de dangers** est relativement stable. Sachant que plusieurs dangers peuvent cocher de manière simultanée, les violences psychologiques et les violences physiques restent prédominantes, représentant presque 6 dangers sur 10. Par ailleurs, ces deux types de dangers sont très souvent associés.

Concernant **les suites données aux Informations préoccupantes (IP)**, comme précisé auparavant, la CRIP doit adresser au SNATED les retours d'évaluation des IP dans les 3 mois suivant leur envoi.

Ces retours permettent de prendre connaissance de la suite apportée à l'IP et d'en apprécier l'adéquation avec l'évaluation des appels par les écoutants.

Au 16 septembre 2015, nous avons ainsi :

- 8 225 retours d'IP soit 58,8% de l'ensemble des IP ;
- 74,8 % des évaluations ont été réalisées par le service social départemental, l'ASE et/ou la PMI ;
- Pour 60,2 % des retours disposant d'une information sur la situation², la famille n'était pas connue du département pour des faits de maltraitance, ce qui confirme toujours le rôle de repérage du SNATED ;
- dans suites d'IP, 61,1 % mentionnent des suivis de proximité, principalement des suivis secteur ;
- les mesures administratives représentent 19,5% de l'ensemble des suites, principalement des AED et TISF ;
- les mesures judiciaires représentent 19,4 % des suites données : 1 sur 5 est une AEMO, 1 sur 5 une enquête OPJ.

Violaine Blain remercie Adeline Renuy pour ce travail à la fois intéressant et complexe en termes de recensement et d'interprétation.

Une partie de ces statistiques est faite sur les retours que vous nous adressez et le processus de dématérialisation de cette année a pu rendre un peu difficile pour vous le retour de ces fiches au SNATED.

Michel Roger, responsable informatique et téléphonie, est l'interlocuteur pour les questions relatives à la dématérialisation. Ces fiches « retour » sont importantes pour la qualité des statistiques, mais aussi

²Hors non réponse, mineur plus exposé au danger, départ du mineur.

pour nos pratiques quotidiennes. Cela nous permet de mieux connaître nos publics et d'adapter nos pratiques professionnelles. Le SNATED est un acteur important de l'entrée et questionne d'emblée l'enjeu du parcours de l'enfant en protection de l'enfance. Un certain nombre de situations peuvent faire l'objet de rappels, et en fonction de la temporalité dans laquelle vous nous restituez ces fiches, cela peut aider les écoutants, en cas de rappel dans une situation compliquée, de savoir comment cela a pu être suivi aux territoires.

4.4 *Echanges avec les participants*

(Q. = Question / R. = Réponse / T. = Témoignage)

Q. : Une participante :

Par rapport aux retours, vous dites qu'il y a un délai de 3 mois, mais en fonction des départements, le délai d'évaluation varie de 2 à 3 mois. Si on est sur des mesures administratives ou judiciaires, les délais sont alors plus importants. Donc je pense que ça peut expliquer vos chiffres.



R. : Violaine Blain :

Oui, je pense que c'est un des éléments, mais pas le seul. Cette enquête statistique vous l'aurez en fin d'année 2015 et l'intégralité sera disponible sur le site www.allo119.gouv.fr.

Q. : Mme Pétraud, Responsable CRIP 33 :

Pour moi la proportion avec des suites judiciaires est d'environ 1/3 ? La difficulté qui est la nôtre, c'est que les moyens sur les départements n'augmentent pas, et le nombre d'alertes est en augmentation. Nos délais de retour d'évaluation sont bien au-delà de 2 mois, voire 6 mois sinon plus. Je crains que le retard qui s'accumule ne s'améliore pas.

R. : Marie-Paule Martin-Blachais :

Si la majorité des données chiffrées dont a parlé Adeline Renuy sont relativement stables, quantitativement, qualitativement, nous voyons bien une montée en charge des IP par rapports aux aides immédiates. Du côté des suites données, il nous semble qu'il y a un frémissement aussi, on avait pendant un moment 50% de mesures de proximité (suivi social, PMI, etc.) et 50% de mesures de protections administratives ou judiciaires. Nous avons aujourd'hui un peu plus de mesures de premier niveau (60%) et un peu moins de mesures de protection. Dans ces mesures de protection, on avait une légère priorité sur les mesures judiciaires, et là on est à peu près 20% pour chacune. Mais encore une fois à prendre avec précaution ça ne représente que le public dont nous avons connaissance via le 119.

5. Table ronde n° 1

Secret professionnel et parcours de l'information préoccupante du SNATED



Animateur : François Bringuier, Coordonnateur SNATED

Intervenants :

David Ruiz, Juriste, Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

Joëlle Nicoletta, Responsable de la CRIP 22 (CD Côtes-d'Armor)

Emmanuel Rochard, Vice-Président, Juge des enfants, Tribunal pour enfants de Saint-Brieuc (Côtes d'Armor)

Conclusion : Maître Dominique Attias, Avocate, Vice-Bâtonnière élue, Membre du collège du Défenseur des droits – Défense des droits de l'enfant

5.1 Introduction

par François Bringuier



Que ce soit dans l'optique d'une demande d'évaluation ou pendant les rencontres avec les familles, ou en accès au dossier administratif, les IP du 119 ne sont pas communicables.

Ce principe apparaît lors de la judiciarisation des dossiers et leur consultation dans le cadre du principe du contradictoire.

Pour le SNATED, si l'on se réfère au cadre légal, les articles à portées générales 226-13 et 226-14 du Code pénal posent le cadre général du secret professionnel, et l'article 226-9 du Code de l'Action Sociale et des Familles qui confirme que les informations recueillies par le SNATED sont couvertes par le secret professionnel.

Le SNATED a eu en mai 2010 un avis de la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (la CADA) dont je vous lis la partie qui intéresse nos échanges :

« S'agissant d'un secret protégé par la loi (...) la commission estime que la communication de tels documents est exclue sans qu'une quelconque exception puisse être tirée de la qualité de l'intéressé ou non du demandeur ». Donc, pour le SNATED, qu'il s'agisse de l'IP 119, ou ce qui figure sur l'IP 119, le document n'est pas communicable. Cette position de la CADA a été suivie également par celle de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (la CNIL).

Afin de développer ces enjeux, plusieurs intervenants :

5.2 Intervention de David Ruiz

Juriste, service questions sociales et RH (CNIL)



Statut et composition de la Cnil

- Une autorité administrative indépendante composée de 17 Commissaires (hauts magistrats, parlementaires, conseillers économiques et sociaux, personnalités qualifiées)
- Un président élu par ses pairs
Mme Isabelle FALQUE-PIERROTIN, Présidente de la CNIL depuis 2011
- Les membres de la CNIL ne reçoivent d'instruction d'aucune autorité
- Des services : 185 agents contractuels de l'Etat répartis en 5 directions

CNIL

Les principales missions de ce service :

- régler à travers différentes normes ;
- informer et conseiller c'est faire comprendre et faire connaître la loi informatique et liberté et son contenu, il y a un service d'accès aux droits qui s'occupe d'expliquer dans une vocation pédagogique les différentes notions au public.

Les missions de la CNIL

- La CNIL veille à l'application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, également appelée loi « Informatique et Libertés »
- Réglementer, informer et conseiller (administrations, entreprises, citoyens)
- Contrôler les fichiers a priori et a posteriori
 - ✓ Instruction des dossiers de formalités préalables
 - ✓ Instruction des plaintes
 - ✓ Contrôles sur place, sur pièces ou en ligne
- Sanctionner en cas de mise en demeure infructueuse (sanction pécuniaire, retrait d'autorisation, injonction de cesser le traitement, dénonciation au Procureur)



Ces outils pédagogiques ont pour vocation à vous accompagner au moment des déclarations, au moment des formalités préalables qui doivent être réalisées pour tout traitement de **données à caractère personnel**.

Qu'est-ce qu'une donnée à caractère personnel ?

Toute information relative à une **personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement**, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres



La loi s'applique au traitement qu'il soit sous format papier ou informatique ; sont concernées les données qui sont appelées à figurer dans des fichiers.

Traitement de données à caractère personnel et fichier

✓ **Traitement :**
Toute opération ou ensemble d'opération portant sur une donnée à caractère personnel, quel que soit le procédé utilisé (automatisé ou non), notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication, le rapprochement, l'interconnexion, le verrouillage, l'effacement ou la destruction.

✓ **Fichier :**
Tout ensemble structuré et stable de données à caractère personnel accessible selon des critères déterminés (ex. : fichier du personnel, fichier des inscriptions scolaires, fichier des aides sociales, fichier des clients et prospects, etc.)

CNIL

Nous avons des exemples qui nous viennent directement à l'esprit : nom, prénom, mais il y en a d'autres qui peuvent surprendre : l'adresse IP par exemple, un cookie de session, tout ce qui permet de remonter à la personne. Dans le contexte de l'information préoccupante, on peut avoir tous les éléments factuels qui vont encadrer le signalement, qui pourront identifier une personne physique.

Nous avons également une liste importante qui est consacrée à la loi de 1978, et très souvent, nous avons des remontées de demandes de conseils de personnes qui nous demandent s'ils sont en train de mettre en œuvre un traitement de données à caractère personnel ... Certains sans même avoir conscience qu'ils sont en train de le faire. Donc, aujourd'hui les définitions sont très larges et vont être applicables dans de très nombreuses situations. Nous cherchons encore aujourd'hui une opération qui pourrait ne pas constituer un traitement et nous n'en avons pas encore trouvé, donc si vous avez des exemples...

Par exemple, aujourd'hui élaborer un fichier de gestion des salariés ou du suivi d'une IP au moyen d'un logiciel adapté est un **traitement**. La personne qui aura la maîtrise sur la définition de ce processus sera considérée comme un **responsable de traitement**. A ce titre, elle portera la responsabilité du traitement et devra réaliser des formalités préalables auprès de la commission.

Le responsable de traitement

✓ Critères de détermination :

Le responsable d'un traitement de données à caractère personnel est, sauf désignation expresse par les dispositions législatives ou réglementaires relatives au traitement, la personne, l'autorité publique, le service ou l'organisme qui **détermine ses finalités et ses moyens**.

En principe le représentant légal de l'organisme : ministre, président directeur, gérant de la collectivité locale, de l'établissement d'enseignement supérieur, de l'organisme de recherche ou de la structure privée concerné(e), etc.

CNIL

La finalité doit être définie avec suffisamment de précisions et ne doit prêter à aucune confusion, donc aujourd'hui si vous déclarez un fichier de gestion du personnel que appelez « Neptune », cela ne suffira pas, il faudra être plus précis dans sa dénomination pour qu'on comprenne ce à quoi va servir ce traitement.

Les grands principes de la loi : Les cinq « règles d'or »

- Une **finalité** déterminée, explicite et légitime
- Des **données** adéquates, pertinentes, non excessives et mises à jour
- Une **durée de conservation** limitée
- Le respect des **droits des personnes**
- Des **mesures de sécurité** adaptées : confidentialité, intégrité et pérennité des données

CNIL

Nous avons de nouveaux principes qui émergent, car nous aurons probablement en 2016 un nouveau cadre de régulation européen, donc un projet de règlement qui est actuellement en cours de discussion. Il a fait l'objet de nombreux amendements et va poser de nouveaux principes notamment l'obligation de minimiser la collecte des données dès l'origine.

Il faut toujours ainsi s'interroger sur la pertinence de la collecte des données par rapport à la finalité, par rapport aux besoins. Il faut collecter les données nécessaires et ne pas aller au-delà.

Par exemple pour une mesure de suivi d'un enfant en situation de danger, lorsque la mesure sera terminée, il ne sera plus légitime de conserver les données au-delà. Il est tout à fait possible une fois

que la durée de conservation est terminée, de conserver en archivage ces données pour se prémunir notamment à des fins de contentieux d'une action.

Le principe d'une durée de conservation limitée

- ✓ Des données ne peuvent être conservées que le temps nécessaire à l'accomplissement de la finalité poursuivie
- ✓ Au-delà les données ne peuvent être conservées que pour une utilisation à des fins historiques, statistiques ou scientifiques
- ✓ Elles doivent être effacées de l'application ou archivées sur un support distinct

⚠ Chacun dispose d'un **droit à l'oubli**

CNIL

En présence d'enfants mineurs, ce droit peut être exercé par ses parents au nom des enfants.

Cette obligation de sécurité est à la fois sur les aspects physiques (accès aux données) et logiques sur l'environnement technique.

Sont considérées comme des données sensibles, les données qui révèlent l'état de santé de la personne, qui sont collectées sans son consentement, ce qui pourrait être le cas, je pense notamment dans l'IP, lors d'une situation d'une extrême gravité. Vous pouvez avoir des informations, dans le cadre de votre activité, qui révèlent des appréciations sur les difficultés sociales des personnes ; elles sont également soumises à un régime d'autorisation préalable. Enfin, vous pouvez avoir des informations qui concernent les infractions, les condamnations, les mesures de sûreté, de certaines personnes.

Focus sur la protection de l'enfance en danger et l'information préoccupante (1/)

- ✓ La partage d'informations entre professionnels concourant à la protection de l'enfance **facilite le repérage des situations d'enfant en danger ou en risque de l'être**
- ✓ Ces professionnels sont soumis au **secret professionnel** (article L. 221-6 du code de l'action sociale et des familles)
- ✓ Définition du partage d'informations entre ces professionnels (article L. 226-2-2 du code de l'action sociale et des familles)

CNIL

Focus sur la protection de l'enfance en danger et l'information préoccupante (2/)

- ✓ Ces professionnels sont autorisés à partager des informations à caractère secret concernant les actions de protection et d'aide dont les mineurs/jeunes majeurs et leur famille peuvent bénéficier
- ✓ Le partage des informations à caractère secret relatives à une situation individuelle est **strictement limité à ce qui est nécessaire à l'accomplissement de la mission de protection de l'enfance**
- ✓ **Une application des principes de finalité et de proportionnalité :** le partage ne peut porter sur l'ensemble des informations, mais uniquement celles nécessaires pour évaluer et traiter la situation dans le respect de la vie privée et des familles.

CNIL .

La commission a rendu une délibération en 2011 qui a eu pour conséquence de consacrer le principe de l'« autorisation unique », démarche simplifiée de déclaration d'un traitement. Comme son nom l'indique, si vous rentrez dans le cadre de cette autorisation unique n°28, qui concerne les traitements mis en œuvre par les conseils généraux, à des fins de gestion des IP relatives à l'enfance en danger, vous n'aurez pas besoin d'attendre que la commission vous donne une autorisation, ce qui peut prendre un certain temps. Vous aurez simplement à aller sur le site internet de la CNIL, et à réaliser un engagement de conformité. C'est pour vous un guide qui peut également servir comme bonne pratique, vous pouvez vous en inspirer dans le cadre d'autres traitements.

Quelle formalité ?

- **Un engagement de conformité à l'autorisation unique (AU-028) du 17 mars 2011, qui encadre les traitements mis en œuvre par les Conseils généraux à des fins de gestion des informations préoccupantes relatives à l'Enfance en danger**
- ✓ Concerne les traitements mis en œuvre à partir des données recueillies par la Cellule de Recueil, de traitement et d'évaluation des Informations Préoccupantes (CRIP)
- ✓ A des fins de gestion du recueil, du traitement et de l'évaluation des informations préoccupantes relatives à l'enfance en danger ; et de transmission des informations anonymisées vers l'Observatoire National de la Protection de l'Enfance (ONPE) et les Observatoires Départementaux de la Protection de l'Enfance (ODPE)
- ✓ Une **demande d'autorisation** à la CNIL si le traitement sort de ce cadre

CNIL .

L'intérêt de ces questions est d'avoir des supports d'informations et d'avoir des guides de bonne pratique qui vous permettront de recenser les bonnes questions à se poser avant de mettre en œuvre un traitement.

Par exemple, comment présenter la finalité pour la rendre compréhensible par tous ? Est-ce que les données que je collecte sont des données dont j'ai forcément besoin pour mettre en œuvre le traitement ? Combien de temps seront-elles utiles pour déterminer la finalité ?

Aujourd'hui on s'inscrit vraiment dans une démarche d'accompagnement des organismes et dans l'optique de ce qu'on appellera le « privacy by design », l'intégration des questions relatives à la protection de la vie privée dès l'origine et qui facilite bien des choses.

Concernant les informations préoccupantes :

Il est difficile aujourd'hui de donner une liste des données qui peuvent être collectées dans le cadre de l'information préoccupante. Bien évidemment, lors des appels au SNATED, on va collecter énormément de données : il sera alors nécessaire de faire un tri, pour déterminer celles qui seront nécessaires pour engager la mesure. Il y a évidemment un parallélisme des obligations qui est assez marqué : Il faut ainsi être vigilant sur les habilitations des personnes qui ont accès au fichier.

J'attire votre attention sur le fait que la loi informatique et liberté prévoit un droit d'accès aux données qui concerne les personnes. Aujourd'hui la position de la CNIL est qu'elle ne s'oppose pas à ce qu'on puisse anonymiser ou masquer certaines informations qui pourraient nuire à l'enfant ou au tiers qui serait à l'origine du signalement.

Au regard du droit d'accès des parents, si dans les faits, apparaissent des informations qui peuvent nuire à des tiers, il est tout à fait possible de masquer ces informations.

Et d'autant plus que le droit d'accès concerne uniquement la personne qui en fait la demande, et n'ont donc pas à avoir d'information sur les tiers.

Dans certaines hypothèses il faudra être extrêmement vigilant, à l'identification indirecte des personnes.

Dans le cadre d'une enquête pénale, ou d'une plaidoirie, le principe du contradictoire va se confronter directement à d'autres libertés publiques.

Une nouvelle autorisation unique est en cours d'élaboration par les services de la CNIL et concernera le suivi social et les mesures éducatives. Vous trouverez prochainement des précisions complémentaires sur le site de la CNIL (www.cnil.fr). Nous allons publier un guide qui vous permettra de connaître précisément les périmètres respectifs de ces différentes normes.

Si vous souhaitez nous faire remonter des hypothèses, vous serez de toutes les manières destinataires de cette nouvelle autorisation unique, je vous invite ainsi à nous contacter.

Le site internet de la CNIL dispose d'un contact qui vous permettra d'envoyer un courrier postal. Il y a un outil interne, un moteur de recherche qui permet de générer des réponses assez précises, en cas de non réponse vous pouvez mettre une alerte et vous aurez alors la possibilité d'avoir une réponse de premier niveau.

5.3 *Secret professionnel et parcours de l'IP :*

Pratiques dans les Côtes-d'Armor

par Joëlle Nicoletta,

Responsable de la CRIP des Côtes-d'Armor



Madame Nicoletta remercie les Directrices du GIPED et du SNATED pour avoir organisé cette journée sur ce thème, car de nombreux collègues sont confrontés tous les jours à ces questions : « quelles informations donner ? », « comment les donner ? », « combien de temps les conserver ? », etc.

-L'information préoccupante : une donnée sensible à traiter avec précautions ...

- L'IP contient des informations **nominatives**
- **Concerne des mineurs**
- **Contiennent des informations sur les difficultés sociales des personnes**
- **Au stade du recueil les informations ne sont pas toujours évaluées et les difficultés validées**
- **Les informations peuvent revêtir un caractère d'urgence, de gravité et nécessiter un traitement sur le plan pénal**
- **L'émetteur particulier doit être assuré de la confidentialité**
- **L'IP peut être instrumentalisée dans des conflits d'adulte**

L'IP c'est un outil de prévention et de protection qui est activé par les professionnels et les particuliers. Il est important que ces particuliers qui transmettent des informations préoccupantes soit à la CRIP, soit au 119, puissent continuer à transmettre ces informations sans crainte d'être poursuivi pour délation, parce que ça peut avoir des impacts sur la situation familiale elle-même ou pour leur propre sécurité. Donc il est vraiment important que nous ayons cela en tête et que nous puissions garantir la confidentialité des transmissions aux émetteurs.

Dans les Côtes-d'Armor, nous avons essayé de répondre à un certain nombre de questions qui se sont posées au fur et à mesure des pratiques.

IP entre repérage et alerte...

- IP un outil de prévention et de protection pour les enfants en situation de risque ou de danger, activé par :
 - Les Professionnels ayant pour mission ou concourant à la protection de l'enfance. Ils peuvent saisir la CRIP pour les situations qu'ils ont repérées dans l'exercice de leur métier
 - Les Particuliers peuvent alerter la CRIP ou le SNATED pour se protéger eux mêmes (mineurs) protéger des mineurs de la famille (parents), exercer leurs obligations citoyennes (particuliers anonymes ou non)
 - Pour pérenniser ce dispositif basé sur l'idée de « parler c'est agir » et de l'intervention nécessaire dans la sphère privée dans le champ de la protection de l'enfance, il importe de préserver les émetteurs en garantissant la confidentialité de leur transmission.
 - L'IP I 19 ou particuliers ne sont pas communicables quelque soit la qualité du demandeur

Le principe c'est que les IP ne doivent pas être dans les dossiers d'Aide sociale à l'enfance ou dans les dossiers unique d'enfant. Ils sont dans le dossier CRIP et archivés à la CRIP.

CRIP centralisée : les modalités de gestion des IP

- Conception centralisée
 - la CRIP est seule destinataire de toutes les IP
 - La CRIP garante du processus de traitement de l'IP du recueil à l'archivage
- Des dossiers créés et archivés à la CRIP.
 - Procédure jalonnée d'écrits : IP/AR/Rapport/ Saisine/ Info parents, accès au dossier ...
 - Données sensibles contenues dans les dossiers IP obéissent à des règles de confidentialité
 - Responsable CRIP, Correspondant I 19, garant de la confidentialité de l'IP I 19 de la réception à l'archivage
- Mandatement pour évaluation
 - Dans cette perspective la CRIP joint si nécessaire au mandatement pour évaluation, un certain nombre de documents couverts par le secret

Nous avons essayé de construire différents outils :

- une charte d'archivage :

Cette charte explique le circuit de l'IP de la réception à l'archivage et jusqu'à l'accès des documents notamment aux parents ou personnes autorisées, lorsque le dossier est clos.
- des notes de synthèse :

Afin de préserver la confidentialité et ne pas donner d'informations qui



pourraient permettre d'identifier la personne à l'origine de la transmission de l'IP, nous établissons des notes de synthèses.

- des étiquettes :

Sur ces étiquettes, il est écrit : « pièce jointe relevant du secret professionnel, non communicable, transmise dans le cadre du partage d'information. A retourner à la CRIP, après en avoir pris connaissance. Pas de photocopie. Archivage exclusif à la CRIP ».

Elles sont collées sur les IP du 119. Nous avons récemment changé de couleur d'étiquette car nous nous sommes aperçus dans les échanges que nous avons avec les collègues du territoire, qu'au bout d'un moment, l'étiquette « ils ne la voient plus ».

Ce changement de couleur permettra sans doute de les mettre en évidence et sensibiliser davantage.



- un bordereau spécifique :

Il y a également une partie de l'IP qui, dès lors qu'il y a déjà une mesure de protection, n'est pas traitée par la CRIP. Elle est donc transmise au chef de service enfance qui est responsable des mesures.

Dans ces cas-là, nous avons été amenés à réaliser un bordereau dans lequel il est précisé au chef du « service enfance » que c'est un document soumis au secret professionnel et qu'après en avoir pris connaissance, il doit être retourné CRIP.

Nous n'avons pas toujours procédé ainsi, ce qui explique que certaines IP du 119 soient envoyées au Magistrat comme note d'incident par exemple. Mais nous espérons ne plus être dans cette configuration.



Ces outils ont été construits au fil du temps, après réflexions. Nous nous sommes adaptés afin de garantir ce traitement. Nous nous heurtons cependant à des pratiques qui sont encore du côté des évaluateurs centrées sur la véracité de ce qui est dit dans l'IP. Dans les Côtes-d'Armor, il y a eu une formation de tous les travailleurs médico-sociaux au référentiel « CREA-ONED » et l'évaluation doit être focalisée sur les besoins de l'enfant et la manière dont les parents y répondent.

Parce que l'IP est aussi un outil de prévention, ce n'est pas le signalement. Nous faisons bien la distinction entre « signalement » et « information préoccupante ». Ce qui était l'esprit de la loi à l'origine. De ce fait là, pour les professionnels qui sont plus focalisés sur cette question de validation ou de non validation du contenu de l'IP, bien évidemment la question de l'émetteur peut parasiter l'évaluation puisque les parents peuvent demander qui a transmis l'IP et ça peut être un sujet important

dans le cadre de l'évaluation... Alors que ça ne devrait pas l'être si nous sommes focalisés sur les besoins de l'enfant et les capacités parentales.

La Protection de l'Enfance est un domaine où de nombreux acteurs travaillent ensemble avec des logiques différentes, des temporalités différentes, et c'est un peu complexe d'harmoniser toutes ces questions. Certes, les détenteurs de l'autorité parentale ont des droits sur leur enfant mineur, mais parfois cela vient en contradiction avec son intérêt supérieur et la non-confidentialité peut venir percuter l'intérêt de l'enfant.

En conclusion, nous voyons bien que c'est un sujet très complexe, au carrefour de différentes thématiques : le partage d'informations, le secret professionnel, l'accès aux dossiers... Il manque vraiment, je pense, un cadrage qui nous aiderait tous. Un guide de bonnes pratiques, voire plus, nous aiderait vraiment à les harmoniser. Il y a le Décret de 2013 qui nous aide sur le partage des informations entre départements, mais cela reste insuffisant.

5.4 Intervention de Emmanuel Rochard, Vice-président, Juge des enfants Tribunal pour enfants de Saint-Brieuc



Le passage au judiciaire, c'est le passage à une procédure *juridictionnelle*, impliquant un *débat contradictoire* à l'audience et donc la nécessité d'une certaine « transparence » concernant les informations soumises à la « contradiction » qu'implique l'audience devant le juge.

Il s'agit donc de concilier les logiques de « secret professionnel » ou encore de « secret partagé », avec les exigences de la transparence dans le débat judiciaire, dont le magistrat est garant.

5.4.1 Le principe d'accès au dossier devant le JE : une évolution inscrite dans les textes

Il faut souligner que la procédure d'assistance éducative a beaucoup évolué depuis une vingtaine d'années ; elle s'est progressivement juridictionnalisée.

Le principe « intangible » reste fixé par l'article 375 du code civil : il revient au juge des enfants d'apprécier et qualifier le *danger*, au sens de la loi, qui évoque la santé, la sécurité et la moralité de l'enfant (et depuis la loi de 2007, les « conditions d'éducation ou de développement physique, affectif, intellectuel et social gravement compromises »).

L'article 7 et l'article 16 du code de procédure civile posent des règles claires pour tout litige en matière civile :

- « Le juge ne peut fonder sa décision sur des faits qui ne sont pas dans le débat » (article 7)...

- « Le juge doit, en toutes circonstances, faire observer et observer lui-même le principe de la contradiction. Il ne peut retenir dans sa décision les moyens, les explications et les documents que si les parties ont été à même d'en débattre contradictoirement » (article 16). Et à l'issue de l'audience, la décision doit être motivée... et intelligible.

Dans la pratique néanmoins, la fonction de juge des enfants est longtemps restée « à part » (selon l'adage tristement connu : « droit des mineurs, droit mineur ») au point que certains cabinets de juges des enfants ont pu se comporter, pendant des décennies, comme si les règles générales de la procédure civile ne leur étaient pas applicables. Comportement lié, me semble-t-il, au mythe d'un juge qui se soucierait moins d'appliquer le droit que d'assurer sa « mission » de protection de l'enfance.

Avant le 21^{ème} siècle, l'article 1187 du code de procédure civile permettait certes déjà à l'avocat des parents (ou de l'enfant) de consulter le dossier jusqu'à la veille de l'audience : l'avocat, mais pas les parents, et ceux qui ne prenaient pas avocat n'avaient donc aucun droit d'accès au dossier.

Outre une motivation souvent limitée des décisions d'assistance éducative, il n'était pas rare, jusqu'à ces dernières années, de trouver au dossier des mentions « confidentiel », « à ne pas communiquer à la famille »... ou d'assister à des audiences tronquées, le juge recevant d'abord le travailleur social en début d'audience avant de laisser entrer la famille, au risque de donner à celle-ci l'impression que tout était déjà joué à l'avance.

Cette culture du « secret partagé » entre juge et services sociaux a été bousculée dans les années 1990 par plusieurs arrêts marquants de la Cour européenne des droits de l'homme, lesquels ont précisé que le droit au « procès équitable » (article 6 de la convention européenne des droits de l'homme) s'appliquait aussi aux juridictions pour mineurs. Belle découverte ! Elle nous semble, aujourd'hui, relever de l'évidence.

C'est dans ce contexte qu'est intervenu le décret de mars 2002, qui a modifié l'article 1187 du code de procédure civile : lequel permet désormais aux parents, même sans avocat, de venir consulter le dossier en prenant rendez-vous jusqu'à la veille de l'audience, avec certes la possibilité pour le juge des enfants d'écarter certaines pièces de la consultation en cas de danger (physique ou moral) grave pour le mineur, mais à condition de rendre en ce sens une ordonnance motivée... ce qui induit immédiatement un paradoxe: comment dire que l'on écarte une pièce, sans en parler ?

J'ai vécu ce changement en 2002 : j'étais alors auditeur de justice. Une certaine « effervescence » (pour ne pas dire davantage !...) régnait alors, quant à l'impact de cette réforme. Les réticences étaient nombreuses. Comme on pouvait néanmoins l'imaginer, le nouveau texte est rapidement entré dans les mœurs. Les pratiques professionnelles ont bien dû s'adapter à des principes de droit, que les juridictions pour mineurs ne pouvaient plus longtemps ignorer.

J'estime, pour ma part, que cette évolution était à la fois inévitable et souhaitable. D'abord, dans un contexte de convergence du droit européen, l'existence même du juge des enfants français aurait rapidement été menacée, si cette fonction ne s'était rapprochée des standards juridictionnels. D'autre part, la pratique a montré que l'accès de la famille au dossier judiciaire n'est pas qu'une contrainte mais aussi une chance, celle de mieux expliquer – et donc mieux faire accepter dans bien des cas – les

décisions d'assistance éducative, la réforme ayant permis de ce point de vue une « régénération » des pratiques professionnelles.

5.4.2 Constats et recommandations pratiques du point de vue de la juridiction

Premier constat : la consultation du dossier d'assistance éducative par les parents est devenue de plus en plus fréquente au fil des années, sans pour autant concerner une majorité de dossiers (dans mon cabinet, j'estime que 10 à 20 % des dossiers font l'objet d'une consultation par la famille avant une audience, sans compter par ailleurs les consultations par avocat).

Les services éducatifs ont, pour la plupart, pris l'habitude d'organiser sinon une « lecture » du rapport à la famille, en tout cas au moins un entretien de restitution avant l'audience. Je n'y vois que des avantages pour l'audience, le *débat contradictoire* pouvant dès lors s'instaurer sur des bases claires. Il faut noter aussi que les parents sont plus nombreux à être assistés d'un avocat en assistance éducative. Le problème que l'on a est que les parents appellent un peu tard avant l'audience, mais les services rendent les rapports aussi un peu tard donc il y a un certain équilibre.

Un regret : les consultations sont insuffisamment accompagnées. Dans mon tribunal en 2002, on parlait d'affecter un assistant de justice aux consultations. Aujourd'hui en 2015, à Saint-Brieuc en tout cas, et dans la plupart des autres juridictions, ce rôle est dévolu, dans les faits, au greffe du cabinet concerné par la consultation, et le parent est malheureusement livré à lui-même pour comprendre et s'approprier ce qu'il découvre dans le dossier, d'autant que les effectifs du greffe sont, incidemment, plutôt à la baisse depuis plusieurs années.

Néanmoins, une crainte fondamentale entendue en 2002 s'est avérée infondée : loin d'entraîner des tensions supplémentaires, la consultation du dossier d'assistance éducative apporte, dans la grande majorité des situations, une plus grande sérénité dans les débats. En effet, la famille est moins sur la défensive à l'audience, elle sait à quoi s'attendre et a pu préparer sa défense, le cas échéant. On est moins dans l'émotion et davantage dans l'argumentation.

Dans mes échanges avec les services, j'indique donc très clairement aux travailleurs sociaux que tout ce qui est écrit dans un rapport a vocation à être lu, tôt ou tard, avant l'audience ou discuté pendant celle-ci.

Certaines pratiques ne sont, dès lors, plus possibles : par exemple, mentionner au détour d'une évaluation un entretien « confidentiel » avec telle personne, retranscrire des propos « à la condition expresse que ceux-ci ne soient pas portés à la connaissance d'un des parents » (comme je l'ai vu, hélas, encore récemment écrit dans un rapport). On ne peut plus fonctionner ainsi. Le juge ne peut pas écarter de sa procédure une information qui serait un motif déterminant de sa décision, ni « censurer partiellement » le rapport d'une mesure judiciaire d'investigation éducative. Et quand bien même il s'y risquerait – augmentant dès lors considérablement la tension dans les débats à l'audience –, l'avocat pourrait encore en prendre connaissance dans son intégralité.

Que faire, dans cette optique, du signalement ou de l'information préoccupante « anonyme » ?

Il est évident que, si l'on veut préserver l'anonymat du « signalant », le signalement ne doit pas être versé, en tant que tel, au dossier.

Et pour ma part, je le dis nettement : cela ne me pose aucune difficulté, car à mon sens le débat à l'audience ne porte pas sur le signalement, mais sur l'évaluation effectuée à partir de ce signalement. C'est en quelque sorte le passage du subjectif (le signalement) à l'objectif (l'évaluation soumise au débat contradictoire, à l'issue duquel intervient la décision du juge).

En revanche, il me semble important de pouvoir dire, de manière suffisamment neutre, le « point de départ » de l'évaluation, ce qui l'a déclenchée.

Si l'information préoccupante est de nature « professionnelle » (Education nationale, signalement médical, etc...), il est utile, sauf exception, qu'elle soit jointe à l'évaluation sociale de la situation familiale. Ce sont des informations précieuses pour le magistrat (par exemple le décompte du nombre de jours d'absence, ou les traces sur le corps de l'enfant...).

S'il s'agit d'un signalement anonyme, celui-ci peut être rappelé dans son contexte, comme point de départ de l'évaluation, sans que l'anonymat du signalement soit remis en cause. Je ne demande donc pas que la fiche 119 me soit transmise... Elle ne m'est pas indispensable en tant que telle.

Par ailleurs, que faire lorsqu'une information préoccupante nouvelle survient, alors que le dossier est déjà suivi par le juge des enfants ? Il me semble qu'elle peut alors être portée à la connaissance du magistrat saisi, mais de manière « anonymisée » si l'origine de l'information n'est pas professionnelle.

5.4.3 Réflexions personnelles

Une évidence, tout d'abord : je tiens à souligner que l'instauration des CRIP a été une excellente réforme, permettant – du point de vue d'un juge des enfants – d'harmoniser davantage les pratiques de traitement des informations préoccupantes, dans un territoire donné (sachant que, pour ma part, mon ressort territorial couvre plusieurs « maisons du département »).

Un paradoxe, ensuite : l'évolution de la pratique des juges des enfants vers un cadre juridictionnel mieux affirmé et plus « transparent » entraîne aussi, dans la pratique, des échanges informels, hors audience, avec les travailleurs sociaux ou leurs chefs de service. C'est humain, et chacun a conscience que l'on manipule des informations dangereuses, parfois explosives. Pourtant, tout doit pouvoir être expliqué – *in fine* – à la famille lors de l'audience, avec la *délicatesse* nécessaire, non pour éluder ou court-circuiter, mais bien plutôt enrichir le débat et apporter du sens à la mesure d'assistance éducative qui suivra celui-ci. On sait que la mesure sera plus efficace si on peut l'expliquer et dire aux personnes pourquoi on est là, c'est l'enjeu d'arriver à une décision qui reposera sur une évaluation qui aura été discutée et on recherche aussi l'adhésion.

Une attente, enfin : les interactions entre CRIP, Parquet (des mineurs) et juges des enfants doivent être développées dans chaque département. Le traitement des informations préoccupantes « sensibles » – qu'il s'agisse des situations d'urgence ou de certaines problématiques repérées, les violences

intrafamiliales par exemple, ou encore l'absentéisme scolaire – font appel à une certaine coordination entre les acteurs de terrain, pour une vision partagée des protocoles de signalement.

Dans cette vision d'une « production partagée » de la protection de l'enfance (travailleurs sociaux et professionnels de terrain, cadres du département, magistrats du siège et du parquet), l'avocat a aussi sa place, à travers le rôle qui est le sien avant, pendant et après l'audience du juge des enfants : qu'il s'agisse de l'avocat des parents ou de celui de l'enfant, loin d'être un « empêcheur de tourner en rond », il peut contribuer à mieux concevoir la décision d'assistance éducative, à la discuter avec la famille et à la faire comprendre. Trop de travailleurs sociaux le voient encore comme une sorte d'adversaire.

J'espère avoir pu vous convaincre qu'au final, l'accès au dossier est à la fois une nécessité juridictionnelle (avec les limites que j'ai indiquées) et une opportunité : il contribue à définir une procédure ouverte au débat, ainsi mieux comprise des citoyens auxquels elle s'adresse.

5.5 Conclusion de Maître Dominique Attias, Avocate, Vice-Bâtonnière élue

J'ai trouvé très intéressant les mouvements dans la salle sur certains points qui ont été abordés. Ils démontrent à la fois les difficultés des professionnels, comme il peut être compliqué de passer des textes et des bonnes intentions aux pratiques qui sont très difficiles dans le cadre du quotidien.

Cette IP nous la voyons, depuis la loi de mars 2007, être de plus en plus prégnante, y compris pour nous professionnels et avocats, avec le fait que nous retrouvons l'intégralité du dossier, du déclenchement de l'IP, de tout ce qui a pu être issu de cette IP, dans le dossier d'assistance éducative.

Ce sont des éléments qui sont souvent circonscrits avec des quantités de renseignements et vous l'avez dit, monsieur le Juge des Enfants, et c'est quelque chose qui m'a interrogé, vous avez parlé effectivement de l'avocat des parents. Pour ma part, avant même de penser à l'avocat des parents, je pense à l'avocat de l'enfant car dans le cadre d'une procédure en assistance éducative, l'enfant est partie à la procédure, l'enfant va être entendu, l'enfant va avoir accès au dossier par l'intermédiaire de son avocat.

Nous sommes dans un domaine excessivement sensible car il faut que vous ayez également conscience que la loi d'août 2011 a créé un « dossier unique de personnalité » dans lequel seront reprises toutes les évaluations qui peuvent être faites mais également les pièces (c'est le juge qui est censé déterminer ces pièces) qui seront versées pour une meilleure compréhension de la problématique du jeune et de la famille du dossier d'assistance éducative. Dans le cadre du contradictoire, ce dossier sera consulté par l'avocat de la famille et du jeune, mais l'avocat d'une éventuelle partie civile pourra également y avoir accès.



Je n'ai jamais vu en tout cas à Paris, où nous avons 14 juges des enfants, de pièces retirées du dossier ou annulées ne serait-ce que pour des raisons pratiques.

C'est effectivement un grand progrès puisque j'ai connu l'avant 2002 - qui a énormément agité les travailleurs sociaux - et l'après 2002, c'est à dire, la possibilité pour les parents et le jeune d'avoir accès aux pièces du dossier. Le « tsunami » que l'on attendait n'a pas du tout eu lieu ; les rapports ont été plus circonstanciés sur les constats que pouvaient faire les travailleurs sociaux. Et, le fait de pouvoir travailler en amont, avec le jeune, ou éventuellement sa famille, en fonction de la position dans laquelle vous êtes, permet d'être entendu.

A partir du moment où quelque chose se déclenche, dans le cadre de la protection d'un enfant, c'est une peur panique qui se crée dans la famille et même auprès de l'enfant, qui est, vous le savez, souvent étrangement en situation de vouloir protéger ses parents.

Quel que soit le sort subit, les parents sont en première ligne, et les enfants sont d'abord préoccupés par la protection de leurs parents avant d'être préoccupés par leur propre protection.

Tout cela pour vous dire, que je vous remercie de m'avoir invitée, que la formation, le travail de réflexion en commun et le fait que nous soyons chacun dans le cadre de nos professions tenus à la fois à un secret professionnel mais parfois à un secret partagé. Le secret professionnel de l'avocat est absolu, mais lorsque vous êtes l'avocat de l'enfant en grand danger, je suis encore choquée de la crainte des travailleurs sociaux face à la place d'un avocat auprès d'un enfant ou à côté d'une famille, de la difficulté pour le travailleur social de se souvenir qu'il y a dans le dossier un avocat.

Je vous propose maintenant de passer aux échanges avec nos participants.

5.6 *Echanges avec les participants*

(Q. = Question / R. = Réponse / T. = Témoignage)

Q. : Joël Deydier, Responsable de la CRIP du Vaucluse (Dpt 84) :

J'ai trois questions.

1- Je voudrai demander à Monsieur Ruiz, pourquoi la CNIL fait une distinction entre ces IP et les IP du SNATED ?

Je sais qu'il y a le secret professionnel inscrit, mais ce que vous avez dit pour les IP du 119 est-il valable pour les autres également ? Pourquoi on respecterait moins le droit des usagers et le secret professionnel pour les autres ?

2- Sur la circulation des IP entre professionnels et ce qu'a dit Madame Nicoletta, et les précautions qui sont prises.



Tous les professionnels qui contribuent à l'évaluation sont soumis au secret professionnel. On a besoin de partager ces informations entre différents professionnels, pour établir un dossier d'IP qui permette vraiment de connaître la situation et de faire une évaluation sérieuse, il faut s'assurer de la pluridisciplinarité et on est bien obligé de faire circuler cette information. Et ce secret professionnel dont Madame Nicoletta a rappelé les fondements, il s'applique au recueil IP, mais il s'applique aussi au rapport de situation quand un chef de service ASE reçoit un rapport d'évaluation d'une mesure avant qu'il la transmette au juge des enfants, tout cela est soumis au secret professionnel. On ne va pas lui demander de renvoyer ce document, il sait les responsabilités qu'il prend en manipulant ce document. Il me semble que l'on fait une exception des recueils d'IP et rapports d'évaluation d'IP ... Ce qui me paraît un peu artificiel.

3- Remarque pour Monsieur Rochat :

Si je fais l'hypothèse que vous avez ouvert un dossier d'assistance éducative et que vous vous apprêtez à tenir une audience dans 3 jours, moi je suis responsable de la CRIP et je reçois aujourd'hui un recueil d'IP qui dit des choses importantes sur l'enfant pour lequel vous êtes saisi. La logique, puisque le juge des enfants doit être informé de tout ce qui concerne l'enfant pour lequel il a ouvert un dossier d'assistance éducative, est que je vous communique cette IP, parce qu'elle peut influencer sur votre décision. Il me semble que je dois vous le communiquer, non ?

R.1 : David Ruiz :

Le droit d'accès est consacré par la loi informatique et liberté et autorise toute personne à avoir accès aux informations qui la concernent. En revanche, si des informations qui concernent des tiers vont être révélées, à l'occasion de ces révélations, ces informations ne pourront pas être communiquées à la personne. On lui donne uniquement ce qui la concerne.

Pour le SNATED, une particularité existe : la position de la CNIL a été très claire en 2011 et s'est calquée, comme je le disais en introduction, sur celle de la CADA. Ces informations sont couvertes par le secret professionnel et ne peuvent faire l'objet d'une quelconque communication, nonobstant la qualité de l'intéressé ou du requérant. Les deux autorités administratives indépendantes ont la même position.

R.2 : Joëlle Nicoletta :

Il s'agit de garantir que les tiers qui sont nommés dans ces IP ne soient pas mentionnés mais on ne fait pas du tri de l'information, et d'ailleurs on envoie tout aux travailleurs sociaux en charge de l'évaluation. On met juste une étiquette pour leur rappeler qu'on ne doit pas aller dans la famille avec le document, qu'on ne doit pas le lire in extenso, de même cela ne doit pas traîner dans les dossiers... Ce sont uniquement des précautions pour garantir la confidentialité pendant tout le processus de traitement de l'IP jusqu'à l'archivage.

R. 3 : Emmanuel Rochard :

Je l'admets, en tant que magistrat dans ma position, toutes les informations qui me sont apportées sont intéressantes, tout ce qui peut m'aider à prendre une décision, y compris de l'information très récente, je suis preneur.

En revanche, vous devez savoir que si vous me transmettez une information, elle sera soumise et mise dans le dossier. Il vaut mieux vérifier avant si cela est susceptible ou pas de poser des problèmes en terme de protection des tiers ou même d'autres difficultés.

La question ne se pose pas tant au niveau du magistrat. Moi, je reçois les informations que l'on me transmet ; elle se pose plutôt au niveau de votre relation avec vos interlocuteurs en interne.

Q. : M. Deydier :

On peut synthétiser. Si on reçoit une information de 20 lignes sur un enfant en provenance du SNATED, et que l'on sait parce que l'on a eu un contact avec votre greffier, que vous avez ouvert un dossier et audiencier dans 2 ou 3 jours, sur quelle base et sur quel fondement on va s'autoriser à réécrire ce recueil d'IP alors qu'il contient peut être des informations qui sont déterminantes pour votre décision et le débat que vous aurez à l'audience. Je ne comprends pas et je ne vois pas sur quelle base je vais m'autoriser à reformuler ce que j'ai reçu. La question de la préservation de l'origine des informations, c'est là que cela devient compliqué. Nous, autorité administrative on a la possibilité de dire à des usagers « on ne vous communique pas des informations ». Soit on va les masquer soit les occulter... Là où c'est plus compliqué, c'est quand on transmet le dossier dans le cadre d'un signalement, et qu'à ce moment-là, c'est l'autorité judiciaire qui dispose du dossier et nous n'avons plus la main là-dessus. Mais de quel droit on pourrait modifier cet écrit ?

R. : M. Rochard :

En ce qui me concerne, pour ce qui concerne le magistrat, je ne vous demande pas de modifier ces écrits, il vous appartient d'apprécier si vous nous le transmettez ou pas. Peut-être que Mme Nicoletta vous répondra à son niveau.

R. : Mme Nicoletta :

Ce n'est pas une question de reformulation, c'est simplement ne pas permettre que l'émetteur soit identifié, si dans l'IP c'est notifié clairement. Parfois, c'est simplement enlever la partie sur l'appelant.

M. Bringuier :

Comme le disait Monsieur Rochard, il appartient au récipiendaire de l'IP de déterminer ce qu'il communique ou pas au magistrat ou aux travailleurs sociaux en évaluation.

T. : Marie-Paule Martin-Blachais, DG du GIPED explique pourquoi il existe un traitement pour le 119 différent des autres.

Les attendus de la loi du 10 juillet 1989, qui a créé le 119 parce qu'à l'époque la question de la maltraitance était un sujet très tabou, que les professionnels étaient très mal à l'aise par rapport à ces

questions, que le grand public aussi. Il fallait faire quelque chose pour que des situations qui puissent être connues, pour que des mineurs qui puissent être concernés, aient la possibilité de faire appel et de demander de l'aide.

Donc, le dispositif du 119 a été pensé comme étant un dispositif alternatif et complémentaire aux services sociaux départementaux qui avait pour objet de permettre que les gens osent parler, osent faire remonter des situations, et les communiquent dans un dispositif qui leur garantissait (et le terme figuraient dans les textes initiaux) l'anonymat.

A ce jour, nous parlons de **confidentialité** des appels car en cas de réquisition judiciaire, le SNATED doit donner l'identité de la source (numéro de téléphone de l'appelant).

L'ensemble des personnels qui travaillent au 119 est soumis au secret professionnel, mais il est possible que nous puissions transmettre des informations aux départements, même si la source n'était pas identifiée, afin de donner les suites utiles à la protection de l'enfance.

J'entends bien les questions de tensions entre comment d'un côté on permet que le 119 soit un dispositif facilitateur, pour que des situations puissent être connues, puissent être portées, là où éventuellement elles ne peuvent pas s'exprimer autrement pour toute sorte de raisons, mais aussi comment la puissance publique s'organise pour respecter les usagers ?

Nous sommes sur un terrain très complexe, où il y a des conflits de posture, des conflits de finalité aussi, mais il faut être très attentionné.

Aujourd'hui, le débat, c'est la question de la **préservation de la source**. Faut-il penser à un système qui permette de sécuriser et préserver la source ? C'est notre préoccupation. Parce que si les personnes qui viennent vers nous, et qui nous transmettent des informations qui les préoccupent sur des situations d'enfants, pensent que finalement, la préservation de la source n'est plus possible, je crains que nous ayons de moins en moins d'appels au 119.

Q. : M. Petelat, Responsable de la CRIP de la Haute Marne (Dpt 52) :

On vient de changer de Parquet, et du coup je vais avoir beaucoup moins de soucis, car on avait un Parquet qui demandait de plus en plus, une fois qu'on faisait un signalement, qu'on envoie l'IP.

On nous demandait par écrit d'envoyer la source. Donc, à chaque fois que l'on répondait que nous devions garantir l'anonymat, on nous répondait que l'anonymat était garanti par nous mais pas au niveau judiciaire, car ils présentaient ensuite qui était à l'origine de l'information.

R. : M. Rochard :

Est-ce une question ? Car je ne peux pas répondre à la place de votre parquetier.

M. Bringuier :

Il est vrai que c'est assez délicat, mais c'est sûrement une position de votre Parquet. La plupart des parquetiers reçoivent des notes de synthèses ou des fiches navettes qui semblent suffire sans pour autant demander le document in extenso.



Atelier

Présentation de problématiques récurrentes des appels au SNATED et débat avec les participants



Animatrice : Isabelle Touzani, coordonnatrice

Intervenants : Equipe de l'encadrement

Houria Belmessaoud, François Bringuier et Isabelle Touzani, coordonnateurs

Violaine Blain, directrice

5.7 Introduction

par Isabelle Touzani



L'objectif de cet atelier est de vous présenter, expliciter et clarifier certaines de nos pratiques afin de rendre plus lisible et plus fluide l'articulation SNATED/CRIP.

Pour ce faire, il est important que cet atelier soit interactif.

Ce matin, nous avons pu aborder le secret professionnel, c'est un sujet sur lequel nous échangeons très régulièrement avec vous. Sur cet atelier, nous avons ainsi fait le choix de vous présenter 6 autres thématiques pour lesquelles nous souhaiterions échanger avec vous.

Au regard des différents échanges que nous avons au quotidien avec les responsables CRIP mais aussi à partir des propositions que vous nous aviez faites lors du dernier séminaire, en 2013, nous avons retenu 6 thématiques qui vont ponctuer nos échanges.

Les deux premiers points vous seront présentés par Houria Belmessaoud.

- La gestion des informations préoccupantes pour les mineurs français résidant à l'étranger ;
- Comment contacter le SNATED de l'étranger ?

Puis nous aborderons avec François Bringuier :

- Le traitement des informations préoccupantes réceptionnées par le SNATED via la voie postale ou informatisée (courriers reçus, messages laissés sur les sites internet du GIPED - SNATED et ONED - ou sur la messagerie structurelle)

Dans un dernier temps j'aborderai trois points :

- Les attendus du Snated dans la transmission des IP ayant pour identifiant unique les plaques d'immatriculation, ayant des identifiants incomplets (absence de patronyme, adresse...).
- La question des « doubles transmissions ».
Nous vous exposerons nos choix mais nous attendons surtout sur cette thématique de pouvoir échanger avec vous sur vos pratiques locales, vos attentes et peut-être aussi vos difficultés.
- La gestion, par le SNATED, des situations d'urgence le soir et week-end : liens et complémentarités avec les services de 1^{ères} urgences et les astreintes départementales.

Puis, je laisserai la parole à Violaine Blain pour conclure cet atelier.

5.7.1 La gestion des IP pour les mineurs français résidant à l'étranger par Houria Belmessaoud

Je vais vous exposer 2 procédures SNATED relatives à la protection des mineurs résidant à l'étranger pour lesquels le 119 est régulièrement sollicité. Puis, le dispositif mis en place pour les appels venant de l'étranger relatifs à une situation d'enfant en danger.



5.7.1.1 Les mineurs français résidant à l'étranger

Il faut d'ores et déjà distinguer 2 principaux cas de mineurs vivant à l'étranger, qui détermineront la compétence du 119 à agir, et si oui par quelle procédure.

- ⇒ Lorsque le mineur possède la nationalité française et réside à l'étranger, le service active la procédure de « signalement » vers les services locaux compétents, à savoir les autorités consulaires ;
- ⇒ Lorsque le mineur n'est pas français, le service procède généralement à une réorientation de l'appelant vers les services locaux compétents en protection de l'enfance et / ou les services de police du pays concerné (coordonnées que nous avons rentrées dans le carnet d'adresses informatisé mis à disposition des écoutants et de l'encadrement).

Outre le contenu détaillé de la situation de danger vécue par le mineur concerné, l'écoutant doit recueillir tout élément relatif à la nationalité de ce dernier afin de déterminer la suite à donner.

Il y a lieu également de s'enquérir de la capacité de l'appelant (ou de toute personne présente auprès du mineur) à agir localement en faveur du mineur.

Bien entendu, comme pour tout appel au 119, les coordonnées recueillies doivent être précises et permettre, le cas échéant, la localisation du mineur dans le pays, la région où il se trouve, ainsi que tout élément en lien avec les spécificités locales. Je pense par exemple à des difficultés en termes de communication et de transport (isolement géographique), les coutumes locales pouvant rendre difficile l'accès au mineur (enfermement)...

Plus les informations recueillies seront précises, mieux elles permettront au 119 de prendre la décision adéquate et mobiliser « le » service le mieux indiqué.

- **Ressources disponibles au 119 :**

Nous nous appuyons sur toutes les ressources disponibles en interne, pour apporter des réponses précises aux appelants, notamment les coordonnées des lignes spécifiques et services compétents en protection de l'enfance à l'international :

Par exemple, via internet et notamment le site gouvernemental www.diplomatie.gouv.fr qui constitue également une source précieuse pour les coordonnées des représentations consulaires des différents états.

Pour d'autres pays, un lien direct vers le site de [Child Helpline International](http://ChildHelplineInternational.org) (CHI - réseau mondial des lignes d'assistance aux enfants dont le SNATED est membre depuis 2008) est disponible, permettant d'accéder à des informations actualisées sur les services compétents à l'étranger (du moins pour les pays bénéficiant d'un dispositif protection de l'enfance, quel que soit son stade de développement et d'activité).

Ce dispositif permet au 119 d'orienter précisément l'appelant vers les structures d'aides locales, notamment dans les cas de mineurs en danger non français.

- **Procédure en vigueur au SNATED :**

Lorsque le 119 est sollicité pour une situation de mineur en danger de nationalité française résidant à l'étranger, un dossier constitué de la fiche d'entretien contenant toutes les informations importantes (contenu, identité, adresse...) et d'un courrier officiel est adressé par télécopie / courriel à la représentation consulaire (régionale) du pays qui relaira la situation auprès des services locaux en protection de l'enfance.

Le dossier peut aussi être transmis à un service spécialisé en protection de l'enfance (exemple en Belgique, le dispositif « Ecoute Enfance »); cette action peut être accompagnée d'un contact téléphonique avec la structure.

L'objectif est de s'assurer que tout est fait pour permettre une action locale en vue de l'évaluation de la situation, suivie d'une action le cas échéant.

- **Exemple de dossiers traités au SNATED :**

Signalement au service compétent à Monaco doublé d'une IP à la CRIP des Alpes Maritimes (dpt 06), lieu de résidence du père des enfants ; celle-ci s'est dite incompétente, les mineurs ne résidant pas sur son territoire.

Appel de la grand-mère paternelle de 2 enfants de 4 et 2 ans, vivant avec leur mère dans un foyer de l'enfance de la Principauté de Monaco. Le père réside dans le département « 06 ». Les éléments recueillis font état de mauvais traitements physiques et psychologiques; est également suspectée une exposition des mineurs aux ébats sexuels des adultes et à des images inappropriées aux mineurs. L'observation de comportements érotisés chez les enfants appuie l'hypothèse d'un environnement inadapté pour eux.

Réponse de la direction de l'action sanitaire et sociale (protection de l'enfance) de la Principauté de Monaco qui nous informe que la famille en question est connue (évaluation

socio-éducative : «climat de violence entre les parents », mesure d'assistance éducative du juge tutélaire, expertise psychiatrique menée auprès des parents, les enfants et la grand-mère...)

Conclusion : pas de danger constaté / répétition des allégations de la grand-mère et du père à toutes les instances et organismes)

Il faut cependant noter une limite à ce dispositif dans la mesure où le SNATED ne reçoit quasiment jamais d'information retour sur les dossiers transmis. Il nous est donc difficile de mesurer avec précision son efficacité et sa pertinence.

5.7.1.2 *Cas particulier : les IP sur des « secteurs frontaliers »*

Le SNATED reçoit également des appels pour des situations d'enfants impliquant 2 territoires, selon que l'un des parents du mineur réside en France et l'autre dans un pays frontalier.

C'est également le cas si le mineur réside officiellement en France et que les faits se déroulent à l'étranger, notamment dans un pays frontalier.

⇒ Ici, le traitement suit le circuit habituel des IP, charge au service départemental de se mettre en lien avec les personnes et services compétents frontaliers.

Exemples de « secteurs frontaliers » :

- Département du Nord (59) + Belgique
- Départements des Alpes Maritimes (06) + Italie / Principauté de Monaco
- Département du Bas-Rhin (67) + Allemagne / Suisse

Dans tous les cas, sauf existence d'une procédure départementale spécifique, le SNATED informe la CRIP et, s'il y a lieu, les services compétents du pays frontalier si le mineur s'y trouve.

Il faut savoir que dans la plupart des cas, lorsque le mineur se trouve chez son parent résidant dans un de ces pays, la CRIP du lieu de résidence de l'autre parent peut se déclarer incompétente.

Certains départements peuvent avoir mis en place des protocoles leur permettant de travailler en lien avec les services compétents en Protection de l'Enfance de ces pays.

⇒ La question que nous vous posons aujourd'hui : *Existe-t-il des protocoles ou « pratiques spécifiques locales » ? Si oui, en quoi consistent-ils ?*

5.7.1.3 *Les appels en provenance de l'étranger*

Passons maintenant au second point qui concerne les appels de l'étranger.

Le SNATED est en effet de plus en plus sollicité – notamment par courriel sur le site du SNATED – par des personnes désireuses de joindre le 119 depuis l'étranger afin de signaler une situation d'enfant

en danger. Comme vous le savez, le 119 n'est joignable que de France métropolitaine et des départements d'Outre-mer.

Aussi, pour répondre à cette demande croissante, le service a mis en place un **numéro dédié** : + 33 (0) 1 53 06 38 94. Il permet à tout appelant d'arriver directement sur une des lignes du 119 et s'entretenir avec un écoutant.

Cependant, ce numéro est un numéro « classique », donc payant.

Pour précisions :

- Ce dispositif est activé depuis 2012 ;
- Le nombre d'appels reçus annuellement :
 - 7 sollicitations en 2012
 - 66 en 2013
 - 62 en 2014
 - 45 appels au 14 septembre 2015

Nous vous invitons vous aussi, à vous approprier ce numéro qui est communicable à toute personne présente à l'étranger qui aurait besoin d'évoquer une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être. Je vous propose avant de passer la parole à monsieur Bringuiet qui abordera la thématique suivante de répondre à vos questions.

Echanges avec la salle sur les situations d'enfants français résidant à l'étranger

Q. : Mme Touzani :

Nous aimerions savoir si vous avez des protocoles avec les pays frontaliers, car nous sommes parfois en difficultés pour savoir à qui adresser les situations qui nous arrivent au 119.

T. : Jean Hauswald, responsable CRIP de Moselle (dpt 57) :

Nous sommes frontaliers de l'Allemagne, du Luxembourg, et presque de la Belgique. Et nous avons, comme dans tous les départements, des familles qui essayent d'échapper à notre regard vigilant. Là, elles ont en plus la facilité de traverser 3-4 frontières dans la journée, donc cela complique un peu la situation.

S'agissant de nos relations avec l'Allemagne, il y a une Française qui travaille dans les services sociaux de Sarrebruck et qui me fait le relais, qui est mon interprète. J'ai ainsi une écoute particulière. Au niveau institutionnel, nous sommes en train de travailler à une convention d'échange franco-allemande.

Pour ce qui concerne des relations avec le Luxembourg, nous nous adressons systématiquement au juge de la jeunesse qui a apparemment beaucoup plus de pouvoir que le juge des enfants en France puisqu'il



peut lui-même ordonner des enquêtes pénales sans passer par le parquet. Nous en informons bien sûr ce dernier.

Les juges de la jeunesse nous rendent compte d'une façon synthétique du suivi de la situation qu'ils ont pu évaluer, ou non, chez eux.

Pour la Belgique, nous saisissons le Procureur du Roi du tribunal compétent qui, lui, saisit alors tous les services compétents et nous fait un retour aussi sous forme de synthèse.

Et pour la petite histoire, on a eu une relation avec l'équivalent d'une cellule londonienne qui nous a transmis une IP concernant deux jeunes anglais qui résident à Metz. Ils nous ont proposé de venir nous aider à évaluer. Deux agents de cette cellule sont ainsi venus à Metz pour évaluer la situation. Ces enfants ayant besoin d'un soutien éducatif et financier, leur père étant en prison en Angleterre, c'est la cellule qui a pris en charge tous les frais pour ces enfants. Et, plusieurs fois dans l'année, il y a un travailleur social de Londres qui vient, fait une série de chèques et repart. Je me charge ainsi du lien entre eux et nous.

R. : Mme Belmessaoud :

C'est très intéressant ce projet de convention que vous évoquez Monsieur Hauswald. Nous serions intéressés au SNATED, à un moment donné, de connaître et de voir comment nous pourrions encore mieux nous articuler avec vos services sur des situations dont vous parliez effectivement où la circulation est très aisée.

T. : M. Hocine Kacer, responsable à la Direction Enfance et Famille - Nord (dpt 59) :

Notre département est frontalier avec la Belgique, et nous n'avons pas de convention.

Par contre, nous avons un partenariat très proche avec le Procureur du Roi de toutes les provinces belges. Nous avons des interlocuteurs identifiés dans le cadre des IP et les travailleurs sociaux qui interpellent n'hésitent pas à se déplacer de l'autre côté de la frontière pour avoir des informations directes avec les services locaux. Le partenariat existe donc ;



Q. : Mme Belmessaoud :

Merci de ce témoignage Monsieur Kacer. Est-ce que cela signifie par exemple, que pour un cas pour lequel le 119 serait sollicité dans votre département, nous pourrions aussi « transiter » par vos services avec ces interlocuteurs privilégiés ?

R. : M. Kacer :

Cela pourrait se faire en effet. Cependant, cela dépend aussi des régions de la Belgique. S'il s'agit de Liège par exemple, nous serons éloignés. Nous sommes plus en partenariat avec le sud de la Belgique.

Nous avons un travail quotidien régulier avec les Procureurs du Roi. Donc pourquoi pas, mais nous sommes quand même limités dans nos interventions. Nous respectons par ailleurs aussi le service d'aide à la jeunesse en Belgique. Nous ne « piétinons » pas sur leur compétences territoriales.

R. : Mme Belmessaoud :

Je vous remercie pour ces informations. Nous serons certainement amenés à en rediscuter.

Q. : Mme Blain :

Je voulais juste savoir si vous échangez également les écrits issus des évaluations entre vos services ? Par exemple avec le service d'aide à la jeunesse belge ?

R. : M. Kacer :

Nous recevons des écrits des Parquetiers, et parfois des rapports des services sociaux belges ; ils nous demandent alors d'aller évaluer une situation. Mais, en ce qui nous concerne à la CRIP, nous adressons aussi un certain nombre d'informations qui sont, bien évidemment, transmises aux autorités compétentes. Donc, c'est essentiellement un interlocuteur qui est identifié. Les échanges aujourd'hui se font de manière intelligente sans rentrer dans un formalisme qui risque de nous pénaliser les uns les autres mais nous tenons à avoir une rigueur sur les informations qui sont transmises.

Q. : Martine Carn, conseillère technique au ministère de l'Education nationale :

Je ne suis pas d'un département, mais j'ai une question provenant de l'éducation nationale. Je voudrais savoir si le numéro qui est dédié peut éventuellement être communiqué pour les élèves qui sont scolarisés dans un établissement français à l'étranger, pour des enfants ressortissants français ou étrangers? Cette question a été posée dans le cadre de la formation par les enseignants de ces établissements scolaires.



R. : Mme Belmessaoud :

Pour les enfants français, notre service peut à un moment donné solliciter une représentation française pour un enfant qui a la détention de nationalité française, et ce quel que soit l'endroit dans le monde. Nous pouvons le faire aussi pour des enfants étrangers. Dans les établissements français à l'étranger il n'y a pas que des enfants à nationalité française.

En même temps, pour des enfants non français fréquentant l'école française à l'étranger, et qui seraient concernés par une situation de danger, nous serions plutôt enclins à les orienter au niveau local. Cela peut se travailler entre notre service et un service local. La nationalité française légitime la saisine d'un service consulaire ou d'une ambassade. A ce jour, c'est dans ce cadre-là que le SNATED opère. Le numéro dédié est communicable dans tous les établissements français à l'étranger. C'est une

information importante pour vous, pour les colonies qui partent à l'étranger et pour toutes autres instances dès lors que nous sommes dans notre mission et aux français résidant à l'étranger. A vous de diffuser aussi de manière pertinente l'information là ou vous pensez qu'elle peut être utile.

R. : Mme Blain :

C'est là aussi l'intérêt de construire ce numéro européen que nous évoquions. Il permettra de résoudre ces problèmes de nationalité et de se concentrer réellement sur la question de l'intérêt de l'enfant. Ce numéro dédié est une alternative pour le moment, mais lorsque le 116 111 sera en fonction, je pense que nous pourrons travailler d'une manière un peu plus fluide autour de ces questions.

Q. : Séverine Capannelli, responsable technique – CRIP de Haute Savoie (Dpt 74) :

J'interviens parce que notre département a une frontière avec la Suisse. Nous n'avons pas passé de convention particulière avec le service de protection des mineurs, le SPMI, du Canton de Genève et du Canton de Vaud pour la zone la plus frontalière avec nous. Par contre le SPMI nous transmet pour compétence des situations concernant des mineurs dont la résidence est en France, mais des mineurs qui ont leur scolarité, leur activité extrascolaire, tout leur environnement en Suisse. Mais, ce qui va déterminer notre intervention ou la leur, c'est la résidence du mineur.

Des difficultés se posent de manière considérable lorsque sur certaines situations, notamment des situations de dénonciation d'infraction pénale concernant un mineur, les autorités compétentes judiciaires suisses interviennent dans l'urgence de la situation et mobilisent donc ses services sociaux pour que finalement tout le monde s'accorde sur le fait que la résidence du mineur est en France.

Aussi, travaillons nous actuellement avec une juriste sur la question de la convention de la Haye et de Bruxelles II bis pour déterminer qui est compétent. Et, la prochaine étape sera de viser l'intérêt de l'enfant puisqu'on a actuellement une situation pour des mineurs qui résident en France. Pour un mineur qui a maltraité sa sœur, les autorités judiciaires suisses sont intervenues au niveau pénal, ont transmis aux autorités judiciaires françaises pour le traitement pénal, mais dans l'urgence de la situation, ce sont les services du SPMI qui sont intervenus, alors que le mineur réside en France. Il est actuellement placé en Suisse, donc se pose la question de la compétence...

Nous n'avons donc pas de convention pour l'instant, mais un travail de proximité avec des interlocuteurs repérés sur le Canton de Genève et de Vaud.

5.7.2 Le traitement des informations préoccupantes reçues par écrit par François Bringuier

Je vais vous exposer la façon dont le SNATED traite les situations individuelles qui arrivent hors plateau d'écoute, c'est-à-dire des situations qui évoquent un danger ou risque de danger pour un mineur mais qui ne font pas l'objet d'un entretien par nos écoutants professionnels de l'enfance.

Elles arrivent principalement via le site internet du SNATED (www.allo119.gouv.fr) mais aussi sur notre messagerie structurelle (snated@allo119.gouv.fr) ou encore via le site internet de l'ONED.

Ces sollicitations sont de plus en plus nombreuses :

- en 2012, il y avait 386 situations de ce type,
- en 2013 : 400,
- en 2014 : 475
- et en 2015 : 371 en ce début de dernier trimestre.

Ce n'est pas un mode d'interpellation traditionnel et classique du SNATED, mais nous les prenons en compte et force est de constater que la voie « dématérialisée » prend de plus en plus d'importance.

- **Comment répondons-nous à ces demandes au SNATED ?**

Tout dépend de la teneur des éléments qui sont livrés.

- Pour toute demande simple portant sur un enfant en danger ou en risque de l'être, la réponse classique que nous faisons par retour de courriel, dès lors que le requérant a laissé une adresse mail qui soit exploitable, est de contacter directement le 119 ;
- Lorsque les courriels proviennent de l'étranger, nous transmettons le numéro dédié dont nous vous avons précédemment parlé ;
- Pour des questions plus complexes, et dès lors que l'internaute évoque une situation bien identifiée nominativement, nous regardons déjà si cette situation est connue du 119. Une fois cette vérification faite, et dans la mesure où nous disposons de coordonnées, nous transmettons par courriel la dite situation à la CRIP du département concerné. Si l'internaute laisse une adresse mail, nous lui indiquons que nous avons transmis ces informations à la CRIP. Bien évidemment si ces éléments sont transmis par courrier postal, le requérant est informé par courrier ;
- Nous pouvons également avoir un contenu « alarmant » qui nous parvient par voie électronique ou par courrier, mais sans aucun identifiant... A ce moment-là, nous effectuons une saisine de l'autorité judiciaire ;
- Nous pouvons également être interpellés par courriel pour des situations qui font référence à des liens choquants, sur des forums, des réseaux sociaux. Dans ce type de situation, nous communiquons l'adresse du site gouvernemental dédié aux contenus choquants sur le web. Le

service peut également parfois procéder lui-même à ce signalement via l'adresse : <https://www.internet-signalement.gouv.fr/>

Nous réfléchissons actuellement au traçage de ces situations via notre applicatif métier LISA pour pouvoir référencer et comptabiliser ces situations en tant qu'informations préoccupantes. Cela permettrait, notamment lorsqu'elles sont adressées aux départements, d'avoir un retour d'évaluation.

Nous nous interrogeons également sur le traitement que vous faites, au niveau des CRIP, lorsque vous recevez l'un de nos courriels évoquant une situation qui nous a été adressée par écrit.

Les traitez-vous comme des IP ? Est-ce qu'à votre niveau, vous constatez une montée en charge des sollicitations par voie électronique ou par écrit ?

Merci par avance de vos retours. Je vous passe la parole.

Echanges avec les participants sur cette thématique :

(Q. : = question / R. = réponse / T. = témoignage)

Précision de Mme Blain :

Je pensais particulièrement aux conseils départementaux qui ont des sites généralistes ou des comptes Facebook, sur lesquels peuvent transiter ce genre de messages. Comment tracez-vous ces informations ? Si vous avez des exemples à nous donner dans votre département, nous sommes preneurs.

T. : Odile Maquet, responsable CRIP de la Somme (dpt 80):

Nous avons depuis 5 ans une adresse mail pour l'espace des Droits des Enfants. Le département a également une messagerie sur laquelle peuvent arriver ce type de courriels. A partir du moment où nous sommes destinataires d'une information, même par mail, nous la considérons comme une IP. Parfois, la personne qui écrit ne donne pas l'identité de l'enfant parce que c'est par exemple un voisin... Si nous avons une identité, nous accusons réception et demandons des précisions complémentaires sur l'adresse du mineur, son nom, ou éventuellement une adresse plus précise pour que nous puissions l'identifier. Nous la traitons donc au même titre qu'une IP avec la même procédure d'accusé réception que la loi nous oblige à traiter.



Q. : M. Bringuier :

Ce type de situations est donc qualifié d'IP ?

T. : Une participante :

C'est un média comme un autre... Cela peut être par téléphone, par écrit ou parfois les gens se déplacent chez nous. Envoyer une information par mail est aujourd'hui une tendance.

T. : Mme Blain :

Je pense qu'il faut bien noter la différenciation entre le SNATED et les CRIP. Nous sommes un service national d'accueil téléphonique, donc nous avons une porte d'entrée qui est avec un vecteur unique : le téléphone. Or, les modes de communication ont évolué et ces questions se posent face à l'augmentation du nombre de sollicitations de ce type-là.

Je vous remercie car il y a une unanimité importante à relever et nous souhaitons vous dire que nous allons certainement évoluer là-dessus, même si notre service est calibré depuis la loi de 1989 comme étant « un service d'accueil téléphonique ».

**5.7.3 Les IP ayant peu d'identifiants et les « doubles transmissions »
par Isabelle Touzani**

Avant de rentrer dans les particularités de ces IP et notre questionnement, je souhaitais en préambule revenir sur quelques principes de base concernant le fonctionnement propre du SNATED.

En effet, les écoutants au SNATED sont de formations initiales diversifiées (psychologue, assistant de service social, éducateur spécialisé, juriste, formation en management dans le secteur médico-social...), mais ils exercent leur fonction ici avec une technicité et une connaissance en tant que professionnels dans le champ de la protection de l'enfance. La spécificité repose bien sur la nature même du recueil des informations au de travers l'entretien téléphonique et de ses limites.

Quelle que soit la finalité de l'entretien (AI ou IP), ils doivent recueillir les éléments que souhaitent communiquer les appelants tout en les analysant et en extrayant les éléments de danger ou de risque pour l'enfant. La construction de l'écrit est une synthèse de ces éléments recueillis et de cette analyse. En 2015, nous avons mené une action de formation pour l'ensemble des écoutants sur la restitution écrite.

Lors de l'entretien téléphonique, les écoutants peuvent être amenés, plus particulièrement quand ils ont les parents ou les enfants eux-mêmes, à commencer un travail d'orientation. Il est important pour nous de vous transmettre ces premières pistes amorcées avec les appelants. Tout comme parfois, mais on ne peut systématiser cette pratique au regard des éléments recueillis et de l'analyse, nous sommes amenés à vous transmettre des préconisations, ou peut-être plutôt vous communiquer notre intentionnalité dans cette transmission de l'IP. Outre le principe même d'évaluation de la situation familiale, nous pouvons orienter nos préconisations vers un soutien à la parentalité plus particulièrement pour l'un des parents, vers une médiation, vers un accompagnement du jeune dans sa relation avec ses parents. Dans

ces cas-là, l'envoi de l'IP se veut être un complément d'informations pour les professionnels qui connaissent la famille dans le cadre d'une mesure de placement, d'AED... Mais nous avons tout à fait conscience que nos préconisations ne s'appuient que sur les éléments dont nous avons connaissance et que, bien entendu, les choix stratégiques développés par la suite par la CRIP reposent sur une analyse beaucoup plus fine qui tient compte des éléments dont vous pouvez déjà avoir connaissance ainsi que tous les éléments liés au contexte local.

- **Concernant les IP ayant pour seul identifiant les plaques minéralogiques :**

Nous essayons de recueillir des éléments les plus précis (lieu, date, heure, faits les plus précis...). Très souvent, nous enjoignons l'appelant à contacter également directement les services de police ou de gendarmerie.

Nous savons bien que les CRIP ne peuvent pas évaluer auprès de l'enfant et de sa famille les risques ou le danger dans ces IP et que seule une transmission au Parquet peut effectivement permettre cette évaluation, si une enquête judiciaire est diligentée.

- pour les anciennes plaques d'immatriculation, nous adressons les IP aux CRIP dont le numéro de département est mentionné en fin d'immatriculation ;
- pour les nouvelles plaques nous adressons l'IP sur le lieu des faits signalés (les forces de police ou gendarmerie pouvant déjà être informées de la situation).

⇒ **Sur cette thématique, je vous propose d'échanger avec vous sur la gestion à votre niveau de ces IP. Existe-t-il des procédures, des protocoles avec les Parquets ?**

- **Les IP ayant des identifiants incomplets :**

Nous savons que ces IP vous demandent une gestion très particulière, mais nous sommes confrontés très régulièrement à des appels où les appelants n'ont pas connaissance de l'ensemble des identifiants :

- Nom mais pas d'adresse (souvent ce sont les parents de camarade)
- Pas de nom, pas d'adresse très précise (souvent ce sont les voisins, mais il n'y a aucun nom sur la boîte aux lettres) ;
- Pas de nom, pas d'adresse mais coordonnées d'un lieu fréquenté par l'enfant (école, centre de loisirs, club sportif...).

Nos écoutants explorent le plus finement possible les éléments périphériques de la vie de l'enfant qui permettront d'identifier l'enfant et/ou la famille. En vous adressant ces IP, nous pensons que vous pouvez recouper ces informations avec des éléments en votre possession (les familles peuvent être déjà connues : mesure AED ou placement, situation connue au niveau du secteur...) ou poursuivre les investigations dans le cadre des partenariats locaux en prenant attache avec les écoles, les centres de loisirs...

Nous transmettons également, au regard, bien entendu des éléments qui nous semblent préoccupants, plus facilement quand l'appelant s'est identifié et nous a laissé ses coordonnées téléphoniques. En effet,

il nous arrive de demander aux appelants de nous recontacter pour compléter les identifiants, mais parfois, ils ne nous recontactent pas.

⇒ Là aussi nous souhaiterions savoir comment vous gérez ces IP et si vous avez des souhaits particuliers vis-à-vis du SNATED.

- Le dernier point de cette partie que je souhaite aborder est l'envoi des IP « en double transmission ».

FICHE D'ENTRETIEN n° 3320594	
Double Transmission	
Département :	75 - PARIS
N° d'appel :	3320594
Correspondant :	Crip 75
Fax :	01 42 76 24 13
Coordonnateur 119 :	Houria BELMESSAOUD
Ecoutant :	
Autre département :	972 - LA MARTINIQUE
Date et heure de l'appel :	mardi 22 septembre 2015 à 12:24

La « double transmission » aujourd'hui n'est pas systématique quand les parents n'habitent pas dans le même département. Et nous souhaitons réinterroger cette pratique avec vous.

Aujourd'hui, nous adressons systématiquement l'IP en département principal à la CRIP du lieu de résidence habituelle de l'enfant. Nous adressons l'IP en « double transmission » uniquement si le danger ou le risque de danger énoncé est chez le parent habitant dans l'autre département ou si l'évaluation de l'écoutant préconise un accompagnement particulier chez celui-ci (soutien à la parentalité, accompagnement dans des démarches administratives ...).

⇒ Nous souhaitons échanger avec vous sur la compétence du département à mener l'évaluation et la répartition de l'évaluation sur 2 départements. De la transmission de l'IP pour information aux 2 départements et de cette question découle pour nous aussi le retour que vous nous faites.

Pour reprendre l'ensemble des questions que se pose le SNATED vis-à-vis des problématiques évoquées dans cet atelier :

- Quelle est votre gestion des IP ayant pour seul identifiant les plaques d'immatriculation ou ayant des identifiants incomplets ?
- Existe-t-il des procédures / protocoles avec les Parquets ? (protocoles départementaux avec les services de police/gendarmerie) ;
- Les articulations entre les CRIP sont-elles formalisées dans le cadre des « doubles transmissions » (évaluation, concertation, retour au SNATED ...) ?

Echanges avec les participants sur cette thématique :

(Q. : = question / R. : = réponse / T. = témoignage)

T. : Marie Chastel, service enfance, département du Nord (dpt 59) :

C'est plus une remarque sur notre pratique par rapport aux plaques d'immatriculation. Effectivement, nous transmettons directement au Parquet qui, lui, saisit la police qui, elle, fait une enquête et ensuite nous pouvons éventuellement avoir un retour si la famille est identifiée dans le Nord. Nous pouvons alors passer à une IP.

Q. : Mme Touzani :

Et si la famille n'habite pas dans le Nord ?

R. : Mme Chastel :

Je ne sais pas ce que fait le Parquet dans ces cas-là. Cela ne passe pas par nous en tout cas.

Nous avons beaucoup de « doubles transmissions » avec le Pas-de-Calais, et on n'a pas de convention structurée avec ce département sur ce point-là. Néanmoins, il y a des habitudes de travail qui sont quand même bien ancrées. Il y a un rapprochement entre les équipes MDS et UTPS et, au cas par cas, dans l'intérêt de l'enfant en fonction de son lieu principal de vie, il y a un rattachement, soit au Pas-de-Calais, soit au Nord. Il peut y avoir des évaluations conjointes, qui sont plus rares parce que c'est sur deux départements, mais cela peut arriver quand c'est vraiment justifié. Mais, dans tous les cas il y a un échange d'informations assez étroit.

Q. : Mme Touzani :

Et dans ces cas-là, vous vous concertez avec le second département pour savoir qui nous fait le « retour » ?

R. : Mme Chastel :

Normalement il y a un des départements qui est pilote et qui gère le retour.

Q. : Claire Vinson, adjointe à la CRIP du Vaucluse (Dpt 84) :

Concernant les « IP SNATED » avec les plaques d'immatriculation. Très souvent, nous les transmettons au Parquet, qui ne nous fait pas forcément de retour.

Je souhaitais savoir si, quand vous avez un appelant au téléphone, et qu'il donne un nom de famille, vous lui demandez d'orthographier ce nom de famille ? Car souvent il y a des erreurs au niveau du nom et pour nous, dans les CRIP, cela peut avoir des conséquences désagréables pour certaines familles.

R. : Mme Touzani :

Effectivement, nous demandons à ce que les noms nous soient épelés. Cependant, il y a parfois des problèmes de compréhension de l'appelant. Nous essayons d'avoir la bonne orthographe des noms de famille ainsi que des prénoms, mais cela peut être approximatif.

R. : Mme Vinson :

Pour notre part, lorsque nous avons le bon nom, nous vous le corrigeons sur la « notice 2 » que nous vous renvoyons.

R. : Mme Touzani :

En effet, le fait que vous corrigiez le nom est important pour nous, notamment dans le cas des réappels.

Q. : Marie-Luce Petraud, Responsable de la CRIP de la Gironde (Dpt 33):

Je reviens à la question des « doubles transmissions ». Je me suis posée plusieurs fois la question suivante : lorsque je reçois une IP qui concerne un autre département, dois-je adresser directement le dossier à mes homologues de cet autre département ou alors dois-je tout vous retourner afin que vous le fassiez vous-même.

Le retour étant dématérialisé, il me faut votre position pour que nous nous puissions agir.

R. : Mme Blain :

L'important pour nous, c'est de tracer chaque envoi par un retour. Nous avons souhaité aborder ce thème des « doubles transmissions » afin de voir comment nous pouvions nous fixer sur des pratiques communes. Si nous effectuons une « double transmission », donc vers 2 départements, nous allons attendre de ces deux départements un retour. Nous pouvons en effet convenir qu'à partir du moment où vous recevez la fiche, il faut que vous vérifiiez, et je pense que vous le faites avec une lecture attentive, qu'un autre département peut éventuellement être concerné pour vous articuler.

Q. : Mme Pétraud :

Nous sommes d'accord. Ce qui nous pose problème c'est lorsque la famille n'habite plus à l'adresse indiquée. Dans ce cas-là, cela peut être que la personne n'habite pas du tout dans notre département ou qu'il s'agit d'une erreur de transmission de votre part. Si nous avons pu trouver dans quel département la personne vit, est-ce que nous devons vous adresser le dossier avec l'information ou alors devons-nous nous articuler directement avec le département, tout en sachant qu'il ne renverrait peut-être pas le retour SNATED.

R. : Mme Touzani :

Effectivement, il peut y avoir des erreurs de transmission. Dans ce cas-là, vous nous contactez par téléphone et nous faisons le point. En cas d'erreur, nous transférons la fiche au bon département. Il ne faut pas hésiter à nous contacter. D'ailleurs, à l'accueil de ce séminaire, nous vous avons remis à chacun une fiche avec nos coordonnées complètes.

Une autre question peut se poser dans les cas de « doubles transmissions » : lorsque les parents habitent dans deux départements différents et que l'autorité parentale est commune, est-ce que nous systématisons ou non l'envoi dans les deux départements ?

T. : Mme Nicoletta, département des Côtes-d'Armor :

Lorsque nous recevons une IP 119 qui peut concerner deux départements, nous prévenons l'autre département. Il est ensuite libre de décider une évaluation ou non, et s'il ne la décide pas, le SNATED n'aura pas de retour. Je pense que si vous voulez obtenir des réponses exhaustives, il est préférable qu'il n'y ait pas de double transmission ... car vous risquez d'avoir une réponse que d'un seul département.

R. : Mme Belmessaoud :

Il y a plusieurs postures par rapport à cette question-là. Essayer d'y répondre ou d'aller dans une direction est cruciale aujourd'hui. Soit nous allons vers un «systématisme» soit pas.

T. : Françoise Pettelat, CRIP de la Haute-Marne (Dpt 52):

Pour ma part, je trouve que les choses sont simples. Il y a un fonctionnement : vous envoyez une information préoccupante, nous devons vous répondre.

Aussi, si l'IP concerne un second département, c'est à vous, le SNATED, de lui transmettre. Pour notre part, si elle ne nous concerne pas, nous vous la retournons en vous indiquant que notre département n'est pas concerné.

Dans notre département, le taux d'IP provenant du 119, par rapport au nombre global d'IP, est faible. Nous recevons beaucoup plus d'IP concernant des parents qui résident sur deux départements que d'IP en provenance du 119. Aussi, nous communiquons avec les départements. Quand l'enfant est domicilié dans notre département, nous allons voir comment cela se passe, et si on se rend compte qu'il y a des liens avec un autre département, nous allons systématiquement demander une enquête complémentaire.

Ainsi, si vous effectuez une « double transmission » parce qu'il y a danger dans les deux départements, à priori vous aurez une réponse des deux départements.

R. : Mme Blain :

Justement ce n'est pas aussi simple pour tous les départements et dans toutes les situations. C'est pour cela que nous souhaitons évoquer cette question aujourd'hui.

Ensuite, la question de l'évaluation conjointe, permettant une approche globale de l'évaluation de l'enfant et de ses réels besoins, ne s'entend pas forcément de la même façon partout non plus, en termes de pratiques professionnelles. C'était important que nous en reparlions afin de se mettre d'accord parce qu'au quotidien ce n'est pas la position la plus fluide pour nos écoutants.

T. : Une participante d'un département :

Je vais apporter un témoignage complémentaire. Au regard de l'IP pour faire une évaluation, nous sommes dans une obligation légale d'informer les deux détenteurs de l'autorité parentale, même s'ils habitent dans deux départements distincts. Nous invitons celui qui n'est pas domicilié dans notre département à venir nous rencontrer chez nous. C'est bien le lieu de vie de l'enfant qui est sollicité. Nous restons le département de référence et nous ferons l'évaluation finale globale. Donc, pour nous, la transmission unique est tout à fait pertinente et je ne suis pas très favorable à la « double transmission ».

T. : Laura Léon-Vitry, éducatrice CRIP de l'Aube (Dpt 10) :

Dans le cadre de la « double transmission », certains départements vont peut-être qualifier l'information du SNATED comme « préoccupante » ; ce que ne fait pas notre département. Donc, une situation peut en effet être évaluée d'un côté mais pas de l'autre. Chaque département est libre de l'appréciation de qualification de l'information préoccupante.



Reprise de la parole par Mme Touzani :

Merci pour vos témoignages. Nous voyons bien que c'est une thématique intéressante et nous serons certainement amenés à échanger de manière un peu plus individuelle. N'hésitez pas, dès demain, à nous contacter pour poursuivre ces échanges.

Nous allons maintenant aborder le deuxième thème.

**5.7.4 Situations d'urgence : liens et complémentarités avec les services de 1^{ères} urgences et les astreintes départementales
par Isabelle Touzani**

L'objectif de cette dernière thématique est de réfléchir ensemble sur l'articulation SNATED /astreintes départementales. Il s'agit pour nous de mieux identifier les fonctionnements ou spécificités départementales afin de répondre, et orienter, au mieux aux appelants.

Compte tenu de la mission 24h/24 du SNATED, une astreinte est assurée en continu par l'un des cadres du service (un coordonnateur et la directrice). Les écoutants peuvent nous joindre à tout moment (la nuit, le week-end et les jours fériés) afin de parler d'une situation, être orientés ou confortés dans le choix de leur décision.

En 2014, nous avons répondu sur la ligne d'astreinte à 174 appels dont, pour 65% des cas, le motif de l'appel est relatif à une situation d'enfant en danger ou en risque.

Dans ce contexte, nous sommes donc amenés à joindre les astreintes départementales ou, par défaut, les services de premières urgences (police/gendarmerie).

Les numéros d'astreintes départementales ne sont portés à la connaissance que des cadres du SNATED, ils ne sont pas communiqués aux écoutants. En cas de contact, c'est toujours le cadre d'astreinte SNATED qui contacte le cadre départemental.

Afin d'être plus concrète, je vais vous présenter des situations que nous avons géré au SNATED dans le cadre de nos astreintes et qui ont nécessité des interventions directes.

- **1^{er} exemple : Situation ayant fait l'objet d'un contact avec une astreinte départementale**

Un écoutant reçoit l'appel de la famille d'accueil d'une petite fille de 8 ans qui s'est cassé le bras et a peut-être besoin d'une anesthésie. La famille n'a pas d'autorisation parentale. N'arrivant pas à joindre les numéros en leur possession le SNATED se propose de contacter l'astreinte départementale.

L'astreinte départementale prend acte des informations et se met en lien directement avec la famille d'accueil.

- **2^{ème} exemple : Situation ayant fait l'objet d'un contact avec les services de police par défaut d'astreinte départementale**

Appel d'un mineur, confié à l'ASE, qui est en fugue. N'ayant pas les coordonnées de l'astreinte départementale, nous contactons, par défaut, les services de police.

Une patrouille de police nous propose de se rendre sur place. Mais, le jeune s'enfuit à nouveau car il ne veut pas de contact avec les forces de police et refuse de nous donner son point de localisation.

Le SNATED assure une continuité de service. L'intérêt d'avoir le numéro des astreintes départementales et de connaître les dispositifs mis en œuvre au sein des départements sur « le recueil à tout moment des informations préoccupantes » (*CASF 223-2*) est un maillon dans cette continuité.

Une question sur laquelle je propose que nous échangions : comment articuler cette continuité de service qui est la nôtre et la vôtre aussi dans le cadre de la protection de l'enfance ?

Echanges avec les participants :

(Q. : = question / R. : = réponse / T. = témoignage)

Q. : Delphine Thiourt, Responsable CRIP de Côte-d'Or (Dpt 21):

Par rapport aux situations d'urgence, nous en avons déjà parlé lors du séminaire précédent en 2013. Vous nous disiez qu'il était difficile pour le SNATED d'obtenir les coordonnées des différentes astreintes départementales. Je sais que le périmètre des astreintes varie selon chaque département. Dans le nôtre, c'est une astreinte téléphonique uniquement. Donc, même si vous avez une situation d'urgence, j'aurais tendance à vous dire d'appeler la gendarmerie parce que, de toutes les façons même si vous avez le numéro du cadre d'astreinte, il ne fera rien de plus.



R. : Mme Touzani :

Parfois, il peut y avoir des relais qui sont pris, notamment pour des jeunes en fugue. Je pense que c'est lié à toute la diversité du fonctionnement d'astreinte.

J'ai une situation très récente comme exemple :

Nous avons reçu l'appel d'une femme, tante d'un bébé de 15 jours qui lui a été confié, hier, par la police suite à l'hospitalisation de la mère en psychiatrie. Celle-ci avait fait une crise de schizophrénie en pleine rue. Trois de ses enfants sont déjà placés.

Les relations familiales sont tendues et la tante n'avait jamais vu le bébé. Il pleure beaucoup et la tante est dépassée, ayant elle-même deux enfants de 4 ans et 9 mois.

Elle nous appelle et nous dit ne pas pouvoir garder l'enfant aujourd'hui.

Nous décidons de joindre rapidement l'astreinte départementale et proposons à la tante de la rappeler rappeler d'ici 1/4 d'heure.

Nous avons exposé la situation à notre contact de l'astreinte qui nous a indiqué qu'aucune place n'était disponible en pouponnière. Il va cependant contacter la pouponnière pour que les professionnels téléphonent à la tante pour la rassurer, l'accompagner dans la prise en charge du bébé et évaluer si une prise en charge est vraiment impossible. Une orientation est également faite vers un service hospitalier de pédiatrie.

Nous transmettons ces informations à la tante. Elle est plus apaisée d'autant que le bébé s'est endormi. Entre temps, l'infirmière de la pouponnière contactée par l'astreinte départementale l'a jointe pour lui dire que le bébé serait gardé.

Suite à cet appel de week-end, le SNATED, a adressé une IP urgente à la CRIP le lundi.

A travers cette situation, nous pouvons voir que l'articulation entre le SNATED et l'astreinte du département a permis de mettre en place des actions dans l'intérêt de l'enfant et l'intérêt d'une réflexion pluri professionnels sur la situation. Cette appelante a pu être écoutée, puis un accompagnement spécifique s'est mis en place puisqu'une hospitalisation de ce bébé, car il aura vécu une nouvelle rupture brutale à 15 jours de vie.

Ce type de situations n'arrive pas si souvent, mais elles permettent d'avoir des regards croisés. Donc, pour répondre à votre témoignage, madame Thiourt, l'astreinte départementale n'interviendra peut-être pas, mais le SNATED avec les éléments que nous avons recueillis, se dit qu'il pourrait y avoir, en fonction de vos particularités territoriales, des échanges, des interventions ou des orientations. C'est important pour nous d'échanger avec le cadre d'astreinte.

R. : Mme Blain :

Ce genre de journée est très dense pour pouvoir aborder tous les éléments sur lesquels nous aurions à travailler ensemble. Nous l'avons vu ce matin sur la question du secret. Pour certains, sur la plupart des thématiques, les choses sont évidentes et pour d'autres, elles ne le sont pas.

C'est ce qui fait l'intérêt de nos métiers et du champ dans lequel nous travaillons car il est complexe. Les cadres légaux peuvent parfois se percuter les uns les autres, les pratiques professionnelles et les organisations territoriales vont induire également des choses très différentes d'un endroit à un autre.

Mais, ce qui me semble être le fil rouge de tout cela, c'est que notre mission est de travailler autour d'une prise en charge des situations dans une logique de parcours et pas forcément que d'interventions. Il est vrai que cela passe par la question de la traçabilité et c'est pour cela que nous parlions de la question des « retours », des « doubles transmissions »... Afin de faire en sorte que la prise en charge soit la plus complète possible pour l'enfant concerné. Lorsque nous avons peu d'identifiants, le SNATED préfère transmettre l'IP à la CRIP car vous pouvez, en articulation avec le parquet, donner suite ou pas.

Pour conclure tous ces constats, il nous semble important de prolonger ce type d'échanges peut-être en revenant vers vous l'année prochaine mais sur des temps plus dédiés, dans le cadre de réunions locales ou régionales par exemple, où nous pourrions reprendre un certain nombre de ces thématiques... Et pourquoi ne pas réaliser un guide de bonnes pratiques ?

6. Table ronde n° 2

Présentation du livret « Le 119 au service des droits de l'enfant »



Animateur : Houria Belmessaoud, coordonnatrice SNATED

Intervenants :

Elsa Keravel, Mgristrate, Chargée de mission à l'ONED

Carole Gilmas-Adel, Ecoutante du SNATED-119

Evelyne Deletoille, Ecoutante du SNATED-119

Conclusion : Geneviève Avenard, Défenseure des enfants, Adjointe au Défenseur des droits

6.1 Introduction

par Houria Belmessaoud

Dans le cadre de cette table ronde, le SNATED est heureux de vous présenter le livret « *Le 119 au service des droits de l'enfant* ».

Elle se déroulera en trois parties :

- Je vous présenterai la démarche et l'intention du SNATED dans la réalisation de cet outil, la méthodologie appliquée et les objectifs du livret ;
- En seconde partie, Elsa Keravel mettra en évidence l'inspiration de la Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE) dont est empreint le droit français.
- Carole Gilmas Adel et Evelyne Deletoille vous présenteront 2 exemples d'articles de la CIDE illustrés par des appels reçus et traités au 119.
- La conclusion de la table ronde sera faite par Geneviève Avenard, Défenseure des enfants.

Enfin, madame Marie-Paule Martin-Blachais, Directeur du GIPED remettra officiellement ce livret à madame Avenard.

6.1.1 Présentation du livret

Dans le cadre du 25^{ème} anniversaire de la CIDE, le Défenseur des Droits a adressé à l'ensemble des acteurs actifs de la défense des droits de l'enfant un appel à projet visant à célébrer cet évènement. C'est dans ce contexte que le GIP Enfance en danger au titre du SNATED, a candidaté et proposé le projet de ce livret « *Le 119 au service des droits de l'enfant* », qui s'inspire de celui édité par la [Fondation espagnole ANAR](#) (gestionnaire d'une ligne d'aide et d'assistance aux enfants et d'une ligne dédiée au 116 000 enfants disparus. Le SNATED a obtenu officiellement le label de cette institution le 12 novembre 2014 pour la création du livret), qui comme le SNATED depuis 2008, est membre du [réseau Child Helpline International](#).

Je tiens à préciser que l'inspiration du SNATED au guide édité par la fondation ANAR fut limitée car son cadre d'intervention est clairement identifié comme étant celui de la défense des droits de l'enfant alors que le 119 oeuvre pour la protection de l'enfance.

6.1.1.1 Méthodologie et réalisation

Dans le « préambule » du livret, vous trouverez la préface de madame Avenard, défenseure des enfants ainsi que des éléments sur le contexte de labellisation du projet, le rôle de la CIDE, les missions et le fonctionnement du 119 et la partie que je nommerai « livret, mode d'emploi » qui explique comment utiliser cet outil.

Pour réaliser ce livret, nous avons choisi d'illustrer chaque article de la CIDE par un appel représentatif de l'activité habituelle du 119.

6.1.1.2 Structure du livret

Pour en faciliter la lecture et la compréhension, nous avons opté pour un format « 3 colonnes » :

- la 1^{ère} colonne pose l'article de la CIDE (avec approche simplifiée indiquée par un pictogramme « loupe ») ;
- la 2^{ème} colonne présente un, voire deux appels traités au 119 choisis pour illustrer l'article ;
- la 3^{ème} colonne indique la réponse du 119 à la situation et, en cas d'IP, les suites consécutives à la transmission. Dans certains cas, une suite dite de 2nd niveau mentionne la réponse (mesure, autre) apportée par d'autres services compétents (en cas de saisine Parquet par la CRIP notamment).

Article 1
Définition de l'enfant

Au sens de la présente Convention, un enfant s'entend de tout être humain âgé de moins de dix-huit ans, sauf si la majorité est atteinte plus tôt, en vertu de la législation qui lui est applicable.

Mieux comprendre ce droit
Cette Convention concerne tous ceux qui ont moins de 18 ans.

Appel au 119

Appel d'une jeune fille âgée de 18 ans qui vit seule avec sa mère. Elle n'a aucun contact avec son père. Depuis plusieurs années, sa mère ne cesse de la dévaloriser, de l'insulter et de lui tenir des propos très blessants comme par exemple lui dire qu'elle « regrette sa naissance ». Sa mère la surveille beaucoup en fouillant ses affaires, en ouvrant son courrier et ne lui accorde aucune autonomie. Elle se dit « à bout » et a peur que sa mère la mette à la porte comme elle a déjà menacé de le faire ; elle se retrouverait alors sans solution d'hébergement.

Réponse du 119

Le 119 a décidé de procéder à une IP compte tenu des violences subies par la jeune fille et de solliciter une mesure de protection.

Suites département :
Le département s'est saisi de cette situation : il a sollicité le Service social départemental polyvalent (service social de secteur) afin d'entrer en contact avec la jeune fille et se mettre à sa disposition pour envisager les aides possibles.

Pour en savoir plus...
La protection de l'enfance, en droit français ne cesse pas à la majorité (18 ans) mais peut s'étendre jusqu'à 21 ans lorsque ces jeunes majeurs rencontrent des « difficultés familiales, sociales et éducatives susceptibles de compromettre gravement leur équilibre » (art.L.221-1 Casf).

11

Dans cette 3^{ème} colonne, la rubrique « pour en savoir plus » (reconnaisable à son pictogramme « + » bleu) apporte un éclairage juridique et/ou un focus sur une pratique ou une procédure propre au SNATED.

Afin que le lecteur ait à disposition toutes les informations lui permettant de bien comprendre, un « glossaire » en annexe propose une définition des termes surlignés en « orangé » dans le document, qui correspondent aux abréviations mentionnées, aux mesures prises en protection de l'enfance, aux structures du champ et autres lieux ressource, aux textes législatifs référencés...

6.1.1.3 Objectifs, cibles et messages du livret

Par ce projet, notre **objectif** est multiple, il s'agit :

- d'informer les mineurs sur leurs droits (*10% des appels parvenant au 119 émanent des mineurs*);
- de valoriser l'expérience acquise au 119 (*mettre en évidence le rôle du 119 dans la promotion des droits de l'enfant au travers des réponses apportées aux appelants, des informations légales diffusées...*);
- de consolider les connaissances des professionnels du 119, et de tous les autres professionnels qui concourent à la protection de l'enfance, sur la question des droits de l'enfant.

Les cibles de ce livret sont clairement identifiées : le public mineur et la population générale grâce à la diffusion de cet outil à vocation « pédagogique », par tout relais et têtes de réseau tels que le Défenseur des Droits, le ministère de l'Education nationale, le secteur de l'enfance...

Le premier message que nous souhaitons aujourd'hui faire passer, est que la CIDE est incarnée dans le travail quotidien que fait le 119.

De nombreux appels traités dans le service depuis sa création, il y a 25 ans, touchent en réalité de près de nombreux droits des enfants souvent bafoués.

Nous devons poursuivre dans cette voie et renforcer cette action au travers de nos missions.

Notre second message est que les CRIP et l'ensemble des acteurs de la protection de l'enfance, dont vous faites partie, s'inscrivent eux aussi dans cette « réalité » que chacun d'entre nous doit faire sienne : «œuvrer pour la défense des droits des enfants », même si elle ne nous apparaît pas évidente au premier regard.

Nous sommes convaincus que ce projet participe à cet objectif et espérons qu'il vous convaincra que vous en êtes partie prenante.

Je laisse maintenant la parole à Elsa Keravel, magistrate qui abordera le livret comme outil pédagogique au service des droits de l'enfant.

Un outil pédagogique au service des droits de l'enfant par Elsa Keravel, Magistrate, Chargée de mission à l'ONED

L'objet de cet outil est de permettre d'expliquer la CIDE aux enfants à travers des situations concrètes qu'ils peuvent être amenés à rencontrer dans leur quotidien. Au fur et à mesure de sa réalisation, il a été envisagé de compléter la première approche, qui se voulait dans un premier temps juste « illustrative » (un



article, un appel, une réponse du 119) pour éclairer davantage le lecteur, avec des explications pédagogiques sur le droit français qui résulte de la transposition de la CIDE.

Chaque droit pourra ainsi faire l'objet d'une discussion, par exemple au sein d'une classe ou d'un groupe d'enfant, partant du texte international, pour s'illustrer et enfin permettre de replacer clairement l'enfant dans ses droits et dans la protection mise en place par l'Etat français.

Exemples :

- La fiche correspondant à l'article 2 de la CIDE : « la non-discrimination, » renvoie à l'article 225-1 du Code pénal qui qualifie et sanctionne la discrimination ;
- La fiche correspondant à l'article 9 de la CIDE sur « le droit pour l'enfant de parents séparés de maintenir des liens avec chacun d'eux », renvoie à l'article 373-2 du Code civil qui affirme que la séparation des parents est sans incidence sur les règles de dévolution de l'exercice de l'autorité parentale et que chacun des père et mère doit maintenir des relations personnelles avec l'enfant et respecter les liens de celui-ci avec l'autre parent ;
- La fiche correspondant à l'article 11 de la CIDE « déplacement et non retours illicites », renvoie aux articles 371-3 et s. du Code civil sur l'opposition à sortie du territoire et les interdictions de sorties devant le JAF.

Nous avons également pu nous recentrer lors de ce travail de rédaction, sur la transposition de la CIDE en droit français et même redécouvrir à quel point elle a influencé, à juste titre, le législateur.

L'outil se veut donc étayé et pédagogique pour permettre à un adulte d'accompagner sa lecture et de répondre aux questionnements que les situations pourraient susciter. Le glossaire se compose outre de la partie consacrée aux textes cités (qui permet d'avoir accès à leur version intégrale), d'une autre partie consacrée aux définitions des termes employés tels que : émancipation, IP, éducateur, infirmière scolaire, CMU, autorité parentale... Kafala, non représentation d'enfants, OPP (...).

Pour conclure :

L'article 42 de la CIDE indique que « Les Etats parties s'engagent à faire largement connaître les principes et les dispositions de la présente Convention, par des moyens actifs et appropriés, aux adultes comme aux enfants ».

Il est intéressant de faire référence à une enquête qu'avaient commandité La Fondation pour l'Enfance et l'Unicef France en 2009 à l'institut de sondage TNS Sofres qui portait **sur la connaissance et la perception des droits de l'enfant** pour le grand public et les parlementaires. Il en résulte que :

- sur le grand public : seul 1 adulte sur 3 et 1 enfant sur 10 ont entendu parler de la CIDE ;
- sur les parlementaires : 55% des parlementaires interrogés connaissent seulement la CIDE « de nom », 43 % y ont déjà fait référence au cours de travaux parlementaires. Seule une minorité d'entre eux classent les droits de l'enfant au rang de priorité : (11ème position - 12 parlementaires sur 135).

Il semble qu'il soit encore difficile pour le grand public mais aussi pour les professionnels amenés à travailler avec les enfants et donc encore plus pour les enfants eux-mêmes, de connaître l'étendue des droits conférés par la CIDE.

Il nous semble que tous les outils qui permettront d'illustrer ces droits serviront ces derniers et permettront de diffuser peu à peu leur connaissance, de soutenir l'information et la sensibilisation. C'est une des raisons d'être de ce livret.

Outre la connaissance des droits de l'enfant, c'est également leur effectivité qui tend à être renforcée. En effet, le ministre des Affaires étrangères et la secrétaire d'État chargée de la Famille, de l'Enfance, des Personnes âgées et de l'Autonomie, ont présenté, au Conseil des ministres du 26 août 2015, un [projet de loi autorisant la ratification du protocole facultatif à la convention](#). Ce protocole instaure une procédure par laquelle une personne s'affirmant victime d'une violation de la convention ou de ses protocoles peut s'adresser au Comité des droits de l'enfant. Jusqu'alors, cette convention ne disposait pas de mécanisme de recours. Le protocole permettra ainsi aux enfants, ou à leurs représentants, de s'adresser à ce comité international d'experts une fois les voies de recours nationales épuisées. Ce comité pourra alors transmettre ses constatations et, éventuellement, ses recommandations à l'État concerné.

Reprise de la parole par Houria Belmessaoud :

Merci Elsa. C'est maintenant au tour de Carole et Evelyne, écoutantes du 119, de présenter 2 exemples d'articles de la CIDE illustrés par un appel 119.

6.2 *Illustration de deux articles*

par Carole Gilmas-Adel, Evelyne Delétoille,
Écoutes du SNATED

Comme cela a été dit précédemment, certains articles de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant furent plus faciles à illustrer car ils font référence à des thématiques évidentes du service comme par exemple l'article relatif aux mauvais traitements (art.19), aux mineurs étrangers isolés (art.22), aux droits des parents séparés (art.9), aux difficultés éducatives (art.18)...

D'autres articles concernent des problématiques moins fréquentes mais que nous rencontrons tout de même comme la couverture médicale (art.26), la privation de liberté (art.37)...

Que la problématique de chaque droit énoncé par la CIDE soit récurrente ou non dans le service, nous nous sommes attachées à faire de ce livret, pour chaque article, **un outil pédagogique et d'information que chacun peut s'approprier**. Ce livret a plusieurs destinataires possibles (les enfants, les parents, les professionnels de l'enfance, les professionnels en relation avec les enfants...). Nous avons donc souhaité que chacun puisse l'utiliser et s'y retrouver (ainsi, il peut y avoir plusieurs niveaux d'information et donc d'utilisation).

Comme vous n'avez pas à ce jour le document complet entre les mains, nous allons vous donner un rapide aperçu du contenu de ce livret par la présentation de deux fiches.

Pourquoi avoir choisi plus particulièrement ces deux fiches ?

La première, l'article 32, aborde la question du travail des enfants. Cette fiche illustre bien l'esprit dans lequel nous avons construit ce livret.

6.2.1 Illustration de l'article 32 de la CIDE par Carole-Gilmas-Adel



Les articles de la CIDE/Les appels traités au 119

Article 32

Travail des enfants



1. Les États parties reconnaissent le droit de l'enfant d'être protégé contre l'exploitation économique et de n'être astreint à aucun travail comportant des risques ou susceptible de compromettre son éducation ou de nuire à son développement physique, mental, spirituel, moral ou social.

2. Les États parties prennent des mesures législatives, administratives, sociales et éducatives pour assurer l'application du présent article. A cette fin, et compte tenu des dispositions pertinentes des autres instruments internationaux, les États parties, en particulier :

- a) Fixent un âge minimum ou des âges minimums d'admission à l'emploi ;
- b) Prévoient une réglementation appropriée des horaires de travail et des conditions d'emploi ;
- c) Prévoient des peines ou autres sanctions appropriées pour assurer l'application effective du présent article.

Mieux comprendre ce droit
Les conditions de travail de l'enfant sont strictement réglementées et le protègent contre toute forme d'exploitation et d'abus.

Appel au 119

Appel d'un adolescent de 16 ans qui, depuis au moins deux ans, est obligé de travailler dans le restaurant tenu par ses parents.
Au début ils le faisaient travailler le soir, après les cours. Parfois le jeune se couchait tard et ne se rendait pas au collège le matin. Les parents disaient à l'établissement que leur fils jouait tard aux jeux vidéo. Mais à ses 16 ans, ses parents l'ont retiré du lycée et il doit maintenant travailler à temps plein dans le restaurant. Il ne reçoit pas de salaire. Il n'a pas le droit d'aller voir ses amis ni de se détendre entre deux services car son père lui reproche souvent « de ne pas avoir assez travaillé ». L'adolescent veut continuer à aller au lycée pour rester socialisé et veut faire des études. Mais son père n'accepte que des cours par correspondance afin que son fils soit plus disponible. Il l'a déjà menacé de le mettre à la porte de la maison s'il ne continue pas à travailler au restaurant.
L'adolescent souffre beaucoup de cette situation et en avait parlé avec l'assistante sociale de son lycée qui lui avait alors conseillé d'écrire au **Juge des enfants** et avait évoqué la possibilité de se rendre au commissariat.
Mais il n'a fait aucune démarche car ne veut « pas créer de problèmes à ses parents ».

Réponse du 119

Le 119 a expliqué à cet adolescent pourquoi il pouvait être en danger en travaillant ainsi, au mépris de la protection des enfants, de la réglementation du travail, de ses études et de ses desirs.
Le 119 envisageait de procéder à une **IP** afin de faire cesser cette situation et rompre son isolement. Par peur des conséquences pour ses parents, il a refusé de communiquer ses coordonnées et préféré ne pas agir immédiatement. Il a entendu la nécessité de ne pas continuer à vivre ainsi et sait qu'il peut nous rappeler à tout moment. Le 119 l'a également informé du rôle du juge des enfants auquel il peut écrire.

Pour en savoir plus...
En principe les mineurs ne peuvent travailler qu'à partir de 16 ans mais certaines exceptions sont prévues par la loi comme les emplois dans le spectacle, la mode ou justement le travail en famille. Concernant cette activité en famille, la loi précise qu'il ne peut s'agir que « de travaux occasionnels ou de courte durée » et ne présentant aucun risque pour l'enfant (**article L.4153-5 code du travail**). Si un mineur peut donc aider un parent dans son activité, cette participation ne peut outrepasser des limites qui portent atteinte à sa santé, son développement, sa sécurité et la réglementation du travail. Il convient d'être vigilant à ce que le « coup de main » donné aux parents ne devienne pas un travail effectif sans rémunération ni garanties. Certains parents nient les droits de leur enfant, au nom de cette activité professionnelle. L'enfant lui-même se sent souvent redevable de ses parents et n'ose pas réagir.

Le texte :

L'enfant ne peut « être astreint à aucun travail comportant des risques ou susceptible de compromettre son éducation ou de nuire à son développement physique, mental, spirituel, moral ou social ».

Les États doivent prendre des « mesures législatives » et « administratives » pour assurer le respect de ces dispositions et en particulier une réglementation qui prévoit « un âge minimum (...) d'admission à

l'emploi », « *des horaires de travail et des conditions d'emploi* » et des sanctions en cas de non-respect de ces dispositions.

Nous avons choisi d'illustrer cet article par des appels concernant des enfants qui aident leurs parents dans leur activité professionnelle (restaurant, épicerie, exploitation agricole,...).

Synthèse de l'appel illustrant cet article et de la réponse apportée par le service :

Nous avons reçu l'appel d'un adolescent de 16 ans qui travaille depuis plusieurs années dans le restaurant de ses parents. Au début il y travaillait après les cours, le soir, puis tous les week-ends et les vacances. Depuis ses 16 ans, ses parents ont décidé qu'il n'irait plus au lycée mais que l'instruction s'effectuerait par correspondance pour que leur fils travaille toute la journée dans le restaurant. Il y travaille ainsi à temps plein.

Depuis des années, ce garçon n'a ni temps libre ni loisirs ni rémunération et désormais il ne peut plus aller au lycée alors qu'il le souhaiterait. Mais son père le menace de le mettre à la porte s'il n'obtempère pas.

Lorsqu'il était encore scolarisé, il est allé voir l'assistante sociale scolaire qui lui avait conseillé d'écrire au juge des enfants. Mais il ne l'a pas fait, soucieux de ne pas créer de « problème à ses parents ».

Mais en nous contactant, nous avons pu lui expliquer qu'il est en danger, qu'il y a une limite entre « donner un coup de main » à ses parents et travailler au mépris de ses désirs, de ses études et même de la réglementation.

Il a découvert aussi qu'il existait des droits des mineurs en ce domaine.

Nous lui avons donc proposé une IP mais, pour les mêmes raisons que celles évoquées avec l'assistante sociale, c'est-à-dire de ne pas créer de problèmes à ses parents, il a refusé dans un 1^{er} temps mais, avec tous les éléments d'informations et nos échanges, il a accepté d'y réfléchir et de nous rappeler.

Focus effectué par le SNATED sur cet article et cette situation :

Dans le livret (l'objectif étant de mieux faire connaître les droits des enfants) nous explicitons donc ces situations de travail des enfants en famille pour que chaque mineur confronté à cette situation ou personne, professionnel ou non, qui a connaissance d'une telle situation, puisse s'y référer.

Et pour aller plus loin, nous avons fait un focus sur cette réglementation: en principe les mineurs ne peuvent travailler qu'à partir de 16 ans mais la loi prévoit des exceptions (emplois dans la mode, le spectacle, ...) et le travail en famille. Le code du travail (article L.4153-5 code du travail) dispose que concernant cette activité en famille « *il ne peut s'agir que de travaux occasionnels ou de courte durée* » et ne présentant aucun risque pour sa santé.

Voilà une illustration de la corrélation entre protection de l'enfance et droits des enfants.

6.2.2 Illustration de l'article 18 de la CIDE

Par Évelyne Delétoille



Si ce livret s'adresse surtout aux mineurs et aux professionnels de l'enfance, il ne faut en aucun cas exclure les parents.

En effet, comme l'évoquent très clairement les ministres Mesdames Marisol Touraine et Laurence Rossignol dans la feuille de route pour la protection de l'enfance 2015-2017 présentée en conseil des Ministres le 19 août dernier, « l'attention portée à l'enfant est indissociable de l'accompagnement de ses parents et de la prise en compte de leurs difficultés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives ».

Effectivement, au 119, mener à bien notre mission première qui est la protection de l'enfance, implique nécessairement une écoute attentive non seulement des mineurs mais également de leurs parents qui nous sollicitent directement. C'est pourquoi nous avons choisi l'article 18 qui traite de la responsabilité des parents.

Les articles de la CIDE/Les appels traités au 119

Article 18

Responsabilité des parents



1. Les États parties s'emploient de leur mieux à assurer la reconnaissance du principe selon lequel les deux parents ont une responsabilité commune pour ce qui est d'élever l'enfant et d'assurer son développement. La responsabilité d'élever l'enfant et d'assurer son développement incombe au premier chef aux parents ou, le cas échéant, à ses représentants légaux. Ceux-ci doivent être guidés avant tout par l'intérêt supérieur de l'enfant.

2. Pour garantir et promouvoir les droits énoncés dans la présente Convention, les États parties accordent l'aide appropriée aux parents et aux représentants légaux de l'enfant dans l'exercice de la responsabilité qui leur incombe d'élever l'enfant et assurent la mise en place d'institutions, d'établissements et de services chargés de veiller au bien-être des enfants.

3. Les États parties prennent toutes les mesures appropriées pour assurer aux enfants dont les parents travaillent le droit de bénéficier des services et établissements de garde d'enfants pour lesquels ils remplissent les conditions requises.

Mieux comprendre ce droit
Lorsque les parents sont en difficultés pour élever et assurer le développement de leur enfant, ils ont le droit à l'aide de l'État pour veiller à son bien-être.

Appel au 119

Appel d'un père de trois enfants de 5 à 9 ans, qui vivent avec leur mère.
Les relations père-mère sont conflictuelles.
Le père demande de l'aide car il est en difficulté dans l'éducation de ses aînés qui s'opposent et le provoquent ; il n'arrive pas à exercer son autorité (repas, se mettre en pyjama, obéir...). Les temps de week-end et vacances sont difficiles.
L'attitude de la mère ne facilite pas les choses dans la mesure où elle parle du père de manière négative aux enfants : « si t'es content avec ton père, va avec lui, je ne suis plus ta mère ».
Pris dans le conflit de leurs parents, les enfants sont en détresse.

Réponse du 119

Le 119 a écouté ce père qui a besoin d'aide, tout comme ses enfants qui sont mis à mal dans un conflit de loyauté intenable.
Les difficultés sont telles qu'une aide à la parentalité est nécessaire afin d'accompagner les 2 parents dans leur rôle et leur autorité. Le 119 a procédé à une IP en préconisant la mise en place de l'accompagnement approprié aux parents et d'un soutien psychologique et éducatif destinés à aider chacun à retrouver sa place et son rôle.

Suites du département : inconnues à la date d'édition du livret.

Résumé de l'article :

Les parents ont « une responsabilité commune pour ce qui est d'élever leur enfant et d'assurer son développement » et qu'ils doivent être « guidés avant tout par l'intérêt supérieur de l'enfant »

Les Etats doivent « accorder l'aide appropriée aux parents et représentants légaux de l'enfant » dans l'exercice de cette responsabilité et « s'assurer de la mise en place d'institutions, d'établissements et de services chargés de veiller au bien-être des enfants ».

Nous avons choisi d'illustrer cet article par l'appel d'un parent qui se trouve régulièrement en difficulté sur le plan éducatif. En outre, celui-ci ne trouve aucun appui chez l'autre parent qui n'a de cesse d'envenimer la situation.

Synthèse de l'appel illustrant cet article et de la réponse apportée par le service :

L'appel reçu au 119 concernait la situation de trois enfants âgés de moins de 10 ans dont les parents sont séparés. Ils résident chez leur mère et ont des contacts réguliers avec leur père.

C'est celui-ci qui nous contacte afin de solliciter de l'aide sur le plan éducatif. Il décrit des enfants qui s'opposent à lui régulièrement et le provoquent au point de rendre très difficiles les temps passés ensemble.

L'attitude de la mère, qui passe par un dénigrement régulier du père et une forme de chantage affectif auprès des enfants, ne facilite aucunement les choses.

Ce père a accepté que ses difficultés soient relayées auprès des services départementaux de protection de l'enfance par une information préoccupante dans le but d'obtenir une aide à la parentalité. Celle-ci semble s'avérer effectivement nécessaire pour ces deux parents afin de les accompagner chacun, et de manière appropriée, dans leur rôle et autorité respectives.

Focus effectué par le SNATED sur cet article et cette situation :

La situation présentée ici concerne des enfants dont les parents sont séparés. Il est important de souligner que les parents qui nous sollicitent pour évoquer leurs difficultés à assumer leur responsabilité parentale sur le plan éducatif ne sont pas tous séparés, loin de là. Et nous sommes souvent directement sollicités par les deux parents, que ce soit suite à une mûre réflexion de leur part ou au contraire, en plein moment de crise avec leur enfant, et ce quel que soit son âge.

Ces appels donnent lieu ou non à une information préoccupante, selon le positionnement du parent (qui est déjà prêt à solliciter une aide avant même l'entretien téléphonique ou au contraire, est plutôt en quête de pistes de réflexion ou de propositions lui permettant d'obtenir de l'aide dans un avenir plus ou moins proche). Dans ce second cas, nous orientons vers les structures de soutien et d'aide à la parentalité, qu'il s'agisse de dispositifs téléphoniques locaux ou d'établissements et services clairement identifiés.

Par cette fiche, nous avons souhaité montrer que le 119 s'adresse également aux parents qui sont à la recherche d'écoute, de soutien, d'informations et qu'une aide à la parentalité peut être relayée via l'information préoccupante au titre de la prévention.

Conclusion :

Ainsi, ces deux articles et leur illustration au 119 font directement référence à notre cœur de métier, comme énoncé sur notre affiche : « enfants en danger, parents en difficultés, le mieux c'est d'en parler ».

Ils montrent également très clairement le lien entre le respect des droits énoncés dans la convention et leur intégration dans notre législation.

Je vous remercie pour votre attention.

Reprise de la parole par Mme Belmessaoud :

Pour ce qui concerne la diffusion du livret, je vous informe d'une part qu'il sera bientôt téléchargeable sur le site du SNATED : www.allo119.gouv.fr.

Par ailleurs, nous allons solliciter notre Comité technique, en octobre, afin de réfléchir ensemble aux destinataires « pertinents » à qui adresser ce livret.

Je tiens à remercier chacune des personnes présentes à cette table ronde pour son implication et son travail, qui ont permis la réalisation de ce livret.

Je laisse la parole à madame Geneviève Avenard, Défenseure des enfants, Adjointe au Défenseur des des droits, pour la conclusion de cette table ronde.

6.3 Conclusion de la table ronde par Geneviève Avenard

Je voudrais d'abord vous dire que c'est un vrai plaisir de me retrouver cet après-midi parmi vous. En venant, je réfléchissais qu'il y a plus de 25 ans, je participais aux travaux d'élaboration de la loi de 1989 qui a créé le premier service d'accueil téléphonique dans notre pays.



Je voudrais rappeler les objectifs de la campagne de labellisation dont a bénéficié le livret « le 119 au service des droits de l'enfant » que vous découvrirez prochainement. Cette campagne de labellisation a été voulue par le Défenseur des droits à l'occasion de la célébration du 25^{ème} anniversaire de la Convention internationale des droits de l'enfant avec pour fondement, le constat d'une méconnaissance globale persistante de la CIDE dans notre pays et même d'une certaine défiance par rapport aux notions de droit des enfants et d'intérêt supérieur de l'enfant.

Nous l'avons écrit expressément avec le Défenseur des droits dans le rapport d'appréciation que nous avons remis en février dernier au Comité des droits de l'enfant de l'ONU, chargé d'examiner, de manière régulière, les modalités d'application effective de la CIDE, dans chacun des pays.

Je rappelle à cette occasion, que l'institution du Défenseur des droits, est une autorité constitutionnelle indépendante, qui est chargée de la défense et de la promotion des droits et libertés fondamentales, de

l'effectivité de ces droits, et c'est aussi un mécanisme de contrôle de la CIDE en ce qui concerne son volet sur la défense des droits des enfants.

Le Défenseur des droits représente 4 missions essentielles, dont celle de la défense des enfants et, pour ce faire monsieur Jacques Toubon a plusieurs adjoints dont la Défenseure des enfants.

Je disais donc, méconnaissance globale, volonté et une mission de défense et de promotion des droits de l'enfant. Face à ce constat nous avons décidé de lancer une campagne de labellisation auprès de l'ensemble des acteurs, institutions, associations, sur l'ensemble du territoire, qui pouvaient nous aider à démultiplier cette action de promotion, de sensibilisation, d'information sur les droits des enfants.

A ce jour, nous avons labellisé plus de 100 projets, et nous sommes en train de préparer la remise de prix aux plus beaux projets pour le 20 novembre 2015, journée internationale des droits de l'enfant.

Dans le même objectif, et la même finalité, l'année dernière notre rapport annuel enfance que nous remettons chaque année au Président de la République, le 20 novembre, était un rapport de présentation et de rappel de la CIDE de manière didactique et pédagogique. Nous avons également renforcé un programme nommé « les Jeunes Ambassadeurs aux Droits des Enfants » (JADE), qui est un programme qui existe depuis plus de 10 ans, dans lequel des jeunes ambassadeurs, qui sont des jeunes en service civique, vont dans les écoles, dans les centres de loisirs, mais aussi à l'hôpital, dans les prisons, dans les centres éducatifs fermés, pour présenter et discuter avec les enfants et les jeunes des droits qui sont les leurs, échanger avec eux. Leur permettre d'avoir une connaissance de leurs droits, c'est déjà le commencement de l'effectivité, la connaissance de ces droits.

Les droits de l'enfant et l'approche par les droits de l'enfant, c'est une approche qui me semble structurante, et pertinente pour lire et agir notamment en protection de l'enfance, car c'est une manière d'appréhender la question de la protection de l'enfance de manière un peu plus décalée par rapport à la pratique et aux habitudes, mais ça sera par ce biais là qu'on arrivera de manière plus significative à avancer sur ces questions.

Les sujets concernant la protection de l'enfance constituent le premier motif de saisine de l'institution du Défenseur des droits au titre des enfants. (3 saisines sur 10 sont consacrées à ces questions).

Cette année notre rapport annuel que nous remettrons au Président de la République le 20 novembre, sera consacré à la question des enfants handicapés en protection de l'enfance.

Je voudrais finir en saluant l'originalité du livret et dire que sa qualité première c'est d'illustrer concrètement l'intérêt des droits de l'enfant. Les droits sont des besoins et les droits des enfants sont des devoirs que nous adultes nous avons envers eux. Je trouve que cette initiative méritait amplement la labellisation. J'espère que ce livret pourra être diffusé suffisamment largement pour que chacun puisse y avoir accès et puisse démultiplier la connaissance que nous pouvons avoir, à la fois la connaissance des professionnels mais aussi des enfants et des familles.

Je vous invite à conseiller les enfants quand vous les avez en ligne, ou les parents, à nous saisir à chaque fois que notre institution peut intervenir. Nous sommes une institution de la République, mais nous sommes aussi une institution de terrain, puisque comme le dit monsieur Toubon, « nous avons à traiter les petits faits vrais qui font la vie de tous les jours de nos concitoyens » avec environ 100 000 saisines par an, sur tous les domaines de lutte contre la discrimination, de droits des enfants ou de déontologie de la sécurité.

En tout cas pour ma part, ce livret dont j'ai vu le pré-projet, m'a permis de mesurer l'action que vous pouviez mener. Je pense que toutes les institutions ont un rôle à jouer dans ce domaine pour valoriser, faire connaître et surtout rendre effectif, les droits de l'enfant. Donc merci à vous.

Je fais juste une remarque, au début de ma carrière, j'ai eu le plaisir de travailler avec madame Martin-Blachais dans un département, donc je trouve cela très sympathique, très émouvant aussi, que cette remise de livret me soit faite par elle.

6.4 Remise officielle du livret « Le 119 au service des droits de l'enfant » à Mme Avenard, Défenseure des enfants par Mme Martin-Blachais, Directeur général du GIPED



Madame Martin-Blachais :

Je dois vous dire que je suis très émue madame la Défenseure des enfants. Je suis extrêmement touchée par le travail qui a été conduit par le SNATED et je pense qu'au fur et à mesure de ce travail cela a été une découverte pour les professionnels de voir que nous étions en capacité de pouvoir promouvoir les droits, mais aussi à un autre niveau effectif. A notre niveau, nous y contribuons. Ce livret est de texture et de dimension intéressante, il est facilement utilisable et manipulable. Mais il traduit pour nous aussi une contribution certes à l'anniversaire des 25 ans de la CIDE, mais aussi aux 25 ans de notre service d'accueil téléphonique.

Merci à tous d'être ici et d'être présents à ce moment et je remets officiellement le livret au Défenseur des enfants. Et j'espère que ce sera une petite contribution à la promotion au soutien des droits de l'enfant.

Nous n'avons pas su suffisamment nous inspirer de cette convention dans le champ de la protection de l'enfance. Mais cela évolue. Je tiens ainsi à remercier Fabienne Quiriau, Directrice de la CNAPE (Convention nationale des associations de protection de l'enfance), qui est présente dans la salle, puisque finalement cette loi du 5 mars 2007 nous a boosté sur la prise en compte effectivement sur l'intérêt supérieur de l'enfant, de la prise en compte de ses besoins, de la réponse à ses besoins, et au respect de ses droits.

Merci de nous avoir donné des outils aujourd'hui que nous devons nous approprier et ce, dans l'intérêt des enfants.

Madame la Défenseure des enfants je vous remets très officiellement ce livret.

6.5 Clôture des travaux du séminaire

par Marie-Paule Martin-Blachais,

7. ANNEXES

7.1 Liste des intervenants et des participants au séminaire



Prénom	Nom	Département / Institution	Fonction	Service
Nadia	ABOUNOUH	GIPED	Assistante administrative	GIPED
Isabelle	AIME	CD Indre-et-Loire - 37	Responsable	CRIP 37
Sophie	ANDRÉ	CD Calvados - 14	Chef de service	CRIP
Annie	ANDRÉ	CD Puy-de-Dôme - 63	Chef de service	Aide Sociale à l'Enfance
Maitre Dominique	ATTIAS		Avocate	
Geneviève	AVENARD	Le Défenseur des Droits	Défenseuse des enfants	Adjointe au Défenseur des droits
Corinne	BALESTRIERI	CD Var - 83	Responsable	Service central ASE
Gérard	BALLAND	CD Vosges - 88	Chef de service	Service des Informations Préoccupantes et de l'Appui au Placement des Enfants
Christiane	BATTISTI	CD Haute-Corse - 2B	Adjointe au Chef de service	ASE
Claire	BAUDUIN	GIPED	Chargée d'études	GIPED-ONED
Vanessa	BEKRAR	CD Saône-et-Loire - 71	Assistante de service social	Maison départementale des solidarités
Houria	BELMESSAOU	GIPED	Coordonnatrice	GIPED-SNATED
Martine	BENCHEMAKH	CD Nièvre - 58	Chef de service	Service Enfance Famille

Siriane	BERNARD	GIPED	Ecoutante	GIPED-SNATED
Pauline	BEURIER-ORSINI	GIPED	Ecoutante	GIPED-SNATED
Violaine	BLAIN	GIPED	Directrice	GIPED-SNATED
Cécile	BLANCHOT	CD Aube - 10	Référente administrative	CRIP
Annie	BLOTTIERE	CD Nièvre - 58	Conseiller Technique	ASE
Laetitia	BLUTEAU	CD Tarn - 81	Educatrice Spécialisée	CDIP
Marielle	BONARDI	CD Loiret - 45	Responsable	Cellule Ecoute Loiret Enfance en Danger
Catherine	BONNERIEZ	CD Hérault - 34	Chef du service	SODED
Delphine	BONNET	CD Creuse - 23	Rédactrice	CRIP 23
Mireille	BORDES	CD Dordogne - 24	Vice-Présidente	Conseil Départemental
Yveline	BOURGUIGNON	CD Guadeloupe - 971	Responsable	CRIP
Marie-Claude	BOUTINAUD	CD Cher - 18	Coordinatrice	CRIP 18
Nadège	BRIDAY	CD Saône-et-Loire - 71	Chef de service	Direction des affaires juridiques
François	BRINGUIER	GIPED	Coordonnateur	GIPED-SNATED
Sandrine	BRISAVOINE	CD Eure et Loir - 28	Responsable	CRIP
Jean-François	CAILLERET	CD Haut-Rhin - 68	Responsable	CRIPS
Séverine	CAPANNELLI	CD Haute-Savoie - 74	Responsable Technique	CED74
Martine	CARN	Ministère de l'Education nationale	Conseillère Technique	DGESCO
Lisa	CAZIN	CD Saône-et-Loire - 71	Assistante de service social	Maison départementale des solidarités
Catherine	CHALLIER	Ministère de l'Intérieur		Section accueil et assistance aux victimes
Marie-Jo	CHAMBON	CD Cantal - 15	Responsable	CRIP
Marie	CHASTEL	CD Nord - 59	Chargée de projet IP	Service Enfance

Hervé	CHESNAIS	CD Dordogne - 24	Directeur adjoint	CRIP
Annie	COUTIER	CD Meurthe et Moselle - 54	Responsable adjointe	CRIP
Sophie	DA SILVA	CD Seine et Marne - 77	Chef adjointe	CRIP
Catherine	DALOU	CD Pyrénées Orientales - 66	Responsable de Mission	CRIP
Vincent	DANIS	CD Loire Atlantique - 44	Conseiller départemental	Canton de Nantes - Prévention spécialisée
Nora	DARANI	GIPED	Responsable communication	GIPED-SNATED
Estelle	de MONTARD	CD Maine-et-Loire - 49	Inspecteur de l'Enfance	CRIP
Corinne	DEBONO	CD Indre-et-Loire - 37	Rédacteur	CRIP 37
Anne-Claire	DECAVEL	CD Doubs - 25	Responsable	Antenne Enfance Ado
Sébastien	DELAGE	CD Maine-et-Loire - 49	Conseiller Enfance en Danger	CRIP
Françoise	DELAHAYE	GIPED	Documentaliste	GIPED-ONED
Evelyne	DELETOILLE	GIPED	Ecoutante	GIPED-SNATED
Bernard	DESVILLES	CD Charente - 16	Chef de service	CRIP
Joël	DEYDIER	CD Vaucluse - 84	Chef de service	Antenne Liaison Enfance en Danger
Agnés	DOMINIAK	CD Seine et Marne - 77	Chef de service	CRIP
Anne	DOUCET	CD Oise - 60	Responsable	CRIP
Martine	DUCHESNE	CD Ile-et-Vilaine - 35	Responsable	Bureau Informations Préoccupantes
Nathalie	DUSSAUGE-METRAT	CD Saône-et-Loire - 71	Responsable	CRIP
Céline	ESPOSITO	CD Saône-et-Loire - 71	Référente	CRIP
Sylvie	FABRE	CD Drôme - 26	Cadre	CRIP

Isabelle	FALCONNET	CD Marne - 51	Chef de service	Service social départemental et de la prévention
Cédric	FOURCADE	GIPED	Chargé de mission	GIPED-ONED
Marie-Françoise	FOURNIER	CD Creuse - 23	Directrice	Direction Enfance Famille et Jeunesse
Brigitte	FOURQUET	CD Aisne - 02	Coordonnatrice	BCIP
Isabelle	GALMICHE	CD Cher - 18	Médecin de PMI	CRIP 18
Marie-Emmanuelle	GARNIER	GIPED	Ecoutante	GIPED-SNATED
Martine	GASTON	CD Ariège - 09	Directrice Adjointe	Enfance Famille Prévention
Thomas	GAY	GIPED	Ecoutant	GIPED-SNATED
Ludivine	GÉA	CD Pyrénées Orientales - 66	Assistante Sociale	CRIP
Carole	GILMAS-ADEL	GIPED	Ecoutante	GIPED-SNATED
Dominique	GIRODET	AFIREM	Vice-présidente	AFIREM
Magali	GODARD	CD Saône-et-Loire - 71	Juriste	Direction des affaires juridiques
Philippe	GROUT	CD Seine Maritime - 76	Responsable	CRIP et Mission Défense de l'Intérêt de l'Enfant
Sandrine	GUET	CD Ille-et-Vilaine - 35	Assistante	Bureau Informations Préoccupantes
Brigitte	GUIGUE-PUJUGUET	CD Vaucluse - 84	Chargé de mission	DEFPM
Jean	HAUSWALD	CD Moselle - 57	Responsable	CDIP
Marie France	HIGELIN	CD Deux-Sèvres - 79	Chef de bureau	Bureau Informations Préoccupantes et Signalements
Maxime	JALLAT	CD Rhône - 69	Chef de bureau	Bureau de l'enfant et de l'enfance en danger

Rachel	JOLIVET-TESTUD	Ministère de l'Intérieur	Capitaine	Section accueil et assistance aux victimes
Hocine	KACER	CD Nord - 59	Responsable du Pôle Développement	Direction Enfance Famille
Elsa	KERAVEL	GIPED	Chargée de mission-magistrate	GIPED-ONED
Brigitte	KERSUZAN	CD Morbihan - 56	Chef de service	CRIP
Florence	KUS	CD Tarn - 81	Responsable	CDIP
Gwénael	LACAZE	CD Loire Atlantique - 44	Responsable	CRIP
Nathalie	LAFARGUE	CD Seine St-Denis - 93	Responsable	CRIP
Pascal	LAHAYE	GIPED	Ecoutant	GIPED-SNATED
Shérazade	LAHMERI	Ministère de la Justice	Cheffe de la section protection de l'enfance	DPJJ
Sandrine	LAMBORION	CD Aisne - 02	Coordonnatrice	BCIP
Nathalie	LAPORTE	CD Marne - 51	Adjointe au Chef de service	Service social départemental et de la prévention
Anne	LARCHER	CFPE Enfants Disparus	Directrice générale	CFPE
Nelly	LE CALVEZ	CD Finistère - 29	Responsable	Dispositif dptal Enfance en Danger
Valérie	LE GOFF	CD Finistère - 29	Responsable	ERIPS
Anne	LE GUILLOUX	GIPED	Ecoutante	GIPED-SNATED
Lucie	LE PERON	CD Seine et Marne - 77	Cadre protection de l'enfance	CRIP
Gilles	LEBLANC	CD Ardèche - 07	Directeur	Direction Enfance Famille

Isabelle	LELIARD	CD Jura - CD 39	Assistante sociale	CRIP
Jeanine	LEONETTI	CD Bouches du Rhône - 13	Responsable	CRIP 13
Laura	LEON-VITRY	CD Aube - 10	Educatrice spécialisée	CRIP
Carine	LE-PRIEUR-VIROULAUD	CD Charente Maritime - 17	Directrice Adjointe	Direction de l'enfance
Eric	MALLET	CD Bas-Rhin - 67	Responsable	Service protection de l'enfance
Odile	MAQUET	CD Somme - 80	Cadre technique enfance en danger	CRIPS 80
Marie-Paule	MARTIN-BLACHAIS	GIPED	Directeur général	GIPED-DAF
Annelies	MATHOT	Le Défenseur des Droits	Stagiaire	Défenseur des Droits - Pôle Défense des droits de l'enfant
Isabelle	MEMERY	CD Gard - 30	Chef de service	Alerte Enfance
Elodie	MÉRIGOT	Le Défenseur des Droits	Chargée de mission	Défenseur des Droits - Pôle Défense des droits de l'enfant
Sandrine	MICLON-HAUTBOIS	Ministère des affaires sociales et de la santé	Cheffe de bureau protection de l'enfance	DGCS
Valérie	MISAT	CD Charente Maritime - 17	Chef de service	Service CRIP-Adoption
Sophie	MONNIER	CD Jura - CD 39	Responsable	Pôle Jura Enfance à protéger
Sandra	MONTELS	Ministère de la Justice	Rédactrice- section protection de l'enfance	DPJJ
Réhéma	MORIDY	GIPED	Secrétaire de direction	GIPED-ONED
Nicole	MORINEAU	CD Isère - 38	Conseillère Technique	Service Protection de l'enfance et de la famille
Marjolaine	MORRIOT	CD Essonne - 91	Cheffe du service	ASE territorialisée
Fatiha	MOUSSARIF	CD Vienne - 86	Responsable	CRIP

Sylvie	MUZZARELLI	CD Meurthe et Moselle - 54	Responsable	CRIP
Yves	NERRY	CD Gers - 32	Responsable	CRIP
Joëlle	NICOLETTA	CD Côtes d'Armor - 22	Responsable	CRIP
Emeline	NOUZE	GIPED	Ecoutante	GIPED-SNATED
Ouarda	NUTTE	Ministère des affaires sociales et de la santé	Chargée de mission protection de l'enfance	DGCS
Anne	OURGAUD	CD Hauts-de-Seine - 92	Adjointe au Chef de service	CRIP
Claude	PAGE	CD Var - 83	Chef de service	Service Informations Préoccupantes
Marie-Luce	PETRAUD	CD Gironde - 33	Responsable	CRIP 33
Françoise	PETTELAT	CD Haute-Marne - 52	Adjoint au Responsable	Service enfance Jeunesse
Régine	PIERRELUS-COUCHY	GIPED	Comptable	GIPED-DAF
Françoise	POLLET-VILLARD	CD Vosges - 88	Chargée de mission	CRIP
Joanna	PORTAL CARMONA	CD Meuse - 55	Chef de service	Service prévention
Marie-Dominique	PRADINES	Apprentis d'Auteuil	Responsable	Ecoute Infos familles
Maryse	PROUTEAU	CD Vendée - 85	Responsable	CRIP
Céline	PUGET	CD Meuse - 55	Responsable	CRIP 55
Béatrice	QUEROY	CD Creuse - 23	Responsable	CRIP 23
Anne	QUINIO	CD Sarthe - 72	Chef de service	ASE
Fabienne	QUIRIAU	CNAPE	Directrice générale	CNAPE
Céline	REDON	GIPED	Ecoutante	GIPED-SNATED
Elisabeth	REIS	GIPED	Assistante	GIPED-SNATED
Adeline	RENUY	GIPED	Chargée d'études - statisticienne	GIPED-ONED
Angéline	REVEILLER	CD Mayenne - 53	Assistante	CRIP
Jérôme	RIBEAUCOURT	CD Ardèche - 07	Responsable CRIP	Direction Enfance

Emmanuel	ROCHARD	Dpt Côtes d'Armor	Juge des enfants	Tribunal pour enfants
Michel	ROGER	GIPED	Responsable informatique & SI	GIPED
David	RUIZ	CNIL	Juriste	Service des questions sociales & RH
Léonor	SAUVAGE	CD Val-de-Marne - 94	Responsable	CRIP
Audrey	SIMO	CD Eure - 27	Responsable	CRIP
Béatrice	SOLVIGNON	GIPED	Ecoutante	GIPED-SNATED
Pierrick	SORGNIARD	CD Côtes d'Armor - 22	Directeur	Direction Enfance Famille
Valérie	TETREL	CD Manche - 50	Référente	CRIP
Delphine	THIOURT	CD Côte d'Or - 21	Responsable	Cellule Enfance en Danger et Urgences
Vanina	TOMASINI	CD Haute-Corse - 2B		ASE
Christel	TOURTAUD	GIPED	Ecoutante	GIPED-SNATED
Isabelle	TOUZANI	GIPED	Coordonnatrice	GIPED-SNATED
Claire	VEILLEPEAU	CD Mayenne - 53	Responsable	CRIP
Jérôme	VICENTE	GIPED	Directeur administratif et financier	GIPED
Jean-Louis	VINCENT	CD Val-de-Marne - 94	Responsable Adjoint	CRIP
Claire	VINSON	CD Vaucluse - 84	Adjointe au Chef de service	Antenne Liaison Enfance en Danger
Naïma	ZAOUI	CD Essonne - 91	Responsable adjointe	CRIP

En vert : intervenants

GIP Enfance en Danger

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

BP 30302 - 75823 Paris cedex 17 - Tél. 01 53 06 68 68

snated@allo119.gouv.fr

www.giped.gouv.fr - www.allo119.gouv.fr