

GIP Enfance en Danger



ACTES

**JOURNÉE DE RENCONTRE
« SNATED / CORRESPONDANTS DÉPARTEMENTAUX »**

***Le SNATED et les Départements :
une analyse des pratiques collaboratives
3 ans après la loi du 5 mars 2007***

Paris, le 17 juin 2010

DÉROULÉ DE LA JOURNÉE

Introduction

Marie-Paule Martin-Blachais, *Directeur Général du GIP Enfance en Danger (SNATED - 119 / ONED)*

Présentation de l'étude statistique des appels au 119 pour l'année 2009

Le responsable du SNATED - 119

Point sur les conventions entre le 119 et les téléphones départementaux

Nathalie Le Maire, *Directrice Générale Adjointe du GIPED*

Echanges avec la salle

Table ronde 1 - La notion d'urgence et de recueil à tout moment dans le traitement des informations recueillies au 119 et le traitement par la cellule départementale en application de la loi du 5 mars 2007

Farida Kader, *Responsable du Dispositif Enfance en Danger - Service de Protection de l'Enfance*

Claude Page, *Responsable de la CRIP*

Anne-Sylvie Soudoplatoff, *Chargée de Mission ONED, Magistrate*

François Bringuier, *Coordonnateur SNATED - 119*

Echanges avec la salle

Table Ronde 2 : Le secret professionnel, l'anonymat, l'accès aux dossiers et le droit des usagers

Joël Deydier,

Martine Quest, *Juriste*

François Bringuier, *Coordonnateur SNATED - 119*

Table Ronde 3 : Les retours d'évaluation des départements au SNATED : Présentation d'une nouvelle trame de notice 2

Houria Belmessaoud, *Coordonnatrice SNATED - 119*

Analyse de circuits au sein de 3 départements de la réception de l'IP au retour d'évaluation au 119

Conseil Général de l'Essonne : William Carranza, *Responsable de la Cellule Départementale de Signalement*

Conseil Général du Loiret : Martine Houdré, *Responsable de la Cellule « Ecoute Loiret Enfance en Danger »*

Conseil Général du Pas-de-Calais : Claire Dooze, *Chef du Bureau de la Coordination du Signalement de l'Enfance en Danger*

Houria Belmessaoud, *Coordonnatrice SNATED - 119*

Table Ronde 4 : La nouvelle approche du danger et l'impact sur la hausse des transmissions au 119/retour des cellules sur l'évolution du recueil des informations et de leur traitement depuis la loi de 2007

Conseil Général de la Moselle : Jean Hauswald, *Directeur Territorial, Responsable de la CDIP et de l'ODPE*

Anne Oui, *Chargée de Mission ONED*

Marie-Pierre Marion, *Coordonnatrice SNATED - 119*

Catherine Fischer, *écoutante 119*

Echanges avec la salle

Synthèse et Clôture Marie-Paule Martin-Blachais

Annexe I : Liste des intervenants

Annexe: Liste des participants

Annexe III : Matrices de la Notice 2

PREMIERE PARTIE : INTERVENTIONS

INTRODUCTION

MARIE-PAULE MARTIN-BLACHAIS, DIRECTEUR
GENERAL GIP ENFANCE EN DANGER (SNATED - 119
/ ONED)



Bienvenue,

Merci à toutes et à tous d'être parmi nous aujourd'hui.

C'est une journée importante. Vous êtes aujourd'hui plus de 70 départements représentés et nous avons plus de 130 inscrits. Nous voyons que la thématique de cette journée a eu un écho et sans doute avez-vous des attentes. Nous espérons en être à la hauteur.

Avant de commencer, je souhaiterai présenter Madame Le Maire, Directrice Générale Adjointe du GIPED qui est à mes côtés. Je voudrai également faire bon accueil à Madame Botella, qui nous a rejoint le 1^{er} juin en tant que Responsable du SNATED-119.

Je voudrai la remercier tout particulièrement car malgré sa récente arrivée, elle va aujourd'hui vous présenter un certains nombre de données concernant le 119.

Pour l'introduction de cette journée, je voudrai faire un bref rappel sur l'historique du 119.

Vous vous rappelez qu'il a été créé le 9 janvier 1190. Nous avons 20 ans. Cela vous sera évoqué toute à l'heure dans le développement de actions de communication qui se déroulent en cette année anniversaire.

Le 119 a été fondé par la loi du 10 juillet 1989, loi qui, je vous le rappelle, a été votée à l'unanimité des parlementaires. Cette loi est une loi autour de la question de la prise en charge, de la prévention et de la protection des mineurs maltraités.

Par ailleurs, je me suis intéressée à regarder un peu du côté de l'exposé des motifs et du compte-rendu de la première assemblée de la convention constitutive du GIP Enfance en Danger.

J'y ai découvert que ce groupement était le premier GIP à vocation sociale pour l'exercice des missions de service public. A l'époque les principes qui avaient été retenus étaient des principes qui, encore aujourd'hui, sont en écho avec les questions, les interrogations et les pratiques que nous pouvons avoir.

D'abord l'idée d'un téléphone qui permette aux pouvoirs publics de mieux assurer leur mission de protection de l'enfance, un téléphone qui au-delà d'avertir les autorités compétentes des situations d'enfants maltraités et de leur porter secours - ce que vous voyez aujourd'hui dans la mission qui nous est dévolue, est de nous articuler avec les dispositifs départementaux - était déjà dans les fondements de ce téléphone, se devait aussi de pouvoir répondre à une mission d'aide, de conseil, de soutien, au bénéfice des parents, des enfants, des professionnels et de toute personne confrontée à une situation de mauvais traitement. Et en particulier pour exercer ces différentes missions, il convenait de le faire à travers une capacité d'écoute permettant de clarifier les situations dont évidemment les appelants étaient porteurs, de déterminer les mesures à prendre, et de

transmettre les signalements aux services départementaux. Vous voyez, 20 ans plus tard, nous sommes toujours dans cette confortation de ces missions initiales.

L'autre point qui me paraît important c'est que dans ces textes j'ai retrouvé à plusieurs reprises la nécessité de l'articulation entre le 119 et les dispositifs locaux départementaux devant être identifiés, clarifiés et devant servir d'interface entre l'articulation départementale et l'articulation avec un service national.

Alors bien entendu vous n'êtes pas sans savoir que depuis, il y a eu évidemment la loi du 5 mars 2007, qui a modifié un certain nombre de choses, dont tout d'abord l'appellation de ce 119 qui s'appelait service national d'accueil téléphonique pour l'enfance maltraitée en service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger, donc de SNATEM nous sommes passés à SNATED. Par ailleurs le dispositif d'articulation entre le 119 et les départements s'appuie maintenant sur un dispositif local qui est un peu plus modélisé qui est évidemment la cellule de recueil d'informations préoccupantes, les CRIP départementales.

Enfin, la notion de signalement a été transformée en notion d'information préoccupante puisque vous savez que le terme signalement dorénavant est employé exclusivement pour les saisines du parquet.

Dans l'histoire de ce 119, il y a eu une période pendant laquelle des réunions régulières biennuelles étaient organisées entre le 119 et les services départementaux à la fois pour entretenir cette relation d'interface, mais aussi pour faire à la fois le point sur les forces et éventuellement sur les faiblesses du dispositif. Puis, il y a eu une période d'intermède je n'ai pas totalement l'historicité de la maison, donc si certains veulent apporter des précisions ils pourront le faire, mais il y a eu un intermède pendant lequel pendant plusieurs années cette réunion biennale n'a pas été entretenue. C'est en 2008 que cette démarche a été réinitialisée, pour ceux d'entre vous qui avez participé à celle d'octobre 2008, et donc je vous confirme aujourd'hui, l'engagement de notre institution à entretenir de façon régulière une réunion biennale entre le 119 et les services départementaux, d'autant plus que depuis la loi du 5 mars 2007 nous avons devant nous un certain nombre de sujets sur lesquels il faut que nous puissions échanger et travailler en toute complémentarité.

Je vais vous laisser découvrir le programme de cette journée. Quelques points de modification de programme que je souhaiterai apporter, parmi donc les intervenants. Nous avons eu la confirmation de la participation de Madame Botella et nous avons également une modification puisque Monsieur Eymenier sera remplacé par Monsieur Deydier, chef de service antenne liaison enfance en danger du Vaucluse.

Aussi quelques modifications de programme en matière d'horaires et vous allez comprendre pourquoi, dans le dernier programme qui se trouve dans les pochettes vous verrez que la table ronde qui avait été prévue initialement en début d'après-midi relative au secret professionnel et à l'accès au dossier et aux droits des usagers, sujet qui rencontre beaucoup de questionnement dans les départements, est avancée à 12h-13h.

Je souhaite vous annoncer un élément évènementiel qui n'était pas prévu dans le premier programme dont vous avez été destinataire, qui est que nous allons clore cette journée par la présence de Madame Nadine MORANO, Secrétaire d'Etat chargée de la Famille et de la Solidarité, qui sera parmi nous à partir de 16h30 à la fois pour réceptionner le 5ème rapport de l'ONED au Gouvernement et au Parlement et pour la signature de la convention pluriannuelle d'objectifs entre le GIP Enfance en Danger et l'Etat qui est une convention pour l'année 2010 et 2011. C'est la première fois que nous établissons ce document avec l'Etat, sachant que dans ce document nous aurons des indicateurs d'évaluation et des indicateurs de performance de politique publique à rendre au service de l'Etat.

C'est un moment essentiel pour notre institution. Je vous souhaite à tous une très bonne journée et nous allons maintenant ouvrir la journée technique.

PRESENTATION DE L'ÉTUDE STATISTIQUE DES APPELS AU SNATED POUR L'ANNÉE 2009
FREDERIQUE BOTELLA, RESPONSABLE DU SNATED



Introduction

L'installation d'une nouvelle application métier, dénommée Lisa, en juin 2008 et d'un nouveau système de téléphonie en novembre 2008 nous a permis de réaliser pour la première fois une étude statistique fine de l'activité du SNATED. Cette étude, intégrée in extenso au rapport d'activité, a été menée en collaboration avec une démographe, qui a traité les données 2009, données qui ont par la suite été analysées par les coordonnateurs et les écoutants du service.

Je vais donc vous présenter cette étude qui comporte 5 parties : l'analyse des flux d'appels, les appels en eux même, les personnes concernées par les appels, les critères de danger ainsi que le contexte et les suites des appels.

Première partie : Analyse des flux d'appels

1. Les flux d'appels

En 2009, plus d'1 million d'appels ont été reçus par le 119. Sur ces appels, 489 511 sont décrochés, sachant que ces appels décrochés n'aboutissent pas tous au même traitement : certains n'étant pas transférés du pré accueil aux écoutants car ils sont par exemple hors de propos.

Les flux d'appels ne sont pas constants et selon le jour, l'heure ou le mois, la demande est différente. On observe sur ce graphique que le nombre d'appels entrants est plus élevé entre 16 heures et 18 heures et que les appels décrochés baissent rapidement après 21 heures, ce qu'il faut mettre en corrélation avec l'effectif du pré accueil qui passe de 2 agents à un seul.

En semaine, le mercredi est le jour le plus chargé, spécialement pour les appels décrochés. En revanche, le week-end, le nombre d'appels entrants est plus faible, le taux d'appels décrochés s'élevant à 37,3% le samedi. On notera d'ailleurs qu'un seul agent du pré accueil est en poste le week-end contre 2 en semaine.

2. Les temps d'attente

Quand un appel n'est pas décroché par le service, l'appelant a attendu en moyenne 34 secondes avant de raccrocher ; pour les appels décrochés, l'appelant a attendu en moyenne 37 secondes.

Pour un quart des appels non décrochés, l'appelant a interrompu l'appel avant 15 secondes et près de 70% des appelants ont laissé sonné moins de 30 secondes. L'étude des numéros de téléphone nous indique que les mêmes personnes peuvent solliciter le service plusieurs fois : des appels abandonnés dans un premier temps, peuvent donner lieu à un entretien dans un second temps.

A cours de la journée, le temps d'attente avant d'obtenir un interlocuteur varie. La présence du pré accueil influe inexorablement sur l'attente des appelants ; la bascule entre le pré accueil et les écoutants qui s'effectue à 23 heures, provoque une augmentation remarquable des temps d'attente.

Le week-end, l'attente est en moyenne plus élevée qu'en semaine : à titre d'exemple, un appelant attend en moyenne 47 secondes le samedi contre 35 secondes le lundi.

Si l'on peut donc dire que les capacités de réponses du service ne sont pas uniformes, on peut également constater que le temps d'attente est rarement supérieur à 1 minute. Nous allons maintenant regarder les catégories d'appels et les invitations à rappeler.

3. Les catégories d'appels et les invitations à rappeler

Quand un appel est décroché, il ne fait pas systématiquement l'objet d'un traitement par un écoutant. Plusieurs cas de figure se présentent :

- dans 92% des cas, l'appel est hors mission c'est à dire que l'appelant ne parle pas, tient des propos injurieux etc.,
- dans 4,3% des cas, le service n'est pas la structure la mieux adaptée pour répondre et les appels sont réorientés vers les services compétents,
- enfin dans 3,8% des cas, les écoutants sont saturés et le pré accueil invite l'appelant à recontacter le service à un horaire plus calme afin de voir sa situation prise en charge plus rapidement.

Une analyse des numéros de téléphone nous indique que 40% des personnes invitées à rappeler, ont vu leur appel traité par la suite. Ce chiffre ne tient bien sûr pas compte des appels en numéro caché, ce qui représente 28% des appels entrants et exclut également les personnes qui contactent le service à partir de téléphones différents.

Arrêtons-nous sur l'activité du service depuis l'an 2000

4. L'évolution de l'activité depuis 2000

Le nombre d'appels décrochés est en baisse depuis 2005 ce qui s'explique principalement par une baisse des sollicitations c'est à dire des appels entrants, cette tendance semblant d'ailleurs partagée par l'ensemble de la téléphonie sociale.

Si les aides immédiates sont en également en baisse depuis 2005, comme cela est indiqué sur le graphique qui vous est présenté, les transmissions sont elles en nette augmentation.

En effet, en 2009, plus de 9000 appels ont été transmis aux départements concernés, ce qui représente le plus grand nombre de transmissions sur une année depuis que le service existe. De 2006 à 2008, 6 000 transmissions par an étaient envoyées aux départements mais 2009 a vu ce nombre augmenter de près de 50%. Cette augmentation, qui doit être confirmée dans le temps, trouve principalement son origine dans la loi de mars 2007 qui élargit les critères de transmission à travers la notion « d'enfant en danger ». Certaines situations font désormais l'objet d'une transmission alors que cela n'était pas le cas il y quelques années. Cette question sera abordée lors de la quatrième table ronde.

L'évolution de l'activité du service montre bien que si le nombre d'appels décrochés est en forte baisse depuis 2005, le taux d'appels pertinents augmente.

Deuxième partie : Les appels traités

Les appels traités regroupent les aides immédiates apportées par les écoutants et les transmissions envoyées aux départements. Ces appels constituent le cœur de l'activité du service. Nous allons dans cette 2ème partie analyser les caractéristiques temporelles et départementales de ces appels.

Il est important de rappeler à ce stade de la présentation qu'il ne faudrait normalement pas assimiler un appel à une situation. En effet, certains appels peuvent évoquer le même cas, qui sera comptabilisé plusieurs fois. Cette « fragilité » de notre système de saisie devrait disparaître prochainement mais malheureusement pour 2009 nous assimilons encore un appel à une situation.

1. Description des appels traités

Les appels traités n'ayant pas tous pour objet la situation d'un enfant en risque de danger ou en danger, les informations sont consignées sur deux types de fiches informatisées dans LISA :

- des fiches dites en « format court » pour les appels où la situation ne concerne pas d'enfants,
- des fiches dites en « format long » pour les appels concernant au moins un enfant, même s'il n'est pas déclaré subir de danger.

Les appels donnant lieu à une transmission sont toujours en format long mais les aides immédiates sont à 82, 4% en format long contre 17,6% en format court.

Comme cela apparaît sur le graphique que vous voyez, 95,3% des transmissions relèvent d'une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être. Vous constaterez également que les aides immédiates traitent, dans 49% des cas, de cette même problématique. Alors pourquoi ces aides immédiates ne font pas l'objet d'une transmission ? Tout simplement pour 3 raisons :

- nous n'avons pas de données identifiantes concernant l'enfant
- les éléments de danger sont peu précis
- l'appelant souhaite réfléchir à la situation, faire les démarches ou nous rappeler

Pour les 50% restants, les aides immédiates concernent des sujets plus divers tels que les questionnements psychologiques, juridiques ou d'ordre éducatif. Dans le cadre de ces appels, c'est la mission de prévention, de conseil et d'orientation qui est assurée par le 119.

2. Analyse des appels traités dans le temps

Le nombre d'appels traités est corrélé au nombre d'écoutants présents mais la variation du nombre d'appels entre 11heures et 17heures n'est pas liée à la variation du nombre d'écoutants.

On constate sur le graphique qui vous est présenté que le taux de transmission varie selon l'heure. Ainsi après analyse des appels transmis heure par heure sur la totalité de l'année, la part des appels transmis ne dépasse pas les 20% de minuit à 7h, contre 30% de 9h à 22h, avec un pic à 35% entre 13 et 14h.

Comme nous l'avons vu précédemment, le nombre d'appels décrochés est plus faible le week-end qu'en semaine, notamment du fait d'un effectif moindre au pré accueil. De ce fait, il apparaît cohérent que le nombre d'appels traités par les écoutants soit plus faible, ce que vous pouvez observer sur le graphique projeté.

La répartition mensuelle des appels traités montre qu'au mois de juin les aides immédiates et les transmissions sont plus nombreuses.

Faut-il y voir une corrélation avec l'approche des grandes vacances et la fermeture de certaines institutions ?

Je vous laisse y réfléchir et je passe maintenant aux appels traités par département.

3. Les appels traités par les départements

Afin que vous ayez une vision nationale des appels traités, je vous propose de regarder les deux cartes qui suivent : la première représente le nombre d'aides immédiates pour 100 000 mineurs par département (pour les personnes qui sont loin, je précise que plus le vert est foncé plus le nombre d'aides augmente). La seconde représente le nombre de transmissions pour 100 000 mineurs par département. Les 5 départements pour lesquels il y a eu le plus d'aides immédiates et de transmissions, sont les mêmes qu'en 2008, à savoir : la Seine St Denis, Paris, le Rhône, et les Bouches du Rhône.

Troisième partie : Les personnes concernées par les appels

Dans cette 3ème partie nous allons porter notre regard sur les appelants, les enfants en danger ou en risque de l'être ainsi que sur les auteurs présumés.

Concernant la description des appelants

1. Description des appelants

54% des appelants ne s'identifient pas dans le cas d'une transmission contre 12% dans le cas d'une aide immédiate. La peur de perdre le contact avec l'enfant est la principale raison évoquée pour garder l'anonymat ; à cela on peut aussi ajouter la crainte d'éventuelles représailles.

Parmi les appelants dont on connaît le lien avec l'enfant, les parents sont les premiers interlocuteurs. Il représente en effet 27% des appelants. Dans 10% des cas les mineurs font eux mêmes la démarche et dans 5% des cas on note que les professionnels appellent le 119.

On observe également que les appelants sont le plus souvent des femmes. La répartition des appels sur la journée nous apporte les éléments suivants : les grands-parents contactent notre service plutôt le matin et le mardi, les mineurs plutôt le mercredi de 12 à 20h et les professionnels principalement le vendredi dès le milieu de l'après midi.

Dans l'ensemble, les interlocuteurs du 119 n'ont pas réellement changé depuis 5 ans. Concernant la description des enfants

2. Description des enfants en danger ou en risque de l'être

Le tableau qui apparaît montre que les comptes rendus d'appels concernent légèrement plus de filles que de garçons, soit 47% contre 45% et que le sexe des enfants est mieux renseigné dans les transmissions que dans les aides immédiates.

Sur la pyramide des âges qui s'affiche, on constate que jusqu'à 10 ans, pratiquement autant de filles que de garçons sont déclarés en danger ou en risque de l'être. Après cet âge, le nombre de filles reste relativement stable jusqu'à 18 ans alors que le nombre de garçons diminue avec l'âge.

L'histogramme qui vous est présenté met en évidence que l'âge de l'enfant est un facteur important dans le traitement de l'appel ; en effet, plus l'enfant est jeune, plus l'appel donnera lieu à transmission.

Je vais maintenant vous donner quelques éléments sur l'environnement familial de l'enfant :

- dans 46% des cas, les enfants vivent avec leur mère,
- dans 8,5% des cas, les enfants vivent avec leur père
- dans 35,4% des situations, les enfants vivent avec les deux parents.

Il est intéressant de soulever que la structure familiale autour des enfants en danger ou en risque est différente de celle de la population générale mais je ne m'attarderai pas sur ce point et vais vous décrire maintenant les auteurs présumés.

3. Description des auteurs présumés à l'origine des dangers

Les auteurs déclarés sont principalement issus de la famille proche. En effet, pour 82% d'enfants, le père ou la mère ou les deux seraient à l'origine du danger. Cette proportion s'élève à 88% si l'on ajoute les beaux-parents et monte à 90% si l'on considère l'ensemble de la famille proche, c'est à dire parents, beaux parents, grands parents, frères et sœurs.

Si on détaille les catégories d'auteurs, on observe que dans 58% des situations, les mères sont des auteurs présumés. Elles sont suivies des pères et des beaux parents.

En 2009, il y a pratiquement autant d'hommes que de femmes parmi les auteurs déclarés. Les deux catégories dans lesquelles les femmes sont plus nombreuses sont les parents puis les professionnels. Les hommes, quant à eux, sont clairement surreprésentés parmi les membres de la fratrie, l'entourage et les beaux-parents.

Sur le tableau qui apparaît, on remarque que la très grande majorité des auteurs sont des adultes (soit 86% des cas) mais qu'il arrive que ce soit des mineurs. L'école est le cadre le plus fréquent des violences entre jeunes : pour illustrer ce propos, 33% des auteurs

mineurs sont des camarades de classe, 29% sont des frères et sœurs, 13% sont d'autres membres de la famille.

Dans la quatrième partie, je vais vous apporter quelques éléments relatifs à la nature des dangers, sachant que ce sujet sera développé lors de la table ronde n°4.

Quatrième partie : La nature des dangers déclarés

Concernant la nature des dangers et les caractéristiques de l'appel

1. Nature des dangers et caractéristiques de l'appel

Comme cela est indiqué sur le tableau projeté, plus de la moitié des enfants subissent des violences psychologiques. C'est la forme de violence la plus fréquente, suivie des violences physiques pour 36% des situations. Les négligences lourdes ainsi que les conditions d'éducation défailtantes concernent chacune 18% des enfants déclarés, suivies des violences sexuelles.

Concernant la nature des dangers et les caractéristiques des enfants

2. Nature des dangers et caractéristiques des enfants

Les enfants victimes de violences physiques, psychologiques ou sexuelles ont moins de spécificités au niveau de l'âge. De 3 à 15 ans, le nombre d'enfants est stable pour chaque type de violences. Les pics à 8 et 10 ans pour les violences physiques et sexuelles étaient également visibles pour les négligences et défailtances éducatives.

Les enfants subissant des négligences lourdes ou des défailtances éducatives sont en moyenne plus jeunes que les autres, tandis que les enfants se mettant en danger par leur comportement sont en majorité des adolescents de 13 ans et plus.

Comme vous pourrez le constater à la lecture du tableau qui s'est affiché, les filles sont plus souvent victimes de violences psychologiques et sexuelles tandis que les enfants se mettant en danger eux-mêmes sont majoritairement des garçons.

Nous allons maintenant regarder de plus près la nature des dangers et les caractéristiques des auteurs présumés.

3. Nature de dangers et caractéristiques des auteurs présumés

Les auteurs mineurs représentent 15% des auteurs soupçonnés de violences sexuelles contre 3% seulement pour toutes formes de dangers confondus. Les quelques auteurs mineurs présumés à l'origine de négligences ou de conditions d'éducation défailtantes correspondent à de très jeunes parents.

Le tableau qui vous est présenté laisse clairement apparaître que les négligences et les conditions d'éducation défailtantes sont majoritairement imputées aux femmes tandis que les violences sexuelles sont dénoncées à plus de 80% pour des auteurs masculins.

Le lien entre l'auteur présumé et l'enfant est corrélé au type de danger subi. A titre d'exemple, les mères sont très souvent soupçonnées de violences psychologiques ainsi que de négligences ou de conditions d'éducation défailtantes. Les pères sont, quant à eux, plus souvent présumés être les auteurs de violences physiques et sexuelles et dans une moindre mesure de négligences.

Cinquième partie : Contexte et suites d'un appel

Je vais terminer cette présentation en faisant un focus sur les informations recueillies, les orientations proposées et les retours de transmissions.

Concernant les informations recueillies

1. Les informations recueillies

Afin de décrire au mieux chaque situation traitée par le service, un certain nombre d'informations relatives aux parents, aux enfants et à leur environnement sont renseignées. Ces données permettent d'établir un contexte autour de la situation de danger vécue par l'enfant.

Sur le tableau qui est projeté, sont présentées les 15 informations les plus fréquemment recueillies concernant les enfants. Dans plus de 12% des appels traités, on retrouve un problème de scolarité et dans 9% des situations, est évoquée une aide administrative ou une mesure judiciaire.

Le tableau relatif au comportement des parents laisse apparaître des problèmes éducatifs et de prise en charge quotidienne dans 25% des cas. On notera également que 13% des appels font état d'une consommation de drogues, d'alcool ou médicaments et que dans 40% des appels une séparation des parents est pointée.

Sur ce dernier tableau relatif à l'environnement de vie de l'enfant, 4% des appels font part de difficultés économiques.

Concernant les orientations des appels

2. Les orientations des appels traités

Que l'appel soit transmis ou non aux services de l'ASE, l'écouter peut inviter l'appelant à entreprendre lui-même certaines démarches et le guider vers les structures les plus à même de l'aider.

Sur les 30 716 appels traités, il est indiqué dans 38% d'entre eux que des démarches ont été proposées à l'appelant, ce qui est d'ailleurs beaucoup plus fréquent dans le cas des aides immédiates.

Dans 16,3% des cas, l'appelant est invité à rappeler le 119 avec des informations plus précises afin de pouvoir procéder à une transmission. Une orientation vers le juge aux affaires familiales s'avère nécessaire dans près de 10% des aides immédiates; cela marque la part importante de conflits parentaux dans les situations évoquées au 119.

J'en arrive maintenant aux retours des transmissions

3. Les retours des transmissions

Chaque transmission reçue par un département doit faire l'objet dans les trois mois, d'un retour d'informations. Ces retours sont indispensables à notre service car ils permettent de connaître la suite qui a été apportée par l'ASE, voire par l'autorité judiciaire lorsqu'elle est saisie. Ils permettent également, mais surtout, de mesurer la pertinence du traitement des appels par le 119 et d'adapter en conséquence notre pratique.

Le taux des retours des départements est en baisse: en effet, en 2006, le taux était de 84%, il est passé à 80% en 2007, à 80% au 31 août 2008 et à 72.2% au 31 mai 2009.

Je me permets donc d'insister auprès de vous pour que vous soyez particulièrement vigilants à nous renvoyer les notices 2.

Si on analyse le nombre de retours par départements, on constate qu'il varie de 3 à 100%. J'attire bien sûr votre attention sur le fait qu'un taux élevé de retours ne signifie pas pour autant que les notices 2 soient toutes correctement remplies. Il faut donc bien distinguer quantité et qualité des retours.

Les notices 2 soigneusement renseignées, nous permettent de savoir quel service de l'ASE a été chargé d'évaluer la situation mais également si la famille est connue ou non du département et si la situation n'a pas donné lieu à une mesure particulière. Le fort taux de non réponse qui s'élève à 36% en 2009 ne permet pas de déterminer de manière fiable le taux d'efficacité des transmissions. Aussi, nous avons utilisé les informations concernant les mesures prises avant et à l'issue de la transmission pour apporter des éléments de réponses sur l'efficacité de notre dispositif.

Sur les 11 389 enfants pour lesquels nous avons eu un retour, 81% d'entre eux ont bénéficié d'une mesure. Sur ces 81%, près de la moitié n'était pas suivie par l'ASE antérieurement. Parmi les enfants qui étaient déjà concernés par une mesure, on a pu constater que soit le suivi se poursuivait de façon identique, soit il évoluait en fonction des nouveaux éléments contenus dans la transmission.

On observe également que l'aide la plus souvent mise en place après transmission et évaluation par l'ASE, est le suivi de secteur, puis le suivi PMI et l'AED. Dans un quart des situations un signalement est effectué.

Bien que ces données tendent à démontrer que notre service transmet à juste titre des informations vers les départements, il est indispensable, afin de confirmer cette analyse, que vous puissiez nous renvoyer les notices 2 renseignées de manière exhaustive.

Je vous remercie de votre attention.

BILAN RELATIF AUX CONVENTIONS DE PARTENARIAT ENTRE LE SNATED ET LES TÉLÉPHONES DÉPARTEMENTAUX :

NATHALIE LE MAIRE, DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE



1 - Rappel des constats de 2008 et des actions menées en 2008 et en 2009 :

Lors du Conseil d'administration du GIP du 9 juillet 2008, le Président Christophe Béchu a fait le constat du développement des téléphones départementaux ouverts au large public en constatant notamment des conditions d'appel moins favorables qu'au 119 : celui-ci fonctionnant 24h/24, avec 50 professionnels de l'écoute téléphonique formés et expérimentés, gratuit même des téléphones mobiles (ce qui n'est pas le cas pour les 0800), et dont la confidentialité est assurée par la non figuration des appels sur les factures de téléphone.

Lors de ce Conseil d'administration, le GIP s'est dit préoccupé par la mise en place progressive d'un double système tout en prenant en compte que l'activité de chaque téléphone départemental, plus encore que celle du 119, sera fonction de l'importance et de la continuité de la communication relative à chaque numéro.

Dans ce contexte, le Président du GIP a saisi l'ADF par courrier le 17 juillet 2008 sur cette question, insistant sur les inconvénients, en termes de coûts et de qualité de service pour les départements et demandant d'examiner les modalités de collaboration entre le 119 et ces téléphones départementaux.

Afin de préparer cette collaboration, nous avons conduit une analyse détaillée de ces téléphones départementaux avant la journée de rencontre avec les correspondants départementaux le 25 septembre 2008 et nous avons diffusé ces résultats lors de cette journée.

Afin de mettre en œuvre cette articulation avec les départements, le Conseil d'administration du GIP lors de la séance du 14 janvier 2009 a validé un projet de convention entre le GIP et les conseils généraux disposant d'un numéro ouvert au public qui prévoit :

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

Par ailleurs, suite à ce Conseil d'administration, le Président Béchu a envoyé un courrier à 15 départements qui étaient en phase de création afin de les inciter à réserver leur numéro aux professionnels. 5 départements ont répondu au GIP qu'ils revenaient sur leur projet et réservaient en effet la cellule aux professionnels.

2 - Etat des lieux en 2010

En 2010, le GIP a signé 6 conventions dont une avec un département qui disposait avant d'un téléphone public ouvert 24h/24 et qui a réduit les horaires d'ouverture.

(Parmi les 6 départements, on a le département du Cher (18) qui a conventionné alors qu'il n'a pas de téléphone départemental ouvert au public)

Afin de mettre à jour nos données sur les téléphones départementaux, nous vous avons transmis par courriel avant notre journée de rencontre un questionnaire simplifié :

- existe-t-il un tel départemental ouvert au public ?
- Si oui, dénomination, numéro, horaires d'ouverture ?

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

- **55 départements** n'ont pas de ligne téléphonique « Enfance en danger » ouverte au public

- **45 départements** ont un téléphone ouvert au public dont :

5 ouverts 24h/24 (3 en DOM)

21 créés avant 2007 (le plus ancien en 1986)

14 numéros de cellules classiques (pas de 0800 affiché comme gratuit)

11 basculent depuis longtemps sur le 119 sans conventionnement (nous allons approcher ces départements pour la signature d'une convention)

En conclusion, je confirmerai :

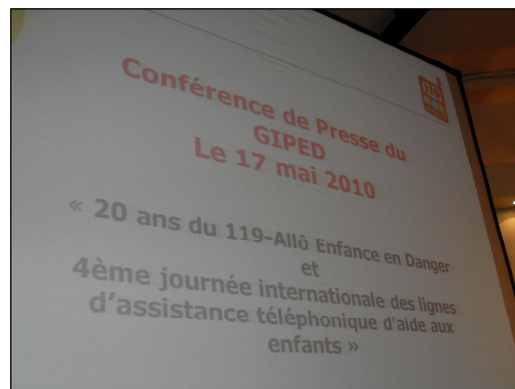
-la nécessité de poursuivre cette articulation par la formalisation de conventions entre le 119 et les départements précisant le fonctionnement (horaires et bascule 119), la communication et les échanges d'information sur l'activité téléphonique.

-la distinction entre n° vert départemental faisant l'objet d'une campagne de communication et n° de la cellule payant diffusé de manière plus restrictive mais qui peut accueillir des appels de particuliers.

L'action du GIP visait surtout une articulation avec les premiers car ils communiquaient et visaient donc un large public comme le 119.

INFORMATION SUR LA CAMPAGNE DE COMMUNICATION POUR LES 20 ANS DU SERVICE D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

NATHALIE LE MAIRE, DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINT



Le 9 janvier 2010, le service national d'accueil téléphonique a fêté les 20 ans de sa mise en place effective et celle de ses premiers appels.

En 20 ans, il n'y a pas eu une seule journée sans que le téléphone ne sonne des centaines de fois. Et ce, quel que soit le numéro d'appel :
05 05 41 41 → 0800 05 41 41 → 111 → 119 ...

Nous présentons ici les actions de communication autour des 20 ans du 119 :

- Une conférence de presse le 17 mai 2010 dans le cadre la 5^{ème} édition de la journée internationale des dispositifs téléphoniques de protection de l'enfance organisée par le CHI (Child Helpline International) permettant d'annoncer le 20^{ème} anniversaire du service,
- Une campagne d'affichage dans les transports publics au mois de mai 2010,
- La tenue d'un colloque européen de réflexion autour de la journée internationale des droits de l'enfant, en novembre 2010. Ce colloque sera un temps de réflexion sur les évolutions du 119 depuis 20 ans et sa place dans le champ de la téléphonie sociale, notamment au niveau européen.

1 - La conférence de presse du 17 mai 2010

Lors de cette conférence, le GIP Enfance en Danger a souhaité mettre en lumière le 119 et lancer des événements de communication.

■ **Présentation de la Journée Internationale des lignes téléphoniques d'assistance aux enfants** organisée par le réseau Child Helpline International sous le thème « connecting children »

Pour la 4^{ème} édition, le CHI réseau international créé en 2003 invite ses pays membres à célébrer cette journée internationale dans le but de mettre en lumière les dispositifs téléphoniques d'assistance téléphonique aux enfants.

En 2010, cette journée a pour thème : « Connecting children ».

■ **Présentation des principales évolutions du 119 sur 20 ans :**

1997: création du numéro simplifié « 119 »

1999: mise en place d'un pré accueil

2000: lancement du site internet du 119

2003: le 119 accède au statut de numéro d'urgence

2007: le service change de dénomination et devient le 119-Allô Enfance en danger

■ **Présentation du 119 et de son fonctionnement**

■ **Présentation des chiffres de l'enfance en danger à travers 20 ans d'activité**

- 175 000 heures d'ouverture du service,
- 500 000 appels traités par les écoutants dont 20% ont fait l'objet d'une transmission, soit en → moyenne 14 transmissions par jour (pour 25 en 2009).
- En 20 ans c'est plus de 200 000 enfants qui ont fait l'objet d'une transmission.
- Les constantes des appels sur les 20 ans

Les appelants sont principalement des adultes.

1 appelant sur 3 fait partie de la famille proche (parents, beaux-parents, grands parents...). Les enfants représentent environ 10% des appelants.

Les auteurs présumés du danger

Ils sont principalement membres de la famille proche.

90 % des dangers évoqués dans les situations évoquées au 119 proviennent de la famille : mère, père, beau-père.

Les types de dangers évoqués dans les transmissions

Dans 8 cas sur 10, les violences évoquées sont soit physiques soit psychologiques.

- Zoom sur les données 2009 qui ont été présentées par Madame Botella lors du précédent exposé

■ **Lancement et descriptif du plan de communication dans le cadre de ses 20 ans**

Sensibilisation des media sur leur rôle pédagogique et de prévention

Résultats : large couverture médiatique (50 articles, dans la presse nationale (Libération, l'Humanité, la Croix, le Monde...), et dans la presse régionale, reprise de la dépêche AFP dans plusieurs site Internet, passage sur 3 radios notamment RTL...).

2 - Une campagne d'affichage du visuel officiel du 119 dans les transports publics à l'échelle nationale

A l'occasion de cet anniversaire, pour mettre en lumière le 119 et augmenter sa notoriété, notamment en relayant cet événement auprès du grand public, le 119 a réalisé une campagne inédite d'affichage de son visuel dans les transports publics.

Descriptif : dans 41 départements et plus de 200 communes

■ Affichage de 700 affiches dans les couloirs du métro parisien et du RER entre le 18/05/2010 et le 24/05/2010

■ Affichage de 500 supports sur des bus de six grandes agglomérations françaises: La Rochelle, Toulouse, Grenoble, Nantes, Strasbourg et Montpellier entre mi-mai et mi-juin 2010

■ Affichage dans le métro de Marseille entre le 19 et le 25 mai

■ Affichage de 700 supports dans les gares de 31 grandes agglomérations du 17 au 23 mai.

Pour compléter cette campagne sur un mois, la Présidente du GIP a sollicité l'ensemble des départements début juin 2010 pour un partenariat dans le cadre d'une campagne de communication du 119 en direction des transports scolaires.

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

- SFR soutient le 119 et envoie ce 17 mai 2010 un sms de sensibilisation à tous ses clients du « parc jeunes » (10-18 ans).

Ce message de sensibilisation donne des informations sur le fonctionnement du 119 et ses missions.

Texte du sms :

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

- Entre le 17 et le 21 mai 2010, La bannière animée du 119 est sur la page d'accueil générale du site sfr.fr (l'un des sites les plus visités en France) et sur différentes pages dédiées aux jeunes avec un lien hypertexte vers un texte d'information sur le 119. D'autres visuels du 119 seront mis en ligne sur le site de SFR de façon pérenne, notamment sur la page « SFR s'engage ».

L'impact chiffré sur l'activité du 119 un mois après le lancement de cette campagne :

Un pic d'activité le 17 mai, notamment avec le SMS, doublement des appels entrants et des appels décrochés.

La première semaine augmentation de 30% des appels décrochés par le pré accueil.

En ce qui concerne les appels traités par les écoutants, nous avons constaté une hausse des aides immédiates ainsi que des transmissions avec une moyenne de 34 transmissions par jour depuis 1 mois (au lieu de 26 depuis le début de l'année).

4 - Information sur la rencontre du 23 novembre 2010 après-midi (date reportée)

L'objectif principal :

Réunir les différents partenaires institutionnels, associatifs et médias autour d'un même objectif : réfléchir ensemble sur 20 ans de protection de l'enfance et sur la place de la téléphonie sociale en France, mais aussi dans des pays européens.

Les tables rondes pressenties :

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

ECHANGES AVEC LES PARTICIPANTS

Madame Martin-Blachais insiste sur le fait que les retours de notices 2 sont des retours régulièrement peu remplis.

Madame Marion, coordonnatrice au SNATED précise que les coordonnateurs contactent régulièrement les départements lorsque la réponse est « vague ». Ce sujet sera développé dans une des tables rondes de l'après-midi.

Une professionnelle d'un département :

Moi, c'est ma secrétaire qui remplit et qui codifie les retours. Je ne peux pas tout vérifier. Alors, si nous n'avons pas le temps de vérifier et que vous, vous n'avez pas le temps de nous appeler, il y aura des quiproquos.

Madame Martin-Blachais :

Alors, je vous rassure sur ce point. Aujourd'hui nous avons environ 35 départements pour qui nous avons un taux de retour inférieur à 70% et 15 départements avec un taux de retour inférieur à 50%. Nous allons avec ces 15 départements initialiser un travail de concertation et de collaboration pour regarder ensemble comment nous pouvons faire pour que la qualité des retours soient à la hauteur et ensuite étudier l'exploitation que nous pouvons en faire.

Donc, nous allons prendre contact institutionnellement avec ces 15 départements pour regarder avec eux comment nous pouvons travailler sur la qualité et les taux des retours.

Madame Bonvalot (dept 25 – Drôme) :

J'étais un peu surprise de voir la carte avec les retours car je pensais qu'on était meilleurs que ça. Je voulais savoir à quel délai vous comptabilisez les retours après la transmission?

Nathalie Le Maire :

Ce taux de retour est au délai légal de la convention constitutive de 3 mois. Alors, c'est vrai qu'il évolue dans l'année. Par exemple, dans le rapport d'activité final que présentons à l'Assemblée Générale de fin de l'année, dans l'analyse des retours notamment pour les mesures, à ce moment là on s'arrête au 31 août. Pour la présentation qui vous a été faite aujourd'hui, c'est au 31 mars 2010 par rapport à toutes les transmissions 2009. Donc depuis, avec les relances qu'on a réalisé et les retours que vous avez pu nous transmettre depuis, ce taux s'est sans doute amélioré.

Madame Bonvalot :

Dans notre département, actuellement, nous avons des délais d'évaluation qui sont beaucoup plus longs, nous avons augmenté les informations préoccupantes de 30% en 2008 par rapport à 2007. Donc, les unités d'évaluation spécifiques « protection de l'enfance » sont complètement débordées et c'est vrai que nous avons des délais de retour beaucoup plus longs depuis un ou deux ans.

Madame Martin-Blachais :

Nous avons pu le voir tout à l'heure sur le taux de retour qui vous a été présenté, puisqu'on a vu que jusqu'en 2008 on était aux alentours de 80% et c'est après, effectivement, que le taux de retour chute. Donc on se doute bien que, très certainement, il y a une montée en charge du côté des départements et par définition des délais de retour plus longs.

Zoé Delaville, écoutante au SNATED :

Je voulais insister sur l'importance des retours pour les écoutants puisque nous, lorsqu'on juge qu'une transmission est nécessaire, il est important dans notre pratique qu'on puisse aussi avoir des retours notamment, comme le disait Madame Botella, afin de réadapter

notre pratique et savoir si notre transmission a été jugée par le département bénéfique ou non, juste ou non.

On a également des ré appels concernant les mêmes situations donc parfois on se demande ce qui a été fait sur le terrain, est-ce qu'il y a eu une évaluation ou pas encore, des mesures prises éducatives ou non... Ce qui nous permettrait aussi d'ajuster l'évaluation suite à un second appel ou à un troisième et sans retour c'est compliqué de réadapter notre pratique et d'essayer de mieux travailler avec les départements. Donc, on insiste sur l'importance des retours et surtout des commentaires car parfois les commentaires sont courts et ça ne nous permet pas de réajuster notre pratique.

Madame Martin-Blachais :

Merci pour ce témoignage

Un participant :

Oui, l'évaluation surtout pour les situations compliquées prennent du temps parce que ces situations ne partaient pas au parquet et restaient dans l'administratif. Après cette petite étude que nous avons mené, nous vous avons contacté afin de vous demander si cela vous intéressait d'être informé que la situation était toujours en cours. Vous nous avez répondu que cela ne vous intéressait pas et que ce qui comptait c'était la conclusion de l'évaluation. Du coup je me demande si ce n'est pas pertinent de vous communiquer quand même cette information ?

Madame Martin-Blachais :

Ecoutez, je retiens votre proposition. Nous allons y réfléchir, mais effectivement je pense qu'il est quand même important pour le 119, dans le délai de trois mois, de savoir si le dossier est actif, s'il y a une démarche en cours même si effectivement c'est une réponse différée. Mais, au moins c'est une réponse qui nous permet, comme le disait effectivement l'écoutante tout à l'heure, de savoir, en cas de rappel, que le dossier n'est pas clos et qu'il n'est pas classé sans suite mais qu'il est en cours d'évaluation.

Un participant :

D'accord, nous avons une deuxième question. Nous avons aussi un délai de 3 mois pour l'évaluation et du coup les équipes qui mènent les évaluations pour le département se sentent pressées par cette demande de retour, et je me demande si vous étudiez ou pas la question de nous relancer plus tardivement. Cela nous permettrait d'avoir un taux de retour plus important.

Madame Martin-Blachais :

Vous évoquez la question de la hiérarchie des délais. L'ONED a fait une étude sur une cinquantaine de protocoles de partenariat départementaux et dans certains départements, dans certains protocoles, il y a effectivement plusieurs types de situations de délai de retours qui sont prévus.

Il y a des situations d'extrême urgence avec des délais très courts, il y a des situations de « moyenne urgence » avec des délais un peu plus longs et puis il y a effectivement des possibilités d'évaluation à plus long terme en fonction des situations. Alors peut être qu'effectivement nous avons, nous, à l'heure actuelle dans le cadre de la convention constitutive, un seul délai qui est prévu, qui est unique et standardisé. Peut être qu'il faut que l'on réfléchisse pour voir si à l'avenir on peut imaginer quelque chose à plusieurs dimensions en fonction de la nature de l'information. Cela peut être une piste de travail avec vous.

Madame Lagarde (dept 82- Tarn et Garonne) :

Toujours dans le cadre des retours. Lorsque dans le contenu de l'appel il n'est cité qu'un enfant, et que dans la famille il y a plusieurs enfants, nous quand nous vous faisons le retour on vous le fait que sur l'enfant concerné par l'appel. Donc, comment vous le considérez? Pour vous, c'est une réponse ?

Nathalie Le Maire :

Oui bien sûr, les retours sont calculés à partir de la transmission.

Madame Lagarde :

Oui, mais si dans le contenu de l'appel on ne parle que d'un enfant, par contre sur la fiche de transmission vous mettez plusieurs enfants?

Nathalie Le Maire :

Oui, mais on le comptabilise comme retour dans ce cas là. Cela ne pose pas de soucis.

Un professionnel du Dpt 34 (Hérault) :

Nous avons observé dans notre département, entre 2007 et 2009, qu'on avait doublé les transmissions reçues avec en 2008 une baisse importante. Et là, c'est reparti et fortement avec 50% des situations qui n'étaient pas connues et qui ont fait l'objet d'évaluations. 3 mois de délai c'est court et la question est de savoir ce qu'on attend de l'évaluation aussi... et par rapport aux évaluations on va de 3 mois à un peu plus de 3 mois... Et pour l'évaluation des cas connus, on a moins de sans suite donc moins de diffamation, là où on observe une augmentation. Alors est-ce dû à votre communication car nous avons entendu à un moment donné dans les médias que les familles et les parents peuvent vous interpeller. Ainsi, nous avons des transmissions de pères ou de mères que pour notre part nous orientons par la suite vers le JAF... Donc on se demandait comment étaient traités ces appels sachant que dans le département de l'Hérault, nous n'avons pas le même traitement de ces informations, c'est une position qu'on a prise. Bien sûr, nous vérifions mais c'est une question par rapport à ces transmissions qui créent une augmentation?

Et la question aussi des transmissions que nous recevons juste avant la fin de notre journée de travail et qui sont graves. C'est très rare mais c'est vrai que nous assurons que jusqu'à 17h30. Pour les cas d'abus sexuel, et les autres cas qui demandent de notre part une transmission au parquet direct, est ce que le 119 est en mesure de saisir le parquet directement pour ce type de cas?

Madame Martin-Blachais :

J'essaie de reprendre vos questions car il y en a plusieurs dans votre intervention.

La question sur la conflictualité conjugale, parce que c'est une question que vous évoquez. Nous vous avons présenté tout à l'heure des chiffres des retours, notamment vers les orientations vers le JAF.

Vous dire qu'au-delà de votre question sur cette thématique là, on vous a dit aussi qu'en général les transmissions sont des transmissions qui se font parce qu'il y a un enfant qui est concerné par la problématique familiale et qu'on a beaucoup travaillé. Je vous incite à vous rendre sur le site de l'ONED. En effet, un gros travail a été réalisé sur la question « protection de l'enfance et violences conjugales ». Nous avons un certain nombre d'éléments concernant cette problématique et aujourd'hui il y a un autre regard qui est porté sur les questions des violences conjugales et des enfants qui sont pris dans la conflictualité des parents, et qui sont exposés en particulier en qualité de témoins à des situations de violences graves. Aujourd'hui cette thématique elle est totalement intégrée à la problématique de la protection de l'enfance. C'est à dire que la question des enfants impliqués dans la question des violences conjugales aujourd'hui ne peut plus être considérée comme une problématique sociale qui concerne les adultes, mais on a aujourd'hui, des travaux, des recherches, des communications des publications qui ont été regarder du côté de l'impact sur les enfants pour considérer que ces enfants ne restent pas indemnes de ce à quoi ils sont confrontés que ce soit en terme encore une fois d'exposition aux violences ou même d'instrumentalisation dans la conflictualité du couple. Donc cette question sur les violences conjugales est vraiment intégrée dans le champ de la protection de l'enfance.

Ensuite, vous avez évoqué me semble-t-il la question de l'articulation du 119 et des services départementaux à certaines heures. Ça fera partie d'un atelier que vous aurez juste après où effectivement il y a une vraie question aujourd'hui entre le 119 qui fonctionne 24h sur 24 et

les services départementaux qui, normalement, ont vocation à recueillir à tout moment et quelle qu'en soit l'origine. Là, il y a vraiment une question qui se pose aujourd'hui : comment est ce que le 119 s'articule avec les départements en dehors des heures ouvrables?

Donc il y a une question sur la continuité du service public et sur l'interlocuteur départemental joignable ou pas avec le 119 en dehors des heures ouvrables, mais on reviendra sur cette question lors d'une de nos tables rondes.

Concernant la troisième question qui concerne la saisine directe du parquet, je vous rappelle que cette problématique fera également partie d'une table ronde puisqu'effectivement pose ici la question des critères des saisines directes du parquet. Cela nécessite aussi que les choses soient clairement clarifiées avec les départements. Il y a un certain nombre de départements qui souhaitent être saisis ; il leur appartient d'apprécier et de saisir directement le parquet s'ils le jugent nécessaire. Il faudra qu'on y réfléchisse pour que la loi de mars 2007 s'applique à tous.

Dans le code de l'action sociale et des familles, normalement, la vocation du 119 est de saisir les départements. C'est comme ça, en tous les cas, que le législateur a pensé le dispositif. Ceci dit, on peut effectivement s'interroger sur des circonstances particulières qui en situation de gravité et non en situation d'urgence comme le stipule la loi de mars 2007.

Se pose alors la question suivante : comment se traite l'urgence dans l'articulation avec les départements lorsque le 119 est saisi d'une situation d'urgence qui peut ne pas être grave dans certains cas (l'urgence peut induire de la gravité), mais ce n'est pas toujours le cas. Donc toutes ces questions feront l'objet d'un atelier.

Notre magistrate de l'ONED, Madame Soudoplatoff, sera très à l'écoute de vos questions et vous répondra sur tous ces points.

Madame Pescador (CRIP Dpt 75 –Paris):

Je souhaitais ré aborder les retours d'évaluation après transmissions à la CRIP. Ce que je peux dire au niveau de Paris c'est que le nombre de transmissions est très élevé et les délais de réponses sont donc plus importants. Nous avons un premier délai d'un mois, puis de quatre mois. Donc, il faut attendre 4 mois pour la majorité des IP du 119 du fait de l'augmentation, Mais, sont-ils pris en considération ces retours même après 4 mois?

Madame Martin-Blachais :

Là, vous soulevez une question qu'il faut qu'on travaille et je pense qu'il est effectivement important pour le 119 de savoir que des investigations sont en cours et probablement qu'on ira vers la proposition de nous faire tout au moins un premier retour pour nous dire que les investigations sont en cours. Cela nous permettra peut-être d'accéder à un délai un peu plus long que celui qui est prévu dans la Convention Constitutive pour le retour définitif nous permettant de connaître la clôture qui a été donnée à l'évaluation que vous avez conduite. Mais je me retourne vers les membres du bureau et les administrateurs puisqu'effectivement nous avons une convention constitutive qui pose un certain nombre de règles. Cette convention vaut jusqu'en 2011 et donc nous prenons acte de vos remarques et nous verrons si au moment de son renouvellement, il conviendra effectivement d'introduire des modifications sur cette question.

Une professionnelle de la CRIP Dpt 62 (Pas-de-Calais) :

Je voulais juste apporter une petite précision sur les retours d'évaluation, et surtout les notices 2 sans réponse. Il y en a, sur l'année 2009, pour lesquelles vous n'avez pas encore eu de réponse. Ce sont souvent des situations pour lesquelles nous avons cumulé parfois 4 ou 5 IP sur 3-4 mois avec chaque fois des éléments différents dans chaque IP. Ce qui fait que la situation est perpétuellement en évaluation et qu'effectivement si vous nous en transmettez une en janvier puis une autre en mars, nous ne serons pas en mesure au mois d'avril de répondre à celle du mois de janvier. Et généralement, la réponse qui est faite sur les 4 ou 5 IP est la même, qu'elle émane du 119, de la justice ou de n'importe quelle institution qui va nous transmettre l'IP. Donc, c'est vrai que, de manière transitoire, cela

peut avoir un intérêt pour le 119 de savoir que l'évaluation est toujours en cours, le temps que les territoires puissent apporter une réponse sur les mesures prises administratives ou judiciaires.

Madame Martin-Blachais :

Je crois que cette question de l'information intermédiaire est certainement essentielle et je pense en particulier à l'écoutante qui est intervenue tout à l'heure. Les écoutants sont porteurs de la préoccupation de la situation dont ils ont eu connaissance dans l'appel et ils ont besoin d'avoir quand même une information pour savoir si leur préoccupation a bien été prise en considération et si un « relais » a été pris.

Donc, nous allons réfléchir ensemble à ces questions.

DEUXIEME PARTIE : TABLES RONDES

TABLE RONDE N° 1

LA NOTION D'URGENCE ET DE RECUEIL A TOUT MOMENT DANS LE TRAITEMENT DES INFORMATIONS RECUEILLIES AU 119 ET LE TRAITEMENT PAR LA CELLULE DEPARTEMENTALE EN APPLICATION DE LA LOI DU 5 MARS 2007

Animation : François Bringuier, Coordonnateur au SNATED

Intervenants :

- Anne Sylvie Soudoplatoff, Magistrate, Chargée de Mission ONED
- Farida Kader, Responsable du Dispositif Enfance en Danger – Service de protection de l'enfance, Conseil Général du Bas-Rhin
- Claude Page, Responsable de la CRIP – Service Enfance, Conseil Général du Var



Que dit la loi ?

L'article L 226-3 du CASF précise que « le Président du conseil général est chargé du recueil, du traitement et de l'évaluation, **à tout moment** et quelle qu'en soit l'origine des informations préoccupantes relatives aux mineurs en danger ou en risque de l'être. »

Ce texte, qui a pour objectif d'éviter une situation dramatique et qui s'inscrit dans la volonté du législateur de ne passer à côté d'aucune situation urgente, soulève plusieurs questions de nature différente mais néanmoins délicates.

- C'est tout d'abord la question de l'organisation d'un dispositif permettant le recueil à tout moment.
- C'est ensuite, la question de l'urgence, de ce qui constitue une urgence, de son évaluation et de son lien éventuel avec la notion de gravité qui autorise la saisine directe du procureur de la République.

1 - La question du recueil à tout moment

En réalité, ce n'est pas une question tout à fait nouvelle. En effet, l'article L226-3 dans sa rédaction antérieure à la loi de 2007 prévoyait que le président du conseil général (après concertation avec le représentant de l'Etat dans le département) mettait en place un dispositif permettant de recueillir « **en permanence** » les informations relatives aux mineurs maltraités et de répondre aux situations d'urgence, selon des modalités définies en liaison avec l'autorité judiciaire et les services de l'Etat dans le département.

Dans le même ordre d'idée, l'article L226-6 CASF - qui fonde le SNATEM devenu SNATED - disposait déjà, toujours antérieurement à la loi de 2007, que « le président du conseil général informe le groupement des modalités de fonctionnement permanent du dispositif départemental ».

Ce qui change avec la loi de 2007 :

- La centralisation des informations préoccupantes au sein d'une cellule de recueil, traitement et évaluation ; autrement dit, le dispositif est précisé et dépasse le simple recueil.
- Des protocoles doivent formaliser le circuit des informations préoccupantes.

C'est donc en principe dans ces protocoles qu'on peut trouver comment s'organisent le recueil, le traitement et l'évaluation « **à tout moment** » prévu par la loi, autrement dit la permanence du dispositif.

Dans son rapport 2008, l'ONED s'était déjà penché sur la question de la permanence et soulignait qu'à l'automne 2008, nombre des départements n'avaient pas mis en place un dispositif de veille ou d'astreinte la nuit ou le week-end et que ceux qui avaient pu le faire l'avaient fait avec des stratégies différenciées. Il était notamment rapporté à titre d'illustration que dans un département, une équipe de professionnels chargée d'une veille sociale enfance et rattachée au centre départemental de l'enfance assurait des évaluations en soirée ou en week-end. Cependant, il était souligné qu'au-delà de la désignation de personnels chargés de la permanence, il restait à clarifier les prérogatives et les missions de ces professionnels.

Qu'en disent les protocoles ?

En 2009, nous avons procédé à l'ONED à une première étude portant sur la lecture de 50 protocoles. (Pour mémoire, au 31.12.2009, 76 protocoles étaient finalisés dont 58 effectivement signés.)

Toutefois, il y a lieu de souligner que tous les protocoles ne traitent pas en leur sein de la question de la permanence du dispositif de recueil qui peut être abordée dans le cadre de guides techniques ou des annexes dont nous n'avons pas eu nécessairement connaissance. En effet, certains protocoles ont une finalité plus « pratique » que d'autres (avec adresse des services voire des partenaires, numéros de téléphones, etc...) d'autres étant plus généralistes et portant principalement sur le rappel des dispositions légales.

Ainsi, sur ces 50 protocoles, près de la moitié précise effectivement les heures d'ouverture de la cellule ou du numéro vert local.

En ce qui concerne la permanence du dispositif, quelques protocoles font état de l'existence d'un cadre d'astreinte en dehors des heures d'ouverture de la cellule et réservé aux professionnels (les particuliers étant renvoyés au 119).

Deux protocoles renvoient au cadre du foyer de l'enfance qui organise l'accueil du mineur en cas d'ordonnance de placement provisoire.

Plus majoritairement, les protocoles renvoient au procureur de la République, éventuellement par le biais des services de police et de gendarmerie. Ce renvoi s'appuie sur l'urgence – critère souvent utilisé dans les protocoles pour la saisine directe du parquet. Sur ce point, la circulaire d'orientation du garde des sceaux du 6 mai 2010 souligne que l'article L226-3 CASF exclut le renvoi sur la permanence du parquet en dehors des heures et jours ouvrables de la cellule, le critère de la saisine du parquet étant la gravité de la situation et non l'urgence

Le 119 est également cité comme relais par une dizaine de départements. L'information est alors donnée de l'existence du numéro national accessible en permanence. Un département toutefois fait référence à la convention établie avec le SNATED de bascule du numéro vert départemental vers le 119 pendant les heures de fermeture du service téléphonique départemental.

Le guide sur « la cellule départementale de recueil, de traitement et d'évaluation » préconise quant à lui que la cellule fonctionne sur une plage horaire la plus large possible et qu'il soit prévu les relais nécessaires pour assurer une permanence en lien avec les institutions.

Mais il est difficile de penser la question de la permanence sans penser à ce qui justifie cette permanence du recueil à savoir l'urgence.

2 - La question de l'urgence

Que dit la loi de 2007 sur la question de l'urgence ? En fait, elle n'en parle pas directement. A partir du moment où l'article L226-3 du CASF prévoit que le président du conseil général est chargé du recueil, du traitement et de l'évaluation des informations préoccupantes « à tout moment », il est en possibilité de traiter les urgences. De plus, la loi du 5 mars 2007 a donné des outils pour ce faire notamment par le dispositif d'accueil de 72 heures qui permet une mise à l'abri de l'enfant qui se trouve hors du domicile familial, sans l'accord des titulaires de l'autorité parentale et sans décision de justice. (Cet outil complète l'accueil 5 jours déjà prévu par le CASF).

Cependant, la lecture des protocoles montre que la notion d'urgence est néanmoins utilisée comme critère de saisine directe du procureur de la République, bien que cela ne soit pas expressément prévu par la loi. La loi prévoit en effet que le président du conseil général peut saisir le procureur de la République lorsque l'évaluation de la situation n'est pas possible, ou lorsque la famille refuse l'intervention administrative ou lorsque cette intervention est sans effet sur la situation de danger. Mais la loi prévoit également la saisine du parquet en cas de gravité de la situation. Reste à savoir ce que revêt « la gravité » de la situation et notamment si l'urgence ne vient pas « colorer » la gravité.

En préliminaire, je rappellerai que lors des débats parlementaires, l'amendement prévoyant la saisine directe du procureur de la République envisageait de restreindre les motifs de sa saisine « du fait de la gravité et de l'urgence de la situation ». L'amendement effectivement discuté et voté a finalement exclu l'urgence au motif que l'article 375-5 du code civil

prévoyait déjà que l'intervention directe du procureur de la République avait lieu en cas d'urgence¹.

L'urgence dans les protocoles est parfois donnée comme motif de saisine directe du procureur de la République. Pour le coup, ce n'est pas du tout l'esprit et le texte de la loi. Certains protocoles justifient cependant la saisine directe du procureur de la République en cas d'urgence par la nécessité de mettre l'enfant à l'abri de façon immédiate et en conséquence par l'impossibilité d'évaluer le danger ou par le fait que la protection administrative s'avère d'emblée inopérante, ce qui permet de retourner aux cas de saisine du procureur de la République par le président du conseil général. Ce qui pose la question de savoir si effectivement, dans la réalité, l'urgence peut contribuer à la gravité d'une situation.

Autrement dit, existe-t-il des situations qui peuvent nécessiter une intervention urgente, une mise à l'abri immédiate, qui pourrait s'effectuer dans le cadre d'intervention administrative? Il y en a sans doute (notamment l'adolescent qui se retrouve à la porte de chez lui en pleine nuit à la suite d'un conflit très vif mais pour lequel on pourrait engager néanmoins un travail contractualisé avec la famille). Mais cela renvoie au fait qu'au-delà des dispositifs à mettre en place, la question de l'urgence est très complexe.

Cette notion est en effet souvent mise en avant dans les situations de crise (la crise familiale dans sa manifestation vient solliciter le professionnel) qui ne demande pas systématiquement une réponse dans l'urgence, où lorsque l'angoisse du professionnel est trop forte, notamment par la perte de la visibilité de ce qui peut se passer dans la famille (les situations d'urgence du vendredi soir ou d'avant les vacances scolaires par exemple). Il peut parfois aussi s'agir d'une nécessité vitale ou immédiate de mise à l'abri, ce qui est cependant beaucoup plus rare. On sait d'ailleurs, que ce soit dans les conseils généraux ou dans les cabinets de juge des enfants, que nombre de situations traitées dans l'urgence « tournent court » une fois le pic de la crise passé. Cela veut dire en substance que la question de l'urgence pose bien sûr la question de l'évaluation de cette urgence, de ce nécessaire recul que doivent avoir les professionnels mais si difficile à mettre en œuvre en cas de crise.

¹ Art.375-5 du code civil début du deuxième alinéa : « *En cas d'urgence, le procureur de la République du lieu où le mineur a été trouvé a le même pouvoir, à charge de saisir dans les huit jours le juge compétent, qui maintiendra, modifiera ou rapportera la mesure.* »

INTERVENTION DE FRANÇOIS BRINGUIER :



1 - Quelques chiffres :

En 2009, le SNATED a effectué 9235 transmissions. Sur ce nombre, 1131 ont été qualifiées d'urgentes, soit 12,2% du total. 83 d'entre elles ont donné lieu à un contact direct avec un service d'urgence.

Le recours à ces services (police, gendarmerie, samu ou pompiers) a dans l'immense majorité des cas (90% environ) eu lieu en dehors des « heures ouvrables ». Soit entre 18h et 9h et le week-end.

Comme vous pouvez l'observer (*voir tableau ci-dessous*), tous les types de danger sont représentés, avec par ordre d'importance les violences sexuelles, physiques, les négligences lourdes et le danger résultant du comportement de l'enfant lui-même, les violences psychologiques.

Pourcentage de transmissions urgentes en fonction du type de danger	%
Violences Physiques	16
Violences psychologiques	13,5
Négligence lourde envers l'enfant	15,5
Condition d'éducation défailante	5,5
Violences sexuelles	17
Danger résultant du comportement de l'enfant lui-même	16

Il n'y a pas lieu de s'étonner de la présence de conditions d'éducation défailantes sans maltraitance évidente dans les « urgences ». Les transmissions visant très souvent plusieurs enfants, la demande d'intervention urgente peut ne concerner qu'un seul mineur ; le reste de la fratrie étant victime d'autres dangers, ou indemne.

2 - Cela étant, qu'entendons-nous au 119 par urgence ?

Comme l'a très bien montré l'intervention précédente, la définition de l'urgence (et donc de son évaluation) est beaucoup moins aisée qu'elle n'en a l'air de prime abord. Et nous ne cessons au 119 d'interroger notre conception de l'urgence.

Le recours au dictionnaire donne pour étymologie : du latin « urgere », pousser, presser. L'urgence, quant au sens, représente :

- le caractère de ce qui est urgent
- la nécessité d'agir vite
- quelque chose dont on doit s'occuper sans retard, sans délai

Pour la plupart des citoyens, l'urgence est entendue comme ce qui doit être pris en charge « là, maintenant, tout de suite ».

Les critères de l'urgence : peu de critères « en soi » ou absolus de l'urgence, sinon le risque vital.

Hormis ce dernier élément, la qualification d'urgence au 119 ressort à la combinaison de plusieurs facteurs : âge du mineur ; type de danger ou de risque ; proximité avec l'auteur du danger ; actualité du danger ; à quoi il faut associer selon les cas ce que nous appelons « facteurs d'alerte » et nommons désormais « informations recueillies ».

A titre d'exemple, les fugues sont souvent considérées comme relevant de l'urgence. Pour autant elles s'apprécient différemment selon que le mineur a dix ans ou qu'il sera bientôt majeur ; selon que la situation est déjà connue ou pas des services idoines ; selon que le fugueur a dans son entourage des personnes ressources etc.

En outre, dans la pratique, la demande d'intervention (idée de la nécessité de modifier le cours des choses) urgente revêt plusieurs aspects dont, et par ordre d'importance :

- s'assurer de l'intégrité physique du mineur (extraction du lieu du danger, mise à l'écart de l'auteur du danger, recueil du mineur en fugue)
- s'assurer que les preuves du danger sont constatables (hématomes sur le visage ou sur le corps de l'enfant, dont on sait très bien qu'ils peuvent rapidement disparaître)
- s'assurer, plus rarement, que la situation est, ou sera à brève échéance, bien prise en compte par les services appropriés.

3 - La prise en compte de l'urgence au 119

2 exemples :

Vignette n° 1 :

Appel parvenu sur le 119 le samedi 29/11/2008 à 00:32 / durée de l'appel : 11'

Fille de 5 ans qui aurait été rouée de coups par son père; nombreuses ecchymoses sur le corps et visage tuméfié. Mère n'aurait pu intervenir par peur de représailles.

Ecouteur a appelé l'astreinte du 119 qui lui a enjoint de contacter la Brigade des Mineurs. Prise de contact avec BM qui dépêche sur le champ un véhicule à l'adresse indiquée. Situation fera l'objet d'une transmission au J.E. dès lundi matin. Retour du département indiquera transmission au Parquet et saisine du J.E.

Vignette n° 2 :

Appel parvenu sur le 119 le mercredi 31/03/2010 à 17:14 / durée de l'appel : 22'

Adolescente de 16 ans ½, enceinte de plus de trois mois, en rupture de ban, a quitté son compagnon suite à des violences conjugales+++ , à la rue, sans personne ressource pour l'héberger.

Prise de contact avec le département; astreinte départementale prend le relais et indique que si in fine pas de solution au niveau J.E. , opérera une saisine Parquet en vue OPP. Situation transmise en fin d'après-midi au J.E. . Retour indique OPP.

Le 119 est a priori assez bien placé pour prendre en compte l'urgence, conformément aux dispositions de l'art. L 226-6, CASF. Le 119 fonctionne 7/7 et 24/24, y compris les jours fériés et chômés.

Pour les professionnels du 119, il faut avant tout s'assurer de l'intégrité du mineur. Partant de ce préalable, la gestion de la situation estimée urgente se déroule comme suit :

Aux jours et heures « ouvrables », i.e. en semaine de 9h à 18h, nous transmettons au Conseil Général, conformément à la loi. Cela peut bien évidemment aussi faire l'objet d'une liaison téléphonique avec les cellules ou correspondants départementaux ; mais ce n'est pas systématique.

C'est en revanche fréquent lorsque nous avons le sentiment d'une « vraie » urgence. La difficulté vient de ce qu'il n'est pas toujours possible de trouver un récipiendaire, à défaut d'un interlocuteur, sur les Conseils Généraux.

Cela peut être doublé d'un coup de fil aux services d'urgence.

En dehors de ces créneaux horaires, nous prenons souvent contact avec un service habilité et capable en temps réel de mettre le mineur à l'abri : services de police-gendarmerie, SAMU, pompiers.

En tout état de cause, la prise de contact avec un service d'urgence n'exonère pas le 119 d'une transmission au Conseil Général.

Nous avons analysé les réponses au questionnaire qui vous a été adressé en 2009. On peut noter que pour les départements disposant d'une astreinte (à notre connaissance 39), cette dernière revêt des formes diverses, que ce soit en termes d'accessibilité horaire, d'accessibilité à la qualité etc...

On peut dégager des tendances :

Lorsque les départements n'ont pas d'astreinte (au nombre de 61), la procédure consiste généralement à appeler la police, transmission suit, ou suivra le lendemain. Pour un département, c'est le 119 qui joue le rôle de l'astreinte.

Certains numéros d'astreinte, au nombre de 10, sont réservés aux professionnels (assistants familiaux + Parquet) hors 119.

D'autres, au nombre de 5, sont réservés aux professionnels, y compris le 119.

Certains, au nombre de 17, sont ouverts à tout public.

D'autres encore, au nombre de 5, sont ouverts 24/24 soit 7/7 ou nuits et week-ends et ne concernent que les professionnels

Un cas « hybride » : tout public, sauf 119.

Par ailleurs, il n'est pas toujours simple pour le 119 de connaître les modalités de fonctionnement permanent du dispositif départemental (art L 226-6 al 2 CASF). C'est pourquoi nous vous questionnons régulièrement sur ce sujet.

[Notons que pour certains Conseils Généraux, peu nombreux, ce fonctionnement permanent peut être assuré par le basculement de ligne vers le 119, qu'il y ait convention bilatérale ou pas...]

4 - In fine

Un dernier point pour conclure cette communication, le 119 ne saisit pas, à l'heure actuelle, directement le Parquet. Cela ne signifie pas que nous nous interdisons de la faire ; nous menons une réflexion sur ce sujet.

Ces hypothèses de saisine directe devraient être, en tout état de cause, très marginales et ne viser que des cas où urgence et gravité se confondent et où les modes habituels de prise en compte de la gravité ou de l'urgence auront échoué.

INTERVENTION DE FARIDA KADER



■ Comment une situation qualifiée d'urgente est traitée par la cellule départementale du Conseil Général du Bas-Rhin ?

L'organisation des interventions découlent des conventions multi-partenariales.
Deux cas de figurent coexistent dans le département.

1 - les situations dites de « danger grave et immédiat » :

Elles sont définies par le guide de l'alerte et du signalement comme toute situation mettant manifestement en péril l'enfant et qui nécessite une intervention immédiate du Parquet des mineurs.

Elles peuvent aboutir à la mise à l'abri de l'enfant par une OPP.

Ces situations peuvent aussi concerner des faits susceptibles de poursuites pénales (afin de permettre le déclenchement de poursuites pénales).

Exemple :

Réception d'un 119 le 12 février 2010 à 15h30 :

« L'appelante nous dit qu'elle a vu l'enfant de sa voisine avec un œil au beurre noir et que l'enfant lui a dit que sa mère le tape régulièrement et qu'il a peur de retourner chez lui ».

-> **Décision de la cellule** : transmission des éléments au Parquet des Mineurs compétent et demande d'éléments en l'état au service sociaux concernés, PMI le cas échéant
(Guide de l'alerte et du signalement = il est nécessaire de situer les faits constitutifs d'une infraction pénale dans un contexte social, environnemental..., il s'agit des éléments dont le service dispose sans qu'il ne soit nécessaire d'intervenir auprès de la famille - délai 8 jours)

2 - les situations adressées en évaluation en urgence :

Le guide de l'alerte et du signalement prévoit que les IP non-évaluées font systématiquement l'objet d'une évaluation sociale et médico-sociale avant prise de décision par la cellule. Cela peut concerner le service social, la PMI, l'éducation nationale, les hôpitaux, l'ASE, les associations concourant à la mission de Protection de l'Enfance.
Le délai est d'un mois, la cellule peut solliciter un délai plus réduit selon la situation.

Exemple :

Réception d'un 119 le 10 mars 2009 à 14h37 :

« Une voisine contacte le 119 pour faire savoir qu'elle entend les 2 enfants de sa voisine taper à la porte. Ils seraient seuls à l'intérieur ; ils ont 6 et 9 ans. ».

Appel du 119 reçu le 10 mars 2009 à 11h34.

Décision de la cellule :

- 1 - phase immédiate d'analyse = famille connue ou pas connue (accès à l'ensemble des mesures SPE + service social)
- 2 - contact téléphonique avec UTAMS = demande d'intervention immédiate (AS de secteur + PMI) avec point d'étape sur place avec la cellule
- 3 - Parents étaient revenus au domicile = évaluation sur place enfant + parents + environnement avec point d'étape en fin de journée
- 4 - Les points d'étape ont permis de lever l'urgence = délai d'évaluation revenu à 1 mois avec point d'étape téléphonique à mi-parcours
- 5 - Régularisation/formalisation des demandes et des échanges en dehors de toute urgence pour le dossier des mineurs
- 6 - Retour au 119 de la suite réservée

Les points à retenir suite à ces deux exemples :

- **La notion/définition de l'urgence doit être travaillée ensemble (cellule / Parquet/ évaluateurs) :**
La formalisation des interventions (rédaction de CRAT, demande d'évaluation, soit-transmis) ne doit empêcher la fluidité des échanges oraux pour une intervention plus rapide.
- **Le 119 et la cellule :**
Dans le second exemple présenté, on voit que l'appel a été reçu au 119 à 11h30, la transmission communiquée à la cellule à 14h30. 2h dans ce type de situation est très important (la question du temps de l'enfant, du temps de l'évaluation, du temps des institutions (administratif) = créer du lien en dehors de tout formalisme dans les situations d'urgence. Les contacts téléphoniques entre le coordonnateur 119 et le correspondant départemental doivent être systématisés dans les situations où une intervention en urgence est requise.
- **la cellule et les évaluateurs :**
Les protocoles d'intervention posant des bases communes, les interventions de chacun sont clairement définies. Cela est facilitateur dans les échanges et dans la gestion des situations d'urgence où tous les professionnels interviennent de concert dans une même situation. La cellule qualifie le danger et le degré d'urgence, les évaluateurs procèdent aux évaluations dans un cadre défini par le guide de l'alerte et du signalement selon les modalités qu'ils estiment le plus adaptées à la situation. La cellule est garante du traitement de la situation (veille au délai, aux moyens mis en œuvre...)
- **l'importance des protocoles d'intervention élaborés ensemble :**
Chacun est acteur mais dans un cadre défini qui fait référence à tous. Cela apporte des garanties nécessaires à une intervention sereine auprès des familles dans un contexte complexe urgent, source de stress.

■ **Système d'astreinte dans le Bas-Rhin**

Dans ce département, le recueil l'évaluation et le traitement des Informations préoccupantes ne se fait pas encore à tout moment.

1- Adoption

2- Astreintes pour les ASSFAM (24/24 et toute l'année), traitement ponctuel d'IP à deux niveaux cadre d'astreinte + direction

3- Pour l'enfance en danger → relativement au placement en urgence le Foyer de l'enfance est l'interlocuteur du parquet des mineurs

Pour les IP, un répondeur de 18h à 8h30 précise que pour le danger immédiat il faut s'adresser au poste de police le plus proche et pour le risque de danger il faut contacter le 119

Une réflexion est actuellement en cours dans le département pour une astreinte globale/générale (sur toutes les missions ASE)

-> recueil des IP

-> accueil 72h

-> accueil 5 jours.

Mais cela ne peut se faire sans les différents partenaires, notamment de service social et Parquet des mineurs.

■ **Les protocoles d'intervention : méthodologie**

3 étapes didactiques nécessaires :

2006 → Elaboration avec l'ensemble des partenaires des méthodes et du sens des interventions en matière d'enfance en danger (vocabulaires communs, harmonisation des pratiques, élaboration des circuits des IP et des signalements)

→ groupes de travail thématiques

2008 → Signature des protocoles d'intervention et parution du guide de l'alerte et du signalement. Ce fut un temps fort pour les professionnels car il s'agit de mise en place de nouvelles méthodes de travail, d'une nouvelle approche de l'enfance en danger.

Il était important pour les acteurs de terrains que leur action soit légitimée au plus haut => Présentation et signature des protocoles lors d'une conférence départementale

Bilan mené après 1 an d'activité :

→ Engorgement de la cellule (IPx2)

→ Engorgement des services sociaux

→ Baisse des mesures avant dire droit

Des actions de réajustement ont été menées, la cellule est évaluée chaque année.

2009 →

- formation enfance en danger => Travail sur les écrits professionnels

- information enfance en danger visant à l'appropriation concrète par les responsables et les professionnels en charge d'évaluation enfance en danger de nouvelles méthodes d'actions auprès des familles => présentation et appropriation du guide.

- rencontres partenariales trimestrielles (Education Nationale + Parquet +...)

- développement de la fonction « conseil au professionnel » + coordination partenariale accentuée en amont des IP.

- Commission de Coordination Enfance en Danger => commission pluridisciplinaire et pluri-institutionnelle chargée d'étudier et de faire une proposition d'action à la cellule. Elle se réunit tous les 15 jours.

POUR TOUTE QUESTION OU PRECISION SUR CETTE INTERVENTION, IL EST POSSIBLE DE CONTACTER FARIDA KADER ➔ [farida.kader@ 67.fr](mailto:farida.kader@67.fr)

**INTERVENTION DE CLAUDE PAGE ET
DE SA COLLABORATRICE, MADAME DONADEY :**



CLAUDE PAGE :

Je vais vous présenter le dispositif du Var (qui se rapproche du fonctionnement du département du Bas-Rhin.)

Je vais faire ma présentation en deux parties, tout d'abord **une présentation générale du dispositif de protection** dans le département et ensuite d'une façon un peu plus précise le **fonctionnement de la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP)**.

Dans notre Département, la CRIP fait partie intégrante du Service Départemental de l'Aide Sociale à l'Enfance. Ce Service est placé sous l'autorité de la Directrice Enfance Famille (au sein de la Délégation Générale à la Solidarité et à la Vie Sociale.)

Je voudrais rappeler que nous intervenons par délégation pour le Président de Conseil Général.

Nous avons le souci de la Protection de l'Enfance, sa Famille et aussi le respect de la mission pour laquelle nous sommes missionnés.

1 - L'organisation du dispositif de la protection de l'enfance dans le département du Var au niveau territorial :

Au niveau territorial, il y a 11 unités territoriales comprenant une équipe spécifique ASE, une équipe PMI, une équipe ASI (assistantes sociales de polyvalence) et une équipe spécifique insertion.

Ensuite un niveau départemental, on trouve aux côtés de l'ASE :

- la PMI,
- le service de placement familial,
- le centre départemental de l'enfance (les foyers de l'enfance)
- le service prévention jeunesse qui est le lien sur les quartiers, le lien aussi avec les clubs et l'équipe de prévention.
-

Le service de l'ASE est basé sur 2 sites :

Draguignan et Toulon du fait de la présence de deux TGI dans le Département.

En son sein, il y a :

- l'unité de protection administrative et enfants confiés par décision judiciaire,
- un service d'AED (basé sur Toulon) sur lequel je suis en binôme,
- une unité d'adoption et accès aux origines, plus le suivi des pupilles,
- la CRIP qui est en lien avec 2 médecins du service départemental de la PMI.
- l'Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance (pilote par l'ASE) qui commence à vivre ce qui va permettre de partager des choses, de partager l'action avec les partenaires en interne et extérieurs.

Ensuite nous avons le responsable adjoint du service qui s'occupe du suivi, du contrôle et de l'évaluation en permanence des lieux d'accueil (en lien direct avec le service de tarification).

La CRIP est basée sur 2 sites :

- 1- Celui de Draguignan qui est sur la partie Var Est. En 2009 cette équipe a traité 45% des IP.
- 2- 2 – Celui de Toulon qui a traité 55% des IP en 2009. Il faut noter que plus de la moitié de la population habite sur ce secteur de l'Ouest Varois.

La CRIP fonctionne depuis 1992, c'était une cellule signalement qui a évolué. Nous avons un protocole qui a été signé en 2008 mais qui avait déjà été élaboré en 1989. Ce protocole dit que la CRIP est le vecteur principal, c'est la porte d'entrée des IP en sachant que l'autorité judiciaire a un rôle subsidiaire conformément à la Réforme de 2007 (elle est destinataire des signalements).

Nous avons 2 équipes de 3 personnes sur chaque site.

Un numéro vert existe au sein de la cellule (numéro d'appel : 0800 10 10 83).

Il fonctionne de 8h30 à 17h30. La ligne bascule, en dehors de ces horaires sur le 119. De ce fait, le recueil peut s'opérer à tout moment.

Sur l'ensemble du territoire on a compté 2319 IP, on a 19% d'augmentation et cela semble évoluer sur une courbe ascendante.

Les besoins en personnels émergent y compris sur les territoires.

2 - Mise en œuvre des évaluations à l'échelon territorial

La cellule recueille les informations, fait une première analyse, mais l'évaluation se met en œuvre sur les territoires car il faut un travail de proximité.

Ce sont les Inspecteurs Enfance qui prennent toute décision sur les IP.

Il y a également une continuité du dispositif avec le « centre départemental de l'enfance ». Son directeur dispose des mêmes délégations de signature que nous au service départemental.

Nous avons à notre disposition un « service de veille sociale à l'enfance » qui peut intervenir lorsqu'une situation est préoccupante et qu'il y a lieu d'évaluer le niveau de risque (les interventions se font du Vendredi soir au Dimanche soir.) L'équipe de la VSE fait un rapport d'évaluation qui est transmis à l'Inspecteur Enfance.

S'il y a nécessité dans le week-end de procéder à un accueil, cette veille a donc les moyens de le faire du fait du mandat dont dispose le Directeur du CDE.

Ce service de veille est composé d'une psychologue, d'éducateurs...

Il est actuellement sur Toulon, mais va aussi s'installer sur Draguignan. Ce qui nous permettra de couvrir tous le territoire.

3 – Fonctionnement de la CRIP (par Madame DONADEY)

Au niveau de la **CRIP**, le Responsable est le correspondant du 119 et veille au bon fonctionnement de la cellule. Il impulse et coordonne les actions d'information et de sensibilisation sur le dispositif de la protection de l'enfance (auprès des organismes extérieurs.)

L'équipe se compose :

- sur le site de Toulon de 3 cadres B avec 4 cadres A (inspecteurs enfance)
- sur le site de Draguignan de 2 cadre B et 2 cadres A (inspecteurs enfance)

Rappelons que sur chaque site, il y a un référent CRIP au plan médical qui est contacté dès qu'un certificat médical ou une intervention dans ce domaine est à prévoir.

Dès la réception de l'IP, il y a un travail de recherche qui se fait au sein même du service de l'ASE par le biais d'un outil informatique qui nous permet de vérifier si une famille est répertoriée ou connue.

A l'issue de l'analyse du contenu et des éléments en notre possession, les assistants de la CRIP transmettent l'IP à l'Inspecteur accompagnée d'une proposition sur l'intervention à mettre en place.

Au final, c'est l'Inspecteur Enfance qui prend la décision sur la suite à donner à l'IP.

Ensuite la cellule s'occupe de la gestion du dossier, de la préparation des décisions pour les inspecteurs et de la rédaction des notes de synthèse.

Elle participe aussi aux actions d'informations extérieures.

Claude PAGE :

Conformément au protocole de 2008 il est convenu que la cellule soit un passage obligé. Pour nous, toute information d'urgence à partir du moment où elle nous arrive, doit être lue et il faut qu'on ait évalué le degré d'intervention rapide. L'information reçue doit être traitée le plus rapidement possible.

Les décisions prises peuvent être les suivantes :

- 1 – L'évaluation avec intervention immédiate.
- 2 – L'évaluation avec un délai d'un mois renouvelable une fois
- 3 – Le signalement au Procureur de la République
- 4 – La transmission à un service qui exerce déjà une mesure sur l'enfant concerné
- 5 – Le classement sans suite

La CRIP est aussi un lieu d'accueil et d'écoute pour les professionnels, un lieu de conseil. Aussi, nous allons élaborer ce qui existe déjà dans d'autres départements : **un règlement départemental** pour le recueil des IP et leur traitement. Ceci, afin d'harmoniser l'ensemble des pratiques.

POUR TOUTE QUESTION OU PRECISION SUR CETTE INTERVENTION, IL EST POSSIBLE DE CONTACTER CLAUDE PAGE ➔ cpage@ 83.fr

ECHANGES AVEC LES PARTICIPANTS

- Un participant :

Je souhaiterai revenir sur le département Bas-Rhin.
Comment s'organise son service d'urgence ?

- Farida Kader :

Nous sollicitons les responsables d'unité territoriale. Nous, nous sommes garant de l'évaluation, eux doivent l'organiser. Ils doivent pouvoir mettre à disposition un professionnel. Dans l'idéal, celui qui connaît la famille.

On a voulu formaliser ces interventions parce que cela faisait souvent l'objet d'échanges assez difficiles entre professionnels. Ces derniers gèrent bien évidemment toutes les priorités sur leur territoire, mais du coup nous avons une garantie qu'il y aura une intervention et quand on sollicite un point d'étape qu'il y aura un point d'étape. C'est une obligation de résultat et pas de moyen sur cette question là.

Nous avons 14 unités territoriales et ils mobilisent quelqu'un lorsque nous en faisons la demande. Je ne peux vous répondre de leur organisation, mais nous savons juste qu'on aura toujours une base commune de travail. Dans notre département, les évaluations ne sont pas faites par l'ASE, mais par les services sociaux de secteur en priorité.

- Claude Page:

J'aimerais, pour ma part, rajouter que dans le département du Var, il y a obligatoirement un travailleur ASE qui est de permanence pour une intervention immédiate.

Au départ c'est un professionnel de l'ASE, et la PMI se saisit en fonction de la situation. Et si ni l'un ni l'autre est disponible, c'est une personne de l'ASI qui y va.



TABLE RONDE N° 2

LE SECRET PROFESSIONNEL, L'ACCES AUX DOSSIERS ET LE DROIT DES USAGERS

Animation : François Bringuier, Coordonnateur au SNATED

Intervenants :

- Martine Quest, Juriste
- Joël Deydier, Chef du service Antenne Liaison Enfance en Danger, Conseil Général du Vaucluse
- François Bringuier, Coordonnateur au SNATED

INTRODUCTION DE FRANÇOIS BRINGUIER

Cette table ronde s'inscrit dans le droit fil de l'un des ateliers de la journée « correspondants-119 » du 25 septembre 2008.

Notons dès à présent que la loi du 10 juillet 1989, pas plus que celle du 5 mars 2007, ne parle d'**anonymat**. C'est la pratique et un certain bon sens qui nous ont amenés à ne pas « obliger » les appelants à donner leurs noms, qualités et coordonnées.

Nous ne garantissons jamais à nos interlocuteurs qu'ils ne seront pas identifiables.

Il y a 2 ans, lors de la précédente journée de rencontre, c'est plus particulièrement la notion de droit des usagers et d'accès aux documents qui avait été interrogée. Ce type de requête semble de plus en plus courant dans les Conseils Généraux.

Je me contenterai d'un bref rappel historique concernant **l'accès aux documents, aux dossiers**.

La première « révolution » en ce domaine a consisté à imposer le français comme langue de rédaction des documents officiels et administratifs (« ordonnances de Villers-Cotterêts » en août 1539).

On le voit bien la transparence n'est pas naturelle et spontanée, tout au plus culturelle et contrainte, à l'administration.

Pour autant, et fort légitimement, la tendance s'est peu à peu inversée : cf. récemment la loi n°78-753 du 17 juillet 1978.

Quel type de document faut-il communiquer, à quel type d'information faut-il donner accès ? Quel lien opérer entre droit d'accès et secret professionnel (226-13; 226-14 code pénal; et concernant plus spécifiquement le 119, L 226-9 CASF)

Je laisse à Martine Quest le soin de vous exposer les règles applicables en la matière. Joël Deydier vous expliquera ensuite le modus operandi du Conseil Général du Vaucluse.

INTERVENTION DE MARTINE QUEST



LE SECRET PROFESSIONNEL ?

Le secret professionnel vise à rendre crédible une fonction sociale tenue pour essentielle comme le droit à une assistance sociale en toute confiance (secret professionnel du travailleur social), le droit à la liberté de la presse (l'anonymat des sources du journaliste est garanti), le droit de tout enfant d'être protégé...

Il a donc un caractère d'ordre public, l'usager ne pourra dégager le professionnel du respect du secret, seule une loi pourra le faire.

Ce secret repose également sur le droit des usagers, le droit au respect et à la protection de leur vie privée (art 9 code civil).

Tout individu doit être préservé de toute intrusion abusive dans l'intimité de sa vie privée.

Il doit se sentir à l'abri de la révélation par autrui des faits de nature confidentielle pouvant entraîner un préjudice.

Pour atteindre ces deux objectifs, le législateur a imposé à certaines personnes, sous une sanction pénale, l'obligation du secret comme un devoir de leur état et a entendu assurer ainsi la confiance qui s'impose dans l'exercice de certaines professions.

Quelles sont les personnes concernées par le secret professionnel ?

La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire est punie d'un an d'emprisonnement et de 15000 € d'amende (*Article 226-13 code pénal*).

Qu'en est-il pour le SNATED :

Le secret professionnel est applicable aux agents du service d'accueil téléphonique et de l'Observatoire de l'enfance en danger dans les conditions prévues aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal. Le troisième alinéa de l'article L. 226-3 est également applicable aux informations recueillies par le service d'accueil téléphonique (*Article L226-3 Code de l'Action Sociale et des Familles*).

Quelle portée pour le secret professionnel ?

- **Il est général** : il s'applique à toute information à caractère secret : nom, adresse, vie familiale, sociale, bancaire, médicale... de la personne connue dans l'exercice des fonctions : lu, vu, entendu, comprise....

- **Il est absolu** : nul ne peut affranchir « le confident nécessaire » de son obligation au secret.

Le secret partagé ?

Le partage du secret est admis par les tribunaux si ce partage est nécessaire, pertinent et non excessif.

Trois questions :

- Les partages imposés par la loi
- La recherche et le recueil de l'information auprès de l'appelant
- Le partage et la transmission

1. Quelques partages imposés par la loi :

- **Le SNATED :**

Le service d'accueil téléphonique répond, à tout moment, aux demandes d'information ou de conseil concernant les situations de mineurs en danger ou présumés l'être. Il transmet immédiatement au président du conseil général, selon le dispositif mis en place en application de l'article L. 226-3, les informations qu'il recueille et les appréciations qu'il formule à propos de ces mineurs : notice 1... (Article L226-6 CASF, 2^{ème} alinéa).

- **Enquêtes préliminaires :**

Le procureur de la République ou, sur autorisation de celui-ci, l'officier de police judiciaire, peut, par tout moyen, requérir de toute personne, de tout établissement ou organisme privé ou public ou de toute administration publique qui sont susceptibles de détenir des documents intéressant l'enquête, y compris ceux issus d'un système informatique ou d'un traitement de données nominatives, de lui remettre ces documents, notamment sous forme numérique, sans que puisse lui être opposée, sans motif légitime, l'obligation au secret professionnel (Article 77-1-1 du code de Procédure Pénale).

- **Le professionnel de la protection de l'enfance :**

Sans préjudice des dispositions du II de l'article L. 226-4, les personnes qui mettent en œuvre la politique de protection de l'enfance définie à l'article L. 112-3 ainsi que celles qui lui apportent leur concours transmettent sans délai au président du conseil général ou au responsable désigné par lui, conformément à l'article L. 226-3, toute information préoccupante sur un mineur en danger ou risquant de l'être, au sens de l'article 375 du code civil (Article L 226-2-1 du CASF).

- **L'Article L 226-2-1 du CASF :**

Lorsque cette information est couverte par le secret professionnel, sa transmission est assurée dans le respect de l'article L. 226-2-2 du présent code. Cette transmission a pour but de permettre d'évaluer la situation du mineur et de déterminer les actions de protection et d'aide dont ce mineur et sa famille peuvent bénéficier.

Sauf intérêt contraire de l'enfant, le père, la mère, toute autre personne exerçant l'autorité parentale ou le tuteur sont préalablement informés de cette transmission, selon des modalités adaptées

2. Le recueil d'informations :

Lors de ce recueil, se demander :

- Qui est l'appelant :
 - a. personne anonyme, travailleur social, proche, enfant,
 - b. motif de l'information, fiabilité des éléments reçus
 - c. parasites : affectif...
- Quelles sont la finalité et les missions de l'écouter : écoute, information, conseil, orientation, transmission...

3. La transmission d'informations :

Lors de cette transmission, se demander :

- Quel est l'intérêt de la personne protégée
- Qui est votre interlocuteur :
 - appelant anonyme ou non
 - enfant ou famille concernés
- Que va devenir l'information transmise

Mais pour le SNATED, cette transmission, imposée par la loi, est dans sa mission même.

D'où ?

Le professionnel est « dépositaire » des éléments de la vie d'autrui

Cette obligation au secret n'est pas une protection des professionnels, ni un droit de ne pas répondre aux questions.

Mais pour le professionnel qui y est tenu une obligation de se taire et de ne transmettre les éléments à caractère secret que dans le cadre de la loi.

Mais,

- Si le dossier appartient à l'administration
- L'utilisateur concerné est « propriétaire » de ses éléments de vie
- Le secret peut-il lui être opposé ?
- L'utilisateur a-t-il des droits ?

Les droits des usagers :

Droit à l'information et accès au dossier administratif

- loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 modifiée :

- Le droit à l'information
- article 1

Le droit de toute personne à l'information est précisé et garanti par les dispositions des chapitres Ier, III et IV du présent titre en ce qui concerne la liberté d'accès aux documents administratifs.

Qu'est ce qu'un dossier administratif ?

- Sont considérés comme des documents administratifs, au sens de l'article 1er de la loi du 17 juillet 1978, et ce quel que soit le support utilisé pour la saisie, le stockage ou la transmission des informations en composant le contenu : « les documents élaborés ou détenus par l'Etat, les collectivités territoriales ainsi que les autres personnes de droit public ou les personnes privées chargées de la gestion d'un service public, dans le cadre de leur mission de service public ».

- La loi ne fournit pas une liste exhaustive des documents administratifs concernés et se borne donc à en énumérer quelques-uns, à savoir : les dossiers, rapports, études, comptes rendus, procès-verbaux, statistiques, directives, instructions, circulaires, notes et réponses ministérielles, correspondances, avis, prévisions et décisions.
 - La Commission d'accès aux documents administratifs (CADA) a toujours considéré que cette énumération législative n'avait pas de caractère limitatif.
 - Dans son avis 2002 la CADA précise :
Les comptes rendus d'appel téléphonique détenus par le SNATEM constituent bien des documents administratifs
 - Le droit d'accès au document administratif
 - article 2 :
 - Il y a une obligation de communication des documents administratifs aux personnes qui en font la demande et dans les conditions suivantes :
 - Mais le droit à communication ne s'applique qu'à des documents définitifs.
Il ne concerne pas les documents préparatoires à une décision administrative, tant qu'elle est en cours d'élaboration.
Il ne s'exerce plus lorsque les documents font l'objet d'une diffusion publique.
 - Les exceptions au droit d'accès
 - article 6
 - I.-Ne sont pas communicables :
2° Les autres documents administratifs dont la consultation ou la communication porteraient atteinte :
f) Au déroulement des procédures engagées devant les juridictions
h) ou, sous réserve de l'article L. 124-4 du code de l'environnement, aux autres secrets protégés par la loi.
 - Dans ses avis de 2004 et 2010 la CADA précise :
Les comptes-rendus d'appel téléphonique détenus par le SNATED ne sont pas communicables car protégés par le secret professionnel au sens de l'article 6-1 de la loi du 17 juillet 1978
 - Ne sont communicables qu'à l'intéressé les documents administratifs :
 - portant une appréciation ou un jugement de valeur sur une personne physique, nommément désignée ou facilement identifiable
 - dont la communication porterait atteinte au secret de la vie privée et des dossiers personnels, au secret médical et au secret en matière commerciale et industrielle ;
 - faisant apparaître le comportement d'une personne, dès lors que la divulgation de ce comportement pourrait lui porter préjudice
 - Modes de communication
 - article 4
- Lorsque la demande porte sur un document comportant des mentions qui ne sont pas communicables en application du présent article mais qu'il est possible d'occulter ou de disjointer, le document est communiqué au demandeur après occultation ou disjonction de ces mentions.

Droits à l'information pour les fichiers nominatifs informatisés

- Loi informatique et libertés du 06 Janvier 1978, modifiée :
- Cette réglementation concerne le traitement automatisé ou non des données à caractère personnel contenues ou appelées à figurer dans des fichiers.
- Les obligations des responsables de traitements :
 - ✓ Les données sont collectées et traitées de manière loyale et licite (article -6)
Elles sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes
Elles sont adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités

Elles sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour

- Les droits des personnes :
 - ✓ Information des personnes concernées sur l'existence, la finalité... du traitement (article 32) et sur ses droits (articles 38 à 43)
 - ✓ Communication, sous une forme accessible, des données à caractère personnel qui la concernent ainsi que de toute information disponible quant à l'origine de celles-ci (article 39, 4°)

En conclusion :

L'appelant :

- Seul droit : demander l'anonymat, mais ne peut exiger le secret de son nom ou de son numéro de téléphone lors de la transmission, en particulier lors des réquisitions
- Aucun droit à un retour d'information par le 119 sur les suites, encore moins par téléphone.
- Aucun droit d'accès au compte-rendu d'appel téléphonique puisque concerne essentiellement autrui, est un document préparatoire, couvert par le secret professionnel.

L'enfant et ses parents :

- Les parents, en vertu de l'exercice de l'autorité parentale, peuvent exercer les droits de leur enfant mineur
- Pour la CADA, aucun droit d'accès au compte-rendu d'appel téléphonique puisque ce document est couvert par le secret professionnel
- Aucun droit d'accès au compte-rendu d'appel téléphonique puisqu'il est un document préparatoire
- Pour la loi du 6 janvier 1978 et la CNIL, droit d'accès aux informations personnelles, mais non au nom de l'appelant ni au compte-rendu de l'appel, document préparatoire

Recours de l'utilisateur :

- Recours pour avis auprès de la Commission d'Accès aux documents administratifs (CADA)
- Recours pour avis auprès de la Commission Nationale Informatiques et Libertés (CNIL)
- Recours contentieux devant les tribunaux administratifs

Risques pour l'appelant : la dénonciation calomnieuse

Art. 226-10 du Code Pénal

- La dénonciation, effectuée par tout moyen et dirigée contre une personne déterminée, d'un fait qui est de nature à entraîner des sanctions judiciaires, administratives ou disciplinaires et que l'on sait totalement ou partiellement inexact, lorsqu'elle est adressée soit à un officier de justice ou de police administrative ou judiciaire, soit à une autorité ayant le pouvoir d'y donner suite ou de saisir l'autorité compétente, soit aux supérieurs hiérarchiques ou à l'employeur de la personne dénoncée, est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 45000 € d'amende.
- La fausseté du fait dénoncé résulte nécessairement de la décision, devenue définitive, d'acquiescement, de relaxe ou de non-lieu déclarant que la réalité du fait n'est pas établie ou que celui-ci n'est pas imputable à la personne dénoncée.
- En tout autre cas, le tribunal saisi des poursuites contre le dénonciateur apprécie la pertinence des accusations portées par celui-ci.

INTERVENTION DE MONSIEUR JOËL DEYDIER



Chef de service de l'**Antenne Liaison Enfance en Danger** (ALED) dans le département du Vaucluse, c'est le **nom qui a été donné à la « CRIP »**, je vais dans un premier temps vous présenter les demandes qui peuvent être adressées à un chef de service, un responsable d'une cellule, d'une part sur **la communication des informations à caractère secret**, d'autre part sur **la question de l'accès au dossier**.

la communication des informations à caractère secret :

Au moment du recueil d'abord, au moment où professionnels peuvent appeler la cellule pour demander ce qu'ils peuvent transmettre. Il faut leur dire à ce moment là, je pense, que l'article 226-2-1 du code de l'action sociale prévoit que ces professionnels doivent transmettre sans délai au P les informations préoccupantes et cela ne peut faire l'objet d'aucune sanction, cela fait partie de leur fonction. La loi le prévoit, et l'organise. Il s'agit de l'obligation de transmettre des informations concernant un enfant en danger ou en risque de danger.

D'autre part, les particuliers qui s'adressent à la cellule peuvent être rassurés également puisque pour eux, signaler la situation de privation, de sévices, d'atteintes sexuelles... dont peut faire l'objet un enfant est une obligation qu'on trouve dans le code pénal (art 223-6 et art 434-3).

Ensuite, dans **le temps de l'évaluation**, (je pars d'un point de vue d'une cellule de recueil qui recueille toutes les IP c'est le cas du Vaucluse, qu'elles aient vocation à être évaluées, ou qu'elles aient vocation à être transmises au Parquet sans délai.)

Dans le département du Vaucluse, la cellule accuse réception de toutes les IP y compris celles venant d'un particulier, la réponse est alors donnée sous forme d'accusé de réception mais nous n'irons pas au delà : aucune mesure faisant suite à l'évaluation n'y sera mentionnée.

Cela se complique quand on a à faire à une demande d'un enseignant, d'un CPE d'un lycée ou d'une infirmière, c'est-à-dire d'un professionnel dont on peut considérer qu'il concourt à la protection de l'enfance, qu'il est simplement astreint à la discrétion.

C'est qu'il y a pour moi une zone qui manque un peu de clarté dans la loi de mars 2007. Quel est ce professionnel qui n'est pas directement concerné par la protection de l'enfance mais qui y participe? Est ce que le principal du collège peut être considéré comme celui qui participe à la protection de l'enfance par sa fonction?

Je ne pense pas que l'on puisse aller jusque là, mais peut-être madame Quest pourra t'elle nous éclairer sur ce point?

Pour les professionnels non soumis au secret professionnel, mais seulement à la discrétion, pas d'informations écrites bien sûr, et le minimum d'informations.

On peut leur faire savoir que l'IP a bien été reçue, qu'elle est en cours de traitement et que si une mesure est décidée ils seront contactés.

Par exemple, dans le cas d'une AEMO, nous pouvons dire à un responsable d'établissement scolaire qu'il a toutes les chances d'être contacté par le responsable du service au moment où il mettra en œuvre sa mesure ...s'il y a une mesure décidée ou ordonnée. Et, ce travailleur social mandaté après avoir pris contact avec les parents, s'être assuré qu'il n'y a pas d'opposition de leur part à faire ainsi, contactera certainement le principal du collège ou le CPE pour l'informer de cette mesure parce qu'il a besoin de le faire pour réaliser son travail. Nous n'allons pas indiquer nous-mêmes la mesure qui est prise.

L'idéal serait de prévoir dans les protocoles des modalités de transmission de ces informations ou de les prévoir dans une annexe aux protocoles, notamment avec l'Education Nationale ce qui paraît le plus complexe.

Concernant les IP venant des professionnels de la protection de l'enfance, le partage est dans certaines limites possible et notre préoccupation doit être d'abord de partager avec les personnes soumises elles-mêmes au secret, de se rappeler que c'est une possibilité et non une obligation, de s'assurer quel est l'objectif de ce partage. Il faut que ce professionnel ait une bonne raison de partager, il faut que celui-ci ait un rôle à jouer dans cette situation. Donc, avant d'informer les intéressés il faut vérifier la fonction et la qualité de l'interlocuteur et la motivation de sa demande, limiter le partage strict nécessaire et enfin rappeler que les parents doivent être informés.

Donc, pendant ce temps d'évaluation quand on reçoit un appel d'un professionnel qui participe à la protection de l'enfance et qui participe éventuellement à l'évaluation, l'autorisation de partager certaines informations dans ce but est donnée par l'art. 226-2-2 du CASF.

Le deuxième point qui se présente assez souvent pour un responsable de cellule c'est la question de l'accès au dossier.

La loi du 17 juillet 1978 est notre référence. Mais plusieurs cas peuvent se présenter. Donc, comme rappelé plus haut tout le monde reçoit un courrier, « les informateurs » et les parents (sauf intérêt contraire de l'enfant. Cela génère plusieurs cas de figure:

- les parents demandent communication de la fiche de recueil ou du contenu de l'IP.

Si l'IP met en cause un tiers, je ne transmets pas.

Si elle ne met en cause aucun tiers, je commence à me poser la question, je peux transmettre, mais vous l'avez dit Madame, c'est une pièce qui pourrait porter atteinte à une procédure engagée devant une juridiction ou d'opération préliminaire à une telle procédure. Donc du coup je ne peux pas communiquer. Et si ce document n'est pas préparatoire à une décision d'une juridiction, il est préparatoire à une décision administrative.

Donc je ne vois pas tellement de possibilité de la communiquer cette fiche de recueil.

Peut-être dans une situation où après évaluation, quand la décision administrative éventuelle ou judiciaire est prise, au moment où on clôture cette IP... Est-ce que, à ce moment là, cette fiche de recueil, si elle ne met en cause aucun tiers, pourrait être présentée selon le droit d'accès des documents administratifs. Mais ce n'est pas possible pendant le temps de l'évaluation.

- Le parent, et souvent selon les conseils de son avocat, demande à voir une lettre anonyme qui le dénonce.

Cette lettre met en cause un tiers autre que l'auteur ou la personne désignée, donc pas de communication. Si cette lettre ne met pas en cause un autre tiers que le parent demandeur de la lettre de dénonciation, est ce que je peux transmettre ce courrier en m'assurant que l'avocat est bien mandaté pour agir? Non, parce que je crois qu'en fonction d'un autre avis de la CADA (qui s'adressait au Maire de Vallauris, avril 2005), une lettre de dénonciation n'est pas communicable à la personne visée par la dénonciation sauf si la lettre n'est pas manuscrite et donc dactylographiée et si le nom de l'auteur est non identifiable. Dans ce cas

là, éventuellement, la lettre peut être transmise.

Donc, en général pas transmission des lettres de dénonciation de sévices, de mauvais traitements dont les parents demandent communication quand il s'agit de leur enfant.

- Le parent demande communication de la fiche d'entretien du SNATED

Là, vous avez répondu madame Quest, donc je ne m'étends pas sur la question. Effectivement pour deux raisons que vous avez exposées cette communication n'est pas possible, le SNATED est astreint au secret professionnel et ne peut communiquer les documents reçus, par ailleurs les recueils SNATED étant transmis par téléphone rien ne peut prouver qui a délivré réellement les informations.

- Le parent demande communication d'un rapport d'évaluation d'une IP

« Vous avez reçu une IP sur mon enfant, vous l'avez évalué, vous avez reçu un rapport, je sais que vous l'avez reçu parce la l'assistante sociale à qui je viens de téléphoner m'a dit que vous l'avez reçu, et maintenant je veux la copie de ce rapport ». Voilà ce que j'entends venant des parents.

Normalement d'après l'article 6 de la loi de 1978, je devrais pouvoir communiquer ce rapport sauf évidemment si le rapport a été communiqué à l'autorité judiciaire auquel cas il fait parti du dossier et le parent est appelé à aller consulter son dossier au TGI.

S'il n'est pas transmis aux autorités judiciaires, si c'est un rapport d'évaluation qui a donné suite soit à un classement sans suite soit à une mesure administrative, il est du ressort de l'administration, alors là je peux le transmettre sous réserve...

Sous réserve d'occulter préalablement toutes les mentions de la communication qui seraient susceptibles de porter atteinte à l'un des domaines protégés par le même article et les passages portant un jugement de valeur ou une appréciation sur une tierce personne. Or, dans un rapport d'évaluation, de la situation d'un enfant, de nombreuses tierces personnes sont mentionnées par leur attitude, par leur absence de réaction, par leurs paroles... La communication peut mettre en cause ces personnes. Mais, agissant ainsi je risque d'ôter tout sens à ce rapport, je peux estimer que si j'occulte pour protéger les personnes visées, j'enlève tout sens au rapport et donc je ne transmets pas le rapport parce que j'estime qu'il n'a plus de sens. La transmission d'un rapport ainsi modifié est possible mais avec les limites : qu'il conserve finalement son sens.

Dernier cas de figure que vous avez évoqué :

- La police, la gendarmerie me demande communication d'une pièce du dossier

Là, nous sommes normalement dans le cas le cas d'une procédure judiciaire. Nous pouvons quand même nous assurer de la qualité de l'officier de la police judiciaire de la personne qui demande : c'est en effet un officier de police judiciaire et non un adjoint qui doit le demander, mais c'est un cas de figure rare.

En conclusion :

Pour ce qui est de la demande de document, vous voyez que le responsable de la cellule a bien peu de chance, ou peu de risque, de transmettre des documents. En tout cas, ce que j'essaie de faire, c'est de ne jamais répondre immédiatement, de c'est de me donner le temps nécessaire en demandant à la personne de solliciter par écrit cette transmission. Nous essayons de faire toutes les vérifications nécessaires sur le document, sur la qualité de la personne, sur le but de l'utilisation puisque - vous l'avez dit tout à l'heure - il y a beaucoup de situations qui se situent dans le cadre du conflit conjugal et conflit parental. Nous savons qu'il y a des parents qui signalent une IP et qui, le lendemain, demandent communication de la fiche de recueil pour la transmettre à leur avocat. Cette

communication de l'IP avec le logo du service du Conseil Général leur paraît donner plus de valeur auprès du JAF à leur requête.

Evidemment, des pièges peuvent être tendus, mais nous sommes destinataires nombreuses demandes sincères et on voit là qu'il est pourtant difficile d'avoir accès à son dossier administratif alors que ce droit est formellement reconnu aux usagers des administrations et services publics.

Vous voyez que la loi de 1978 donne accès aux documents administratifs, mais quand on regarde de très près les réserves de la loi, quand on s'assure qu'on ne commet pas d'erreur, on constate que l'accès aux dossiers administratif est très largement limité.

Il nous revient d'être vigilant pour ne pas permettre la mise en cause de tiers abusivement bien sûr, mais aussi d'être sensible et disponible à l'exercice de ce droit fondamental d'accès aux documents administratifs et alors de faire droit si cela est possible.

POUR TOUTE QUESTION OU PRECISION SUR CETTE INTERVENTION, IL EST POSSIBLE DE CONTACTER JOËL DEYDIER → [joel.deydier@ 84.fr](mailto:joel.deydier@84.fr)

ECHANGES AVEC LES PARTICIPANTS

Un participant :

Je voudrais revenir sur la transmission du CRAT. J'ai bien compris que le document du recueil du CRAT n'était pas communicable. Je fais un parallèle parce que le document que vous utilisez, nous on en a un autre forcément, et nous déclinons l'IP sous 3 volets. Nous voulons savoir si, à partir du moment où le document CRAT n'est pas communicable même quand l'évaluation est terminée, les documents qui ont été créés par les cellules pour permettre leur recueil des IP, une fois l'évaluation terminée, sont aussi non communicables aux familles qui le solliciteraient?



Madame Quest :

Une fois que l'évaluation est terminée, là il y a une décision qui est prise, soit de classer, soit de faire quelque chose.

Est ce qu'à ce moment la fiche de recueil est communicable?

La seule chose qui peut-être communicable c'est l'identité des enfants, celle des parents, leur adresse, mais certainement pas le compte rendu ni le nom de l'appelant donc on arrive à une coquille un peu vide.

Je ne réponds peut-être pas à votre question ?

Le participant:

En fait, dans notre document d'IP, les propos du 119 sont repris en fonction des éléments et de l'urgence. Et donc, si nous communiquons nous notre document, nous communiquons nécessairement les éléments qui font partie du CRAT du 119...

Madame Quest :

Bien entendu, alors il me semble que si on s'appuie sur la loi informatique et liberté, les citoyens, les usagers ont le droit à leur accès. Mais, attention cet accès ne comporte pas l'accès à tout le document. D'abord, il faut que le dossier soit définitif avec une décision prise. Dans ce dossier, il va falloir quelque part prendre le temps d'avoir une procédure mise en place avec une demande écrite et une procédure bien précise et ensuite regarder ce qu'il y a et occulter dans le dossier tout ce qui peut toucher autrui.

Une lettre anonyme n'est pas communicable aux parents. Par contre, le rapport définitif peut l'être. Dans ce rapport vous allez peut-être retrouver le nom de l'appelant, il faudra l'occulter. C'est dans le dossier judiciaire, s'il y en a un, que là, éventuellement, il y aura le nom. Par l'intermédiaire de son avocat la famille aura la totalité de son dossier. Mais ce n'est plus un document administratif mais judiciaire.

Un participant :

Donc, le document de l'IP ne doit donc être jamais communiqué?

Madame Quest :

Certainement pas tel que.

Monsieur Deydier (Dept 84 – Vaucluse) :

Excusez-moi, mais si ce document est le document d'une fiche de recueil du département, est celui d'un dossier qui a fait l'objet d'une décision administrative ou judiciaire, dont on peut considérer que le cycle de l'IP est clos. Si on occulte toute référence à une tierce personne, si on enlève l'identité de l'appelant, je ne vois plus ce qui peut s'opposer à la transmission. En tout cas, on peut avoir à faire à un parent qui, en justice, va demander communication de son dossier. A mon avis, il a légitimité à la demander, je parle de la fiche

de recueil puisque la question du rapport d'évaluation dès qu'on occulte ce qu'il faut, je ne vois pas bien comment le montrer.

Madame Quest :

Je suis tout à fait d'accord avec vous. A ce moment là c'est le droit de l'utilisateur qui l'emporte. Surtout qu'il n'y plus la notion de l'intérêt de l'enfant, mais là, la décision est prise donc je ne vois plus l'intérêt pour l'enfant.

Madame Bessemoulin (dept 58-Nièvre):

Nous, nous sommes régulièrement confrontés à cette demande d'accès au dossier, souvent vous l'avez souligné, via les avocats qui encadrent des conflits familiaux et cherchent les informations afin de les utiliser dans la procédure qui est en cours. Alors, nous, c'est vrai que nous répondons plutôt favorablement à l'accès au dossier en éliminant comme vous le disiez l'ensemble des pièces qui concernent les tiers et même si, effectivement, on se retrouve face à des rapports qui n'ont plus grand sens, on sécurise quelque part l'activité du département de manière à ne pas être taxé de refus dans l'accès au dossier. Par ailleurs, les informations qui sont délivrées ne peuvent pas être utilisées contre les uns ou les autres membres de la famille.

Ce à quoi on a été confronté également, et ça je pense que c'est important, c'est des évaluations dans lesquelles les informations concernant l'enfant lui-même doivent être protégées de la connaissance des détenteurs de l'autorité parentale. Je pense notamment à des informations qui concernent des mineurs de plus de 15 ans, soit par exemple des jeunes filles qui ont eu recours à un avortement sans autorisation des parents, ou dans lequel il est mentionné qu'elles prennent régulièrement un contraceptif ou autre. Je pense qu'il est important de dire aussi que si la jeune ne souhaite pas que ce soit porté à connaissance des parents, se sont des éléments qu'on enlève. Mais c'est vrai qu'on est amené à transmettre des rapports qui n'ont pas grand sens comme vous le disiez. Nous, par contre, la communication se fait au sein du service du conseil général. On suit la demande de procédure d'une demande d'accès par écrit par le parent, avec un rendez-vous fixé et un dossier qui ne sort pas du service.

Madame Quest :

Juste pour rebondir sur ce que vous avez dit, il me semble que l'accès au dossier, ce n'est pas l'envoi du dossier. L'accès au dossier c'est une communication avec un professionnel qui est là pour recevoir la personne.

Madame Martin-Blachais, Directeur Général du GIPED :

si je peux me permettre, nous sommes très conscients que le débat est compliqué parce qu'initialement ce débat nous l'avons envisagé et souhaité parce que nous avons eu, en date du 10 mai 2010, donc récemment, une réponse de la CADA sur la nature de ces transmissions que nous envoyons et sur sa position sur leur communicabilité. Ceci, tout simplement parce que nous avons été saisis par un usager qui souhaitait l'accès à son dossier et que nous avons une décision de la CADA qui était antérieure et qu'entre temps la loi de mars 2007 était passée et nous voulions savoir si la position de la CADA était confirmée.

Donc par courrier en date du 10 mai (il y a donc 1 mois), et d'ailleurs nous envisageons d'envoyer une copie de cette lettre à l'ensemble des départements, il nous est précisé, je vous passe l'introduction, la conclusion : *« s'agissant de l'examen de ces supports de compte rendu d'appel téléphonique, s'agissant du secret partagé par la loi au sens du 2^{ème} alinéa du premier de l'article 6 de la loi du 17 juillet 1978, donc la reconnaissance il s'agit bien d'une pièce d'un dossier administratif, la commission estime que la communication d'un tel document est exclue sans qu'une quelconque exception puisse être tirée de la qualité de l'intéressé ou non du demandeur »*.

Donc, comme le disait Madame Quest, sauf lors d'une décision judiciaire la pièce n'est pas communicable. Alors, ce qui m'intéressait dans votre intervention c'est la constitution par une collectivité locale à partir de ce document initial qui n'est pas communicable, d'un autre document qui reprend effectivement les éléments du contenu et qui le devient à ce moment

là. Quelle est la nature de ce document qui est produit par la collectivité? Est-ce un document sous couvert du secret professionnel? Est-ce que c'est un document préparatoire à la décision? De ce fait est-ce qu'il est non communicable?

Donc, je pense qu'il faut, au niveau des collectivités locales, qu'il y ait un travail autour de ces questions peut être en permettant la confrontation pour en acter un peu une jurisprudence, car je pense que chaque collectivité est confrontée à cela.

Il y a sûrement là matière à trouver une jurisprudence pour déterminer la nature du document et la qualification de sa communicabilité. Après, la question sur le fait qu'un document considéré comme préparatoire à la décision dans un dossier deviendrait - au motif que le dossier a été traité - autre chose qu'un document préparatoire, me laisse perplexe.

Pour moi, même si une décision a été prise in fine, ça reste, me semble-t-il, un document préparatoire donc la question de sa communicabilité ne me paraît pas évidente après décision. Un document préparatoire reste un document préparatoire que ce soit à Nantes, à Brest ... bref dans tous les départements.

Madame Quest :

Moi, je pense comme vous, le document de transmission du SNATED-119 reste un document préparatoire. Par contre, le rapport dont parlait madame, dans lequel on va parler de ce premier document, le jour où la décision définitive est prise, il va être communicable. Mais, le fait que la décision soit prise ça ne change pas pour autant la nature du document. C'est un document qui n'était pas une décision, donc il garde sa nature. C'est un outil de travail quelque part. On peut en discuter...

Madame Martin-Blachais :

Troisième point : la question de l'accès aux informations identifiantes pour certains usagers dans un système de gestion informatique qui prévoit normalement la possibilité pour ces usagers de pouvoir avoir un droit d'information et de consultation. Je vous informe aujourd'hui que nous nous sommes en discussion avec la CNIL. Là, on pourrait penser qu'il puisse y avoir une contradiction entre la position de la CNIL et la position de la CADA, mais en même temps vous évoquez bien que, si par hasard - c'est ce que nous devons vérifier - il y a possibilité aux usagers d'accéder aux informations dès lors que le support est informatisé, ça ne serait que les informations le concernant en terme d'identification mais pas le contenu et pas les autres éléments.

Une personne du Dept 26 (Drôme) :

Moi, quand j'entends les interrogations et la réflexion qui est mise en place je me dis que ce qui fait défaut peut-être aujourd'hui sur l'outil avec lequel nous travaillons, ce n'est pas tant l'IP mais c'est la grille du rapport de l'évaluation. Parce qu'aujourd'hui, nous avons des rapports d'évaluation avec des grilles qui sont propres à chaque département. Si je prends mon département, et notre rapport d'évaluation reprend texto les informations du 119, nous informons et nous communiquons avec les parents. Donc, je pense qu'il n'y a pas de nécessité en plus de transmettre le document. Par contre, nous avons à communiquer les motifs de ces informations préoccupantes et je pense que la différence est vraiment là, parce que sinon nous sommes en permanence en difficultés.

Je crois que si nous voulons informer les parents et les respecter dans leur droit, nous devons leur dire d'où viennent l'IP et le motif. Voilà, nous nous travaillons ainsi.

Monsieur Deydier :

Oui, vous avez raison, c'est souvent le cas bien sûr. Ça commence comme ça le rapport, ce qui est logique.

Madame Quest :

D'ailleurs ce qui est indiqué dans la loi de 1989, c'est bien le droit à l'information. Ce n'est pas la même chose que d'accéder à un dossier et encore moins le droit d'avoir une copie de ce dossier. Ce n'est pas la même chose.

Une personne du Dept 72 (Sarthe) :

Est-ce que je peux revenir sur les retours d'IP? Quels retours sommes-nous obligés de faire aux élus auteurs d'IP et notamment aux Maires?

Madame Quest :

Là, il faudrait faire une journée entière là-dessus car il y a effectivement beaucoup d'interrogations. Je ne sais plus le numéro exact de l'article qui prévoit effectivement le partage des IP avec le Maire. Quand on regarde le texte, ce n'est pas une obligation. C'est au travailleur social de considérer que la situation de la famille exige d'en parler au Maire pour qu'il y ait une coordination de l'action de tous ceux qui interviennent autour de cette famille. C'est un choix du professionnel.

TABLE RONDE N° 3

- **LES RETOURS D'ÉVALUATION DES DÉPARTEMENTS AU SNATED : PRÉSENTATION DE LA NOUVELLE TRAME DE NOTICE 2**
- **ANALYSE DES CIRCUITS AU SEIN DE TROIS DÉPARTEMENTS DE LA RÉCEPTION DE LA TRANSMISSION D'INFORMATIONS AU RETOUR D'ÉVALUATION AU 119**

Animation : Houria Belmessaoud, Coordinatrice au SNATED

Intervenants :

- William Carranza, Responsable de la Cellule Départementale de Signalement, Conseil Général de l'Essonne
- Martine Houdré, Responsable de la Cellule « Ecoute Loiret Enfance en Danger »
- Claire Dooze, Chef du Bureau de la Coordination du Signalement de l'Enfance en Danger

LES RETOURS D'ÉVALUATION DES DÉPARTEMENTS AU SNATED : PRÉSENTATION DE LA NOUVELLE TRAME DE NOTICE 2

Houria Belmessaoud



Lors de la journée du 25 septembre 2008, nous avons commencé à travailler sur le retour des évaluations. Cette table ronde aujourd'hui est la finalisation de ce travail engagé il y a deux ans notamment par la production d'une nouvelle matrice de retour d'évaluation.

Malheureusement, pour des questions d'horaires, que nous allons devoir respecter, je ne rentrerai pas dans le détail de cette présentation. Cette matrice se trouve dans la pochette qui vous a été remise à votre arrivée. Je vous invite donc, à l'issue de cette journée et dans les jours qui viennent, à faire remonter au 119 toutes vos remarques par rapport à ce document.

Je serais disposée à répondre à toutes vos questions ou demandes sur les items qui ont été ajoutés ou sur tout autre point relevant de cette « notice 2 ».

Lors de cette table ronde, nous allons aborder la question du délai de traitement et toutes les étapes par lesquelles nous devons passer pour remonter à la source avec un maximum d'information sur les suites données.

Je passe la parole à nos intervenants.

Intervention de William Carranza :



La création de la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes de l'Essonne (CRIP 91), comme l'ensemble des cellules, s'inscrit dans le cadre de la redéfinition de la protection de l'enfance (loi du 5 mars 2007). Celle-ci fait suite à un contexte socio judiciaire (notamment Drancy (2004), Angers (2005), Outreau (novembre 2005)) particulier et porte l'exigence d'une obligation de résultat sur l'ensemble du circuit et du traitement de l'information préoccupante.

1 - Le recueil et le traitement des informations préoccupantes (IP) - une responsabilité accrue pour les Conseil généraux

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance clarifie les rôles et modifie les champs d'intervention entre l'autorité judiciaire et le Conseil général.

- Président du Conseil Général - chef de file de la prévention et de la protection de l'enfance (renforce le pilotage des coordinations institutionnelles (protocoles de coordination) – et donc la responsabilité à l'égard des citoyens).
- Affirmation du principe de subsidiarité du juge. Le Conseil Général devra "justifier" la saisie du juge et donc démontrer que son intervention a été insuffisante (création de l'article L 226 CASF – « déjudiciarisation » + modification des pratiques des professionnels)

DPPE / ASET		
375 civ	+	L 226 CASF
sont compromis : Santé ou Sécurité ou Moralité ou Conditions de l'éducation ou Développement physique ou Affectif ou Intellectuel ou social	ET	Actions menées qui n'ont pas permis de remédier à la situation ou Refus de la famille ou impossibilité d'évaluer
6		

- Élargissement du champ de la protection de l'enfance (notion de risque de danger, d'IP) et donc accroissement des informations portées à la connaissance du service de l'Aide Sociale à l'Enfance.

2 - Objectifs et organisation de la CRIP 91

2.1 - Les objectifs de la CRIP 91

Créée le 5 mai 2008 autour de 4 objectifs :

- Garantir la centralisation de l'information pour une approche globale des situations préoccupantes
- Garantir le respect des procédures pour une harmonisation des pratiques
- Garantir le respect des délais de traitement de l'information préoccupante
- Assurer la fonction Ressource et Expertise au travers notamment d'un rôle d'interface avec les partenaires

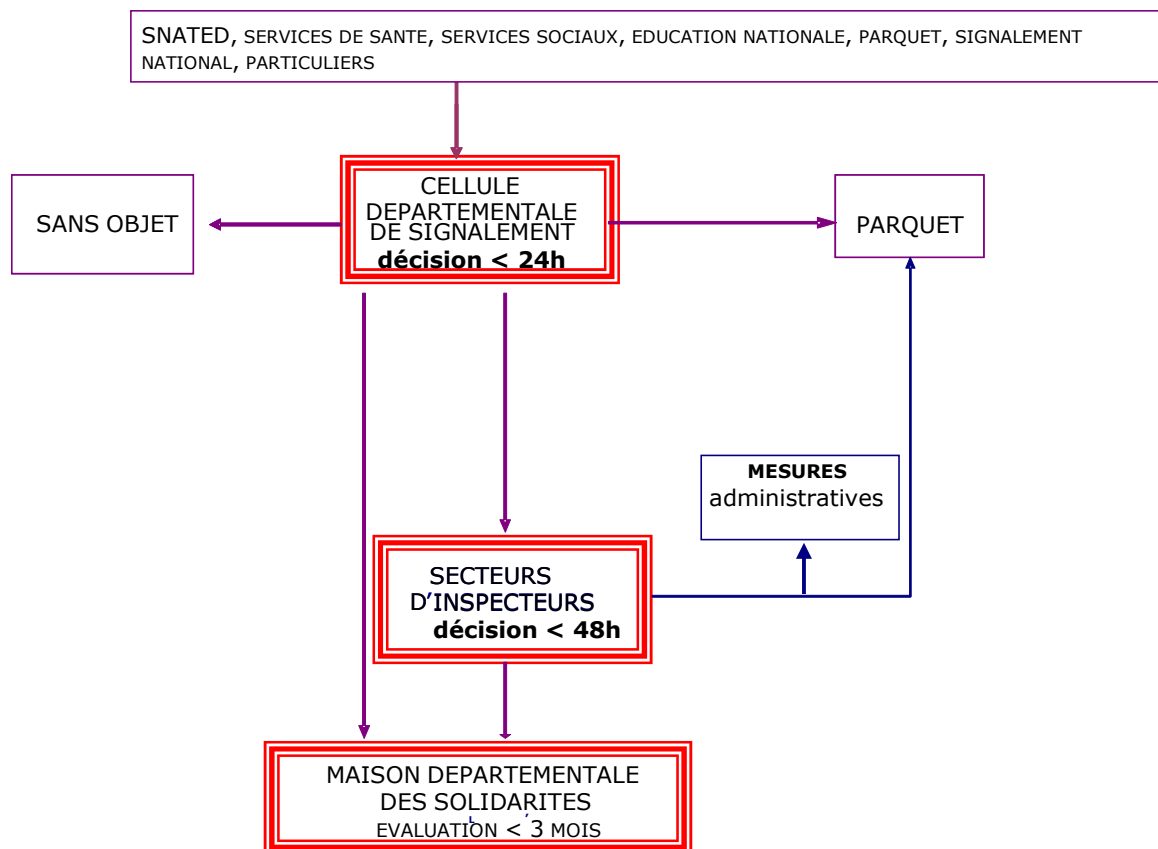
2.2 - L'organisation concrète de la CRIP 91

→ Effectif actuel :

- 1 responsable et une adjointe
- 3 référents territorialisés de l'IP : ils recueillent l'information (demandent éventuellement un complément), qualifient l'information (préoccupante ou non) et l'orientent (signalement, évaluation, transmission à l'inspecteur de l'aide sociale à l'enfance (IASSE) si mesure ASE actuellement en cours, s'assurent du respect des procédures et des délais de traitement jusqu'à l'application de la décision in fine.
- Des experts associés (les 10 Inspecteurs de l'Aide Sociale à l'Enfance)
- DPMI : avis médical peut être donné par la Direction de la Protection Maternelle Infantile
- Des horaires de fonctionnement qui complètent l'astreinte sociale du Conseil Général

→ Un tableau de bord informatisé et sécurisé pour assurer une traçabilité de l'information préoccupante quasiment en temps réel (en complément du logiciel IODAS)

→ Schéma du circuit de l'information préoccupante



➔ La CRIP doit décider des suites à donner < 24h

➔ La source de l'IP doit être informée sous peu des suites données (dans 60% des cas elle est informée dans les 48h)

2.2 – L'articulation CRIP 91 / Les territoires (maisons départementales des solidarités).

Les cadres territorialisés (Responsable de Missions de Développement Social, Médecin Coordinateur des Services de Protection Maternelle et Infantile Territorialisée),

- organisent les modalités d'interventions auprès des familles (minimum une visite à domicile)
- garantissent la qualité de l'intervention et, au travers de la validation technique du rapport d'évaluation, s'assurent de la cohérence entre l'argumentaire du rapport d'évaluation et les propositions d'aides envisagées
- garantissent le respect des délais de transmission des documents et rendent compte à l'Inspecteur de l'aide sociale à l'enfance (IASSE) de toutes les difficultés rencontrées.

➔ Ils doivent transmettre à l'IASSE une fiche intermédiaire d'information dans le mois qui suit la demande d'évaluation (garantie que l'évaluation a commencé + précise les premiers éléments et permet si nécessaire de réorienter le traitement de l'information).

➔ La CRIP s'assure que les évaluations sont rendues < 3 mois

2.3 - Les articulations CRIP 91 / IASE :

- concerne un mineur relevant d'une mesure en cours : la CRIP 91 transmet à l'IASE pour traitement
- nécessite une mesure de protection immédiate : la CRIP 91 transmet un signalement au parquet et informe l'IASE concerné, pour suite à donner
- concerne une situation « complexe » : l'IASE peut être sollicité pour avis par la CRIP 91

➔ La CRIP s'assure que l'IASE décide des suites à donner < 48h

3 - Des dispositifs complémentaires à la CRIP 91

3.1 - La coordination inter institutionnelle du recueil et du traitement de l'IP

- Le bilan d'activité de la CRIP est présenté annuellement lors du comité de pilotage de la prévention et la protection de l'enfance en danger (Préfet, Inspecteur d'Académie, Président du TGI, Procureur de la République, Directeur Départemental de la PJJ, Président du Conseil général).

- Evaluation des coordinations en cours (Conseil général / Inspection d'Académie).

- Identification des coordinations à venir (Conseil général / forces départementales de sécurité (2011), Conseil général / services de santé (2012).

➔ La CRIP participe à la formalisation de ces coordinations

3.2 - La certification aux normes ISO 9001 du circuit du recueil et du traitement des IP

L'objectif pour 2012 est de faire évoluer notre organisation au fil de l'eau (approche systémique) et ainsi d'éviter les ruptures (restructurations, réorganisations).

A cette fin :

- Chaque étape du recueil et du traitement de l'IP est segmentée pour identifier les éventuelles « fragilités » (études de risque).

- chaque professionnel qui participe au recueil et au traitement de l'IP (1 100 personnes) est susceptible de faire « remonter » des suggestions d'amélioration ou des dysfonctionnements. Ceux-ci sont centralisés et analysés de façon pluri professionnels. - Régulièrement (tous les 2 ans), nos partenaires précisent leur niveau de satisfaction de notre organisation au travers d'une « écoute client ».

➔ Le responsable qualité est le responsable de la CRIP 91

POUR TOUTE QUESTION OU PRECISION SUR CETTE INTERVENTION, IL EST POSSIBLE DE CONTACTER WILLIAM CARRANZA ➔ [wcarranza@ 91.fr](mailto:wcarranza@91.fr)

INTERVENTION DE MARTINE HOUDRE



Madame Houdré nous présente l'organisation de la cellule départementale du Loiret et plus précisément la liaison de « Ecoute Loiret Enfance en Danger » avec le SNATED.

Mise en œuvre de la cellule IP dans le département du Loiret

- Ouverture en septembre 2007
- Actuellement quatre agents (la 4^{ème} personne est arrivée le 8 juin 2010)
- Du lundi au vendredi, puis relais perm ASE
8h30-12h30 et 13h-17h30
- Une activité en augmentation d'environ 20% depuis la mise en place, mais moins de signalements à l'autorité judiciaire à la fin 2009, ce qui ne semble pas se confirmer pour 2010.....

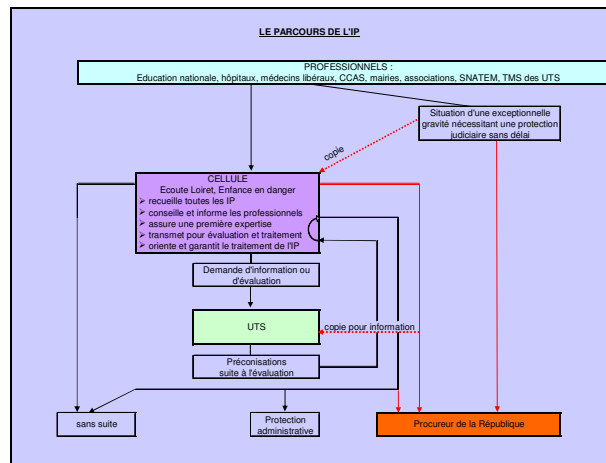
Contact : 02 38 25 3456

UN GUIDE sur La PROTECTION de l'Enfance



Une fiche de recueil

Cette fiche est un outil interne à La Direction Enfance Famille, mais nous pouvons la mettre à disposition de nos partenaires et la transmettre de façon électronique.



Après réception de l'IP

- ❖ Si famille non connue : un mandatement territoire et retour préconisations attendu en cellule dans délai de **6 semaines**

Dans ce premier cas, possibilité d'un rapport intermédiaire si besoin de prorogation

- ❖ Si famille connue et suivie : un bordereau et retour d'une note de situation vers cellule sous **5 semaines**

Nos chiffres depuis l'ouverture

	2007	2008	2009
Nombre IP reçues	1452	1581	1704
IP du 119	16 de sept à décembre	63	94
Sans suite après évaluation		44%	30%
Signalements AJ	469	464	408
IP du 119 vers AJ après évaluation		33%	37%

Le retour vers le SNATED

Nous préparons un courrier et remplissons la trame qui est jointe à l'envoi initial du CRAT.

Quelques retards d'envoi, mais en principe le retour est systématiquement réalisé et nos dossiers « 119 » bien repérés car couleur spécifique.

Nos difficultés par rapport aux IP du 119

- Des noms mal orthographiés et donc la première lecture dans ANIS peut –être faussée
- Une recherche difficile si identité non affichée: un seul prénom ???
- Un repérage malaisé avec des adresses parfois fausses ou tronquées

Nos satisfactions dans les relations avec l'équipe du 119

- Une écoute toujours attentive des coordonnateurs
- Les relances du 119, si absence de réponse du CG, permettent à la cellule de ré interpellier le territoire : globalement, il y en a peu.

POUR TOUTE QUESTION OU PRECISION SUR CETTE INTERVENTION, IL EST POSSIBLE DE CONTACTER MARTINE HOUDRE ➔ [martine.houdre@ 45.fr](mailto:martine.houdre@45.fr)

INTERVENTION DE CLAIRE DOOZE



Le circuit de traitement des informations transmises par le 119 :

Un premier protocole partenarial avait été signé avec le Conseil Général du Pas-de Calais dès l'application de la loi de 1989 « de prévention de la maltraitance ».

Il existe une attention spécifique de nos services pour l'activité du 119 et la prise en compte des informations transmises, depuis la création du « SNATEM ».

L'équipe de la Cellule est organisée à la Direction de l'Enfance et de la Famille, au sein du Service Départemental de Prévention et de Protection de l'Enfance, et forme le Bureau de Coordination du Signalement et de l'Enfance en Danger.

Elle est composée actuellement de 6 professionnels : 3 ont une formation sociale et psychologique (l'animatrice de la Cellule, une assistante sociale et un cadre socio-éducatif) et 3 secrétaires (l'une d'entre elles est spécifiquement chargée des liens avec le 119).

Le traitement des CRAT transmis par le 119 est intégré au processus général de traitement des IP pour lequel une procédure unifiée a été mise en œuvre dès septembre 2008.

Des principes clairs et identifiés sont appliqués dès la réception des CRAT :

- Les CRAT arrivent sur la boîte FAX informatisée personnelle de la Cellule
- Ils sont remis dès leur arrivée par le secrétariat au travailleur social, qui réalise une première analyse de son contenu
- Sur le plan administratif, un lien est réalisé avec les informations connues sur l'enfant concerné, et l'enregistrement effectué (un classement spécifique est organisé pour les dossiers du 119, permettant d'en faciliter le suivi)
- Si besoin, un contact est réalisé par le travailleur social avec le Chef du service social local, chargé de l'instruction des dossiers IP sur le Territoire. Cet échange est systématique en cas de faits graves énoncés, ou de situation complexe, afin de déterminer ensemble l'orientation à donner, éventuellement vers le Procureur de la République (dans certains cas cette transmission est effectuée par la Cellule, des éléments complémentaires étant joints si la famille est déjà accompagnée).
- Le CRAT est transmis pour évaluation dans les services de la MDS du Territoire de vie de l'enfant.
- Dans les 15 jours, ces services informent la Cellule de la suite donnée et du mode de traitement engagé.
- Au bout de 3 mois, le compte rendu d'évaluation est rédigé, et renvoyé à la Cellule après validation par le Responsable de secteur de l'ASE.
- La secrétaire de la Cellule rédige la notice 2 puis la renvoie au 119.

Bien que toute IP fasse l'objet d'une lecture attentive et concertée au sein de la Cellule, les CRAT du 119 bénéficient d'une réactivité particulière du fait de leur spécificité.

Des liens réguliers existent avec l'équipe du 119, dans le cas de situations de danger ou de lecture conjointe. De même, lors des retours de la notice 2, il arrive que le 119 nous contacte pour obtenir des précisions quant aux conclusions de traitement de l'information.

Ces échanges sont toujours constructifs et pertinents; ils amènent quelquefois à reconsidérer la situation ou à des réflexions techniques riches et dynamiques.

POUR TOUTE QUESTION OU PRECISION SUR CETTE INTERVENTION, IL EST POSSIBLE DE CONTACTER CLAIRE DOOZE ➔ [dooze.claire@ 62.fr](mailto:dooze.claire@62.fr)

ECHANGES AVEC LES PARTICIPANTS

Une personne du dept 45 (Loiret) :

Je voulais faire une petite observation sur le fait « qu'il n'y a pas de danger ». Ce n'est pas suffisant de le dire car il y a toujours quelque chose qui a été fait et ça ne coûte rien de le signaler. En ce qui concerne les relances, les circonscriptions travaillent avec échéanciers pour faire les retours, et de temps en temps je fais des relances. Pour les responsables, c'est plutôt une sécurité pour être sûr qu'on n'a pas oublié un « petit retour » de temps en temps et ils ne le vivent pas comme un contrôle alors peut-être parce que je ne le fais pas tous les mois. Mais, j'aimerais savoir qui anime une cellule, parce qu'une seule personne ne suffit pas.



Madame Dooze :

Moi, je suis cadre socio-éducatif et il y a deux assistantes sociales dont une qui est animatrice de la cellule, c'est une mission qu'on a voulu pleine et entière. Elle a en plus tous les mois des réunions avec tous nos partenaires qui ont signé le protocole. Une fois tous les trois mois la justice nous rejoint et les deux autres mois nous sommes avec les responsables du partenariat de toutes ces institutions pour travailler autour du fonctionnement pour établir cette culture commune et travailler sur la dynamique en cours et détecter les thématiques qui posent problème aux uns et aux autres pour justement se compléter sur le regard que l'on porte dessus. Nous avons aussi 2 secrétaires. Moi, je fais beaucoup de partenariat, d'information, de pédagogie avec les partenaires et les services associés.

Madame Houdré :

Dans le Loiret, nous sommes à 3 et demi. Je suis directeur territorial de formation psy au départ et je travaille avec deux rédacteurs. Le troisième rédacteur est arrivé mardi dernier. Et comme nous signons les signalements d'autorité judiciaire quand je ne suis pas là, c'est mon directeur qui signe ou une autre de mes collègues qui est cadre à la direction enfance et famille, donc le cadre protection ou le cadre prévention.

Monsieur Carranza :

Dans l'Essonne il y a 5 personnes, 3 référentes de l'IP dans le territoire qui ont un profil soit de rédacteur, soit profil social catégorie B. Il y a un responsable, moi-même, catégorie A et une responsable adjointe catégorie B. Pour ma part j'ai un profil de juriste et mon adjointe est de profil social. La pluridisciplinarité s'exerce aussi avec les inspecteurs qui, quand ils travaillent sur l'IP, travaillent avec la cellule. Ils sont considérés comme experts associés à la cellule, ils ont une double casquette, inspecteur ASE et expert associé à la cellule départementale de signalement. Nous les intégrons à la cellule uniquement quand nous traitons une IP. Nous ne disposons pas de médecin et pas de psychologue. Par contre la proximité avec la directrice de la PMI - c'est juste le bureau d'à côté - fait que nous pouvons les déranger quand nous voulons. C'est une priorité. Elles sont deux directrices pour nous conseiller aussi dans le cadre de notre fonction ressource et d'expertise. J'anime les conférences ou des petites réunions notamment avec le corps médical et je leur propose d'être associés à la cellule départementale de signalement, donc, qui se rendrait disponible sur un point précis qui correspondrait à leur domaine d'expertise. Le corps médical étant très spécialisé, nous avons un carnet d'adresses de professionnels qui se rendent disponibles pour nous en nous laissant leur numéro de téléphone portable.

Madame Belmessaoud :

Pour clôturer cette table ronde, je lance un dernier appel pour la « notice 2 », nouvelle fiche qui sera mise en production dans des délais raisonnables. N'hésitez pas à me faire remonter vos remarques, vos commentaires à de me demander toute explication sur la logique qui a prévalu à ce document. Je vous remercie.

TABLE RONDE N° 4

LA NOUVELLE APPROCHE DU DANGER ET L'IMPACT SUR LA HAUSSE DES TRANSMISSIONS AU 119 / RETOUR DES CELLULES SUR L'EVOLUTION DU RECUEIL DES INFORMATIONS ET DE LEUR TRAITEMENT DEPUIS LA LOI DE 2007

Animation : Marie-Pierre Marion, Coordonnatrice au SNATED

Intervenants :

- Jean Hauswald, Directeur Territorial, Responsable de la CDIP et de l'ODPE
- Anne Oui, Chargée de Mission ONED
- Marie-Pierre Marion, Coordonnatrice au SNATED
- Catherine Fischer, Ecoutante au SNATED

INTERVENTION DE ANNE OUI



■ La nouvelle approche du danger depuis la loi de 2007 :

La loi fixe le cadre de l'aide sociale c'est-à-dire des interventions publiques légitimes auprès d'un enfant et de ses parents. Et selon la loi, c'est le danger que risque de courir l'enfant ou qu'il court dans sa famille qui sert de fondement à l'intervention du dispositif de protection de l'enfance.

La notion de danger fait partie des concepts flous du droit c'est-à-dire que son contenu n'est pas précis et renvoie à des critères qu'il conviendra d'apprécier au cas par cas, ces critères étant susceptibles d'évoluer selon les conceptions d'une époque.

En droit la notion d'enfance en danger physique et moral est introduite par l'ordonnance de 1958 qui est relative à « la protection de l'enfance et l'adolescence en danger » et qui crée l'assistance éducative à l'article 375 du code civil : « les mineurs de 21 ans dont la santé, la sécurité, la moralité ou l'éducation sont compromises peuvent faire l'objet de mesures d'assistance éducative ». Le Décret n° 59-100 du 7 janvier 1959 relatif à la protection sociale de l'enfance en danger charge le directeur départemental de la population et de l'aide sociale d'exercer une action sociale préventive auprès des familles dont les conditions d'existence risquent de mettre en danger la santé, la sécurité ou la moralité de leurs enfants. On peut donc faire remonter à 1958-1959 les notions d'enfant en danger et d'enfant en risque, comme critères déterminant les compétences judiciaire et administrative de protection. Avec le risque, on est dans le domaine du danger éventuel plus ou moins prévisible. Le danger, qui en 1958 est établi comme le critère de saisine du juge des enfants, est qualifié par le juge au cas par cas, à partir de faits précis (matériel, physique ou psychologique), il doit en outre être certain ou imminent, réel et actuel, et être lié à une carence ou à une défaillance dans l'exercice de l'autorité parentale.

La loi est cependant un peu plus précise sur le contenu du danger – ou du risque de danger. Il faut noter que les termes utilisés en 1958, « compromission de la santé, sécurité, moralité ou de l'éducation » de l'enfant ne sont pas nouveaux. Ce sont ceux utilisés depuis les premiers textes de notre droit sur la protection de l'enfance, à savoir la loi de juillet 1889 et le décret de 1935. En 1889, les parents qui par de mauvais traitements, compromettent la santé, la sécurité ou la moralité de leur enfant sont déchus des droits de puissance paternelle. La manière de protéger les enfants des mauvais traitements est alors d'écarter les parents. En 1935 apparaît l'idée que les parents peuvent être défaillants dans leur rôle à l'égard de leurs enfants, moins par indignité que par manque d'expérience ou de savoir-faire. La notion de mesures de surveillance ou d'assistance éducative prononcée par le tribunal et exercée par du personnel de service social entre alors dans la loi, ainsi que le motif de l'éducation compromise.

La question de la maltraitance est réapparue dans le droit en 1989, avec la loi du 10 juillet 1989 qui organise un dispositif de prévention, de repérage et de signalement centré sur les violences aux enfants ; la loi ne définit pas les mauvais traitements à l'encontre des mineurs. Les différentes formes de maltraitance ont été répertoriées au niveau international lors d'un sommet à Stockholm en 1996 en distinguant :

- Les violences physiques
- Les violences sexuelles
- Les violences psychologiques
- Les négligences lourdes

Ces 4 formes ont été retenues pour décrire les enfants maltraités dans l'enquête de l'ODAS sur les signalements, les situations d'enfants en risque étant par ailleurs observées à partir des circonstances du signalement et difficultés rencontrées par la famille.

Deux remarques importantes sur ce que peuvent nous apprendre les études sur les phénomènes de maltraitance :

- La co-occurrence, c'est à dire le fait que si l'on distingue plusieurs formes de maltraitements, dans la réalité il arrive souvent que ces formes coexistent dans les situations (ex de la violence sexuelle associée à la violence psychologique ;
- Le fait que la forme repérée à l'entrée dans le système de protection peut évoluer au cours de la prise en charge (ex là encore d'enfants pris en charge pour négligences et pour lesquelles vont se révéler, au cours d'une prise en charge sécurisante, d'autres types de violences).

■ Ce que modifie la loi du 5 mars 2007 :

1) La notion de danger est homogénéisée. Le concept de «mauvais traitement», central dans la loi de 1989, est désormais réintégré dans le danger, ce qui permet de clarifier la marche à suivre pour les intervenants, notamment pour les personnes à l'origine de signalements. De plus, la mise en concordance des fondements de l'intervention fait prévaloir le caractère juridique de la définition.

2) La loi étend le champ de la protection à la compromission grave du développement de l'enfant, toujours lié à une carence ou à une défaillance dans l'exercice de l'autorité parentale.

Cette extension du champ à la protection du développement gravement compromis de l'enfant est un élément très important de la loi, dont les conséquences sont sans doute encore insuffisamment appréciées :

- Il s'agit de la première modification du champ depuis 1935
- La prise en compte du développement renvoie à une approche globale de l'enfant. En effet, le développement de l'enfant se caractérise par le fait que ses différents aspects (physique, sensoriel, psychoaffectif) sont en rapport les uns avec les autres, ce qui conduit à observer l'enfant dans sa globalité.
- Ce concept renvoie également à la question des liens de l'enfant avec son environnement relationnel et affectif. En effet, une des découvertes les plus fondamentales des soixante dernières années en matière d'enfance porte sur l'importance de la qualité des soins donnés au bébé pour son développement physique et psychique mais aussi intellectuel et affectif. La protection du développement de l'enfant conduit ainsi à poser plus particulièrement la question des liens parents-enfant, afin de voir si ces liens permettent à l'enfant de grandir, s'il y a besoin d'aider les parents à modifier quelque chose dans ces liens, et parfois s'il est nécessaire d'organiser une suppléance compte tenu de la pathologie et de la nocivité de ces liens pour l'enfant.
- La prise en compte de son développement renvoie à l'enfant comme un être en devenir : il s'agit de se prononcer, au vu des éléments constatés dans l'aujourd'hui, sur leurs conséquences probables pour l'avenir de l'enfant. L'intérêt de l'enfant au sens de la CIDE est donc bien au centre de la préoccupation. Il faudra suivre comment la jurisprudence se positionnera sur cette question, par rapport à l'exigence actuelle que le danger soit certain et actuel.

3) Avec la loi du 5 mars 2007, les notions de risque et de danger n'ont plus le même impact au sens où elles ne fondent plus la compétence administrative ou judiciaire en protection de l'enfance. La protection administrative a vocation à être mise en œuvre dans le cas de risque ou de danger, sous réserve de l'accord des parents. En effet, c'est la question de la capacité ou non de collaborer de la famille, ou de son accord ou opposition à toute évaluation ou action qui détermine, avec la gravité de la situation, le passage d'une situation de danger de la sphère administrative à la sphère judiciaire, le risque restant toujours dans le champ de la compétence administrative.

4) Autre élément qui vient compléter cette nouvelle approche du risque et du danger, l'importance donnée par la loi du 5 mars 2007 à la phase préalable de l'évaluation de la situation : évaluation obligatoire, pluridisciplinaire, rigoureuse et partagée.

5) enfin ces changements conduisent à repréciser les catégories d'observation des phénomènes de danger auxquels sont exposés les enfants. Si la notion de maltraitance a disparu du droit, les 4 formes répertoriées au niveau international demeurent. Mais au regard du cadre français de protection tel qu'il vient d'être rappelé, il est nécessaire, pour observer les enfants protégés, de recourir à deux autres catégories :

- les situations où des enfants se retrouvent en danger en raison de conditions d'éducation défailante sans maltraitance évidente, mais de nature à compromettre le développement de l'enfant ;
- les situations où l'enfant, de par son comportement, se place en situation de danger physique ou psychologique (consommation abusive de psychotrope, tendances suicidaires, automutilation, fugue, prostitution, comportement à risque, violence sérieuse envers autrui...), sans que ses parents puissent l'aider.

L'Oned et le 119 dans son système de suivi statistiques des appels, proposent ainsi ces 6 formes pour décrire les situations de danger et de risque de danger, au regard de la nouvelle réglementation.

**INTERVENTION DE MARIE-PIERRE MARION
ET CATHERINE FISCHER**



Ainsi que vient de l'exposer Anne Oui, nous avons mis en application la loi de protection de l'enfance du 5 mars 2007 au niveau de la pratique des écoutants du 119. Je vais vous dire rapidement en quoi cela a pu modifier nos pratiques non pas tant au niveau de l'écoute elle-même que des critères de transmission.

En septembre 2008, lors de notre précédente journée des correspondants, je vous avais dit que le curseur de déclenchement de la transmission avait bougé au cours des années.

Je vais aujourd'hui essayer de vous parler des deux nouvelles catégories de danger et je le ferai avec l'aide de Catherine Fischer, écoutante au 119 depuis l'origine du service, qui vous présentera deux vignettes pour illustrer le propos.

Je vous donne quelques chiffres pour l'année 2009 :

- Nous avons transmis 1702 situations dans lesquelles le risque de danger peut résulter de conditions d'éducation défaillante sans maltraitance évidente soit 18 % du total des transmissions
- 571 situations, soit 6 % du total des transmissions, dans lesquelles est évoqué le danger résultant du comportement de l'enfant lui-même
- 86 situations qui comprennent ces deux critères

En ce qui concerne les conditions d'éducation défaillantes sans maltraitance évidente les retours mentionnent une mesure après la transmission pour 76 % des situations, ce qui est légèrement inférieur à ce que nous pouvons observer pour l'ensemble des transmissions (84 %). Les mesures les plus fréquentes sont essentiellement :

- suivi par le secteur ou mise à disposition du secteur (44 %)
- suivi PMI (16 %)
- AED (9 %)
- Saisine du parquet (20 %)

En ce qui concerne le danger résultant du comportement de l'enfant lui-même les retours mentionnent la mise en place d'une mesure dans 85 % des situations. Pour ce danger un chiffre peut retenir notre attention : les garçons sont concernés dans 58 % des situations ce qui est supérieur à ce que nous observons d'une manière générale dans nos transmissions. Les mesures les plus fréquentes mises en place par les services départementaux sont sensiblement les mêmes que pour les conditions d'éducation défaillante.

Je vous donne d'abord la définition telle que nous l'avons notée dans LISA, notre Logiciel Informatique de Suivi des Appels interne que vous connaissez maintenant depuis deux ans.

Les conditions d'éducation défaillante sans maltraitance évidente sont définies comme :

- des conditions de vie (cumul de difficultés quotidiennes, comportement de l'enfant, fragilité des parents...) qui mettent la personne responsable de l'enfant en difficulté pour mener une conduite éducative.

Je ne reviendrai pas sur la manière dont les écoutants mènent leurs entretiens au 119 (cela avait été largement développé à notre précédente journée) mais je précise que pour ce qui concerne les conditions d'éducation défaillante sans maltraitance évidente les écoutants du 119 vont relever des informations sur :

- des problèmes financiers
- des problèmes de logement
- la précarité de manière générale
- les questions d'hygiène de base
- de prise en charge quotidienne de l'enfant
- une absence de prise en charge d'un suivi médical, psychologique, orthophonique ou autre après une demande de l'école par exemple

Il s'agit généralement de négligences répétées mais sans caractère de gravité contrairement aux négligences lourdes. La transmission est souvent faite sous l'angle d'une demande d'aide pour une famille en difficulté. Il nous arrive de faire une transmission avec peu d'éléments : des pleurs d'enfants sans plus de précision mais qui se répètent, des enfants qui traînent dehors sans surveillance à des heures tardives. Ces transmissions nous ne les aurions pas faites il y a une dizaine d'années. Nous les faisons aujourd'hui car il nous paraît utile d'aviser le service départemental de ce dont nous avons connaissance par le biais des appels que nous recevons. L'intervention des professionnels de terrain peut permettre une prise en charge préventive dont nous percevons tous l'intérêt pour les enfants.

Présentation de deux exemples d'appels ayant donné lieu à transmissions par Catherine Fischer, écoutante au 119 depuis 1990 :

⇒ **1^{er} exemple** (*identifiants modifiés*)

Les faits :

Nous sommes contactés pour la situation préoccupante d'Alphonsine, 1 an. Alphonsine vit avec ses parents et sa demi-sœur, Marie, 10 ans, fille de la mère, à qui la résidence de Marie a été confiée. Alphonsine a un autre demi-frère, Pierre, 12 ans, qui vit chez son père.

L'appelant, qui est le père d'Alphonsine et qui vit avec la mère, s'inquiète car cette mère, qui a déjà eu de gros problèmes d'alcool, se serait remise à boire.

Hier soir, le père est rentré chez lui vers 19h30 et la mère, qui avait consommé une grande quantité d'alcool, n'était plus en état de s'occuper de sa fille. D'après l'appelant, quand il est rentré, la mère était sur le canapé avec sa fille. Alphonsine n'avait pas été baignée et n'avait pas diné. La mère titubait quand elle s'est levée et ne pouvait assurer la sécurité de sa fille.

La mère a fait une cure de désintoxication alcoolique il y a deux ans durant 3-4 mois. Depuis un mois, la mère se serait remise à boire, tous les deux jours environ, tout en évitant de boire devant sa fille de 10 ans. Les quantités d'alcool consommées augmentent jour après jour. La mère nierait ses problèmes.

Une solution provisoire d'aide par la grand-mère maternelle qui peut venir aider sa fille a été mise en place pour les quelques jours à venir. L'appelant nous dit avoir besoin d'aide face à cette situation.

Le retour du département :

Monsieur X avait informé sa compagne de son appel au 119. Celle-ci, après un temps de déni, a reconnu avoir un problème ancien d'alcoolisme. Elle a suivi une cure de désintoxication mais elle avoue boire parfois quand monsieur X est au travail, pouvant mettre ainsi sa fille Alphonsine en danger.

Madame Y accepte de suivre à nouveau des soins. Dans l'attente d'une amélioration de sa santé Alphonsine sera à la garde d'une assistante maternelle pendant les heures de travail de Monsieur X. Notre équipe va effectuer un suivi auprès de Madame Y afin de s'assurer qu'elle tient ses engagements. Par ailleurs Monsieur X n'hésitera pas à faire appel à nos services en cas de nécessité.

Le danger résultant du comportement de l'enfant lui-même est défini comme :

des comportements de l'enfant qui le placent en situation de danger physique ou psychologique (consommation abusive de psychotropes, tendances suicidaires, automutilation, fugue, prostitution, comportement à risque).

Dans ces situations, qui concernent le plus souvent des adolescents ou préadolescents, nous repérons souvent l'impossibilité ou la grande difficulté pour les parents de gérer et d'aider efficacement leur enfant, ou plutôt leur ado : celui-ci refuse par exemple le cadre mis par l'adulte, se réfugie dans la consommation de produits stupéfiants ou d'alcool, fuit une réalité qui le fait souffrir. Les appels proviennent du mineur lui-même ou d'un entourage proche ou professionnel.

⇒ **2ème exemple** (*identifiants modifiés*)

Mr K contacte notre service au sujet de son fils Michel, 13 ans, sur les conseils de l'assistante sociale de son quartier.

Cet adolescent aurait fugué la semaine dernière : il serait parti du domicile jeudi, son père l'aurait retrouvé samedi dans un hall d'immeuble avec ses copains.

Mr K et son fils se seraient rendus aujourd'hui à la brigade des mineurs à laquelle monsieur avait déclaré la fugue de son fils, afin de notifier le retour du jeune à la maison.

Michel ne serait pas allé au collège aujourd'hui afin de se reposer, avec l'accord de ses parents et de l'établissement scolaire.

Il aurait profité d'un moment où ses parents se reposaient également pour de nouveau quitter le domicile familial, emportant avec lui l'I-phone de son père et une console de jeux. Il se serait ensuite fait contrôler dans le bus alors qu'il n'avait pas de ticket et son père aurait dû aller le chercher au commissariat.

De retour à la maison, Michel serait de nouveau parti, quittant l'appartement par la fenêtre de sa chambre.

L'appelant nous informe que l'assistante sociale scolaire ainsi que l'assistante sociale du quartier sont au courant de la situation et doivent se réunir mercredi prochain pour proposer un internat à l'adolescent.

Nous ne parvenons pas à savoir si un juge des enfants intervient dans cette situation, Mr K nous disant que son fils s'est déjà rendu responsable de plusieurs vols (téléphones portables notamment) parfois avec violences.

L'appelant demande une protection pour son fils qui se met en danger, mais qu'il qualifie également de "dangereux" compte-tenu des actes de délinquance qu'il a déjà commis.

Le retour du département mentionne une évaluation par le Service Social Départemental et le service social en faveur des élèves qui a abouti à une saisine du parquet avec une demande de mesure de protection judiciaire.

Lors de la préparation de cette journée, le 119 a envoyé un questionnaire à ses correspondants afin de recueillir les thèmes qu'ils souhaitaient voir aborder dans le cadre de cette table ronde sur la « nouvelle approche du danger ».

Nous avons ainsi reçu quelques questions et notamment une qui concerne **les situations de divorce / séparation**. C'est également un domaine dans lequel notre pratique a changé.

Nous sommes en effet partis il y a 20 ans d'une thématique que nous considérons comme étant du ressort du JAF et cela était conforté par les retours que les départements nous faisaient.

Aujourd'hui nous alertons beaucoup plus facilement le service de protection de l'enfance : les transmissions sont faites sous l'angle de la souffrance de l'enfant pris dans le conflit parental, parfois confronté aux violences conjugales (nous parlerons alors de violences psychologiques sur l'enfant).

Parfois, lorsque l'un des parents souligne que l'enfant n'est pas « bien » lorsqu'il va chez l'autre sans apporter de réel élément, nous pourrions parler de « conditions d'éducation défaillante » : par exemple pour une mère qui, compte tenu de son travail, laisse les enfants seuls quelques heures le mercredi ou ne va pas les chercher à l'école alors qu'ils ne sont pas vraiment en âge de rester seuls. Cela soulève aussi la question de l'autonomie des enfants et les avis sont parfois partagés sur le sujet.

Je dirai en conclusion que le nombre de transmissions a augmenté de manière importante en 2009 et que les causes en sont multiples :

- meilleure identification du service dans ses missions réelles
- plus aucune hésitation à vous informer avant que la situation d'un enfant s'aggrave quand nous percevons qu'une aide des professionnels peut être utile à un enfant et à sa famille : c'est le versant prévention du SNATED.

Les écoutants, qui sont en première ligne pour assurer les missions du service lorsqu'un appel leur est transféré, ont tous une grande conscience de la mission de participation à la protection de l'enfance qui leur incombe.

INTERVENTION DE JEAN HAUSWALD



Mesdames et messieurs, je vais être relativement court parce que je sais que vous êtes fatigués après quelques heures de travail intense.

Je sais aussi que la qualité et le nombre des interventions ont permis de cerner nos problématiques communes et certaines problématiques particulières à certains d'entre nous.

Je vais vous parler un petit peu de la Moselle, pour vous dire que nous avons des situations un peu atypiques. Je m'en suis rendu compte tout au long de la journée, en ce sens qu'au jour d'aujourd'hui, mais ça ne va pas durer, nous avons plus de signalements traités par la cellule que d'IP reçues. C'est dû au fait que **nous mettons progressivement en place notre système de protection de l'enfance**, enfin nous l'adaptions à la loi de 2007 par palier et qu'à l'heure actuelle la cellule qui s'appelle la CDIP et non la CRIP - parce que nous n'avons pas voulu la limiter à la fonction de recueil - et donc nous disons « cellule départementale des IP ».

La CDIP ne recueille pour l'instant que les IP qui viennent de professionnels extérieurs aux services sociaux départementaux. Ce qui n'empêche pas le nombre d'IP de croître de jour en jour puisque l'année dernière nous en étions à 653 et il y a quinze jours nous étions déjà à 584 pour les 5 premiers mois de l'année, donc au mois de juin nous avons déjà atteint notre chiffre de la totalité de l'année 2009.

Cela s'explique assez facilement parce que nous avons passé l'année 2008 et surtout 2009 à négocier notre protocole de fonctionnement, avec nos 3 parquets, nos 3 tribunaux pour enfants, notre service social en faveur des élèves, notre inspection académique, et notre PJJ etc... Donc cela a pris bien évidemment un certain nombre de mois et le protocole a été signé seulement en fin d'année 2009 et entré en application le 1er janvier 2010.

Ce qui fait qu'un certain nombre de professionnels, et je pense notamment aux hospitaliers, qui jusqu'à présent continuaient, et certains services et établissements scolaires aussi, à envoyer ce qu'il convenait d'appeler des « signalements » ou même pire si j'ose dire des « informations signalantes » au parquet, nous transmettent maintenant les IP tout en réservant les transmissions directes au parquet avec copie à la CDIP bien sûr comme le prévoit la loi aux cas les plus graves.

Donc, d'ici à l'automne nous aurons un système informatique, "Perceaval", que certains d'entre vous pratiquent déjà. Ce système intégré va nous permettre de centraliser enfin la totalité des IP actuellement recueillies par 200-220 assistantes sociales, notre centaine de puéricultrices et notre douzaine de médecins territoriaux et je ne parle pas des référents ASE et des éducateurs. De fait, nous pensons atteindre en année pleine environ 3000 IP pour le département de la Moselle contre 653 en 2009.

Parallèlement à l'étendue, à l'élargissement du périmètre de la CDIP, il y a aussi je crois l'aggravation de la crise économique qui nous a frappé en Moselle, il y a aussi une meilleure sensibilisation des professionnels. Il y a une plus grande attention et un meilleur respect des

procédures. Seuls quelques établissements scolaires réfractaires continuent à alimenter le parquet en IP, ce qui fait perdre du temps aux parquets.

En ce qui concerne les nouveaux critères, je ne sais pas mesurer l'impact sur le nombre d'IP, c'est relativement difficile à dire ; je n'ai pas de chiffres fiables et précis à vous donner sur l'impact de l'élargissement de la notion de danger ou de risque de danger, donc je préfère ne rien vous dire mais je pense que la même proportion doit se retrouver un peu partout au gré de la sensibilité de chaque travailleur social qui recueille une IP. Là aussi pour pallier ce genre de différences d'évaluation, nous avons effectué depuis 2007 un gros effort de formation en faveur de nos travailleurs sociaux afin qu'ils aient peu ou prou une même approche de l'IP parce que les expériences, les formations et les sensibilités de chacune et de chacun font qu'il n'y aura pas une égalité de traitement parfaitement égale sur l'ensemble du territoire. Mais, il y a en tout cas une culture commune et une connaissance commune et une volonté commune de protéger les enfants.

Le nombre de signalements reste stable, nous avons réussi à "baisser" de 1 le nombre de signalements. Nous sommes partis de 779 signalements en 2008 pour arriver à 778 en 2009 ...

Nous avons un peu "relâché nos efforts" sur les 5 premiers mois de l'année. Le nombre de signalements augmente en effet malheureusement de 4% puisque nous en sommes à 341 signalements en 5 mois. Comme le disait une collègue tout à l'heure, la gravité des situations de plus en plus lourdes et graves et nos Juges des Enfants se retrouvent aussi - ils s'en plaignent amèrement et on les comprend - face à des situations quasiment désespérées. Et leur seule réponse est de plus en plus souvent l'ordonnance de placement provisoire en fin d'audience ce qui encombre notre centre départemental de l'enfance et ceux qui viennent en deuxième ligne. Mais, malheureusement, c'est ce genre de situations qu'on entend partout et je le déplore bien entendu, mais c'est un des effets pervers de la loi de 2007 sur laquelle il faudra qu'on se penche tous - autorité judiciaire et autorité administrative - de façon à essayer de faire en sorte que la prévention soit toujours et encore améliorée.

Au niveau de l'organisation, la CDIP a été créée officiellement le 1er novembre 2008. Elle a succédé à ce que nous avons appelé la cellule enfance en danger qui avait été créée en 1990 suite à la loi de 1989. La cellule enfance en danger était rattachée directement à l'ASE et nous avons été quelques uns dans les services sociaux à militer pour que la nouvelle cellule ne soit plus rattachée à l'ASE, car nous souhaitions que la cellule soit en marge des 3 divisions principales qui travaillent en matière de protection de l'enfance.

Il a ainsi été décidé que la CDIP soit rattachée directement au directeur général adjoint et je considère pour ma part que c'est une excellente formule qui me donne une totale indépendance vis-à-vis de tous les cadres qui concourent à la protection de l'enfance et de tous les agents qui travaillent au niveau de la protection de l'enfance. Cela me donne une meilleure crédibilité aussi et, eux, cela leur donne plus de liberté de parole, dans leur travail et dans nos échanges.

Il n'y a donc pas d'enjeu de pouvoir et personnellement je trouve que cette solution qui n'est pas généralement celle retenue, qui est de placer la cellule quelle que soit son nom sous les ordres des directeurs adjoints chargés de la solidarité ou de la protection de la famille ou autre, me paraît être une excellente solution. Et, la pratique me prouve et m'a convaincu que c'était la bonne solution. Maintenant on peut être d'un avis contraire, bien évidemment, mais disons que pour nous l'expérience est réussie. Cela a ainsi été la première modification technique au niveau de l'organigramme.

Au niveau des effectifs au sein de la CDIP, je suis à la fois un homme très heureux et très malheureux. Très heureux car j'ai la chance d'avoir pu recruter 3 psychologues territoriaux compétents chacun sur un ressort de TGI et qui aident à l'évaluation

psychologique des situations, donc qui complètent efficacement le travail effectué par les équipes pluridisciplinaires, soit à la demande de l'adjoint technique (le ou la responsabilité des AS de secteur qui pilote les évaluations), soit à ma demande.

L'utilité de ces psychologues est d'affiner l'évaluation et le traitement. Cela va servir à tenter d'éviter des demandes IOE qui prennent beaucoup de temps à être mises à place et qui sont faites sur des délais relativement longs. D'autre part le rôle de ces psychologues territoriaux est d'aider à évaluer la pertinence des mesures d'AED parce que nous avons en Moselle une très grosse demande d'AED en stock. Dans certains secteurs il y avait jusqu'à 10 mois d'attente pour une mise en place d'AED ce qui est aberrant, et à peine l'AED était mise en place qu'on continuait par un signalement ce qui était logique puisque la situation était devenue totalement « pourrie » et incontrôlable. Les psychologues permettent ainsi d'éliminer un certain nombre de préconisations d'AED qui n'auraient pas lieu d'être vu le fonctionnement de la famille telle que cernée par la psychologue.

Nous avons 3 TGI, donc nous avons redécoupé la Moselle en 3. Je ne vous cache pas que nous avons eu quelques réticences à l'arrivée de ces psychologues, que nous avons eu aussi à estomper d'une façon plus ou moins progressive, mais maintenant les choses semblent rentrées dans l'ordre et chacune et chacun a compris qu'il fallait de toutes les manières travailler avec ces psychologues. La mise en place ne se fait pas toute seule et immédiatement mais se fait progressivement avec beaucoup de pédagogie dans certains cas.

Là, où je suis le responsable très malheureux c'est que je n'ai pas de travailleur social au sein de la cellule, je pense être le seul en France, je ne pourrais pas vous dire pourquoi, parce que mon patron en est parfaitement convaincu mais il y a un blocage quelque part. Mais, je pense que pour 2011 j'aurai droit comme vous tous, à au moins un travailleur social spécialisé dans la protection de l'enfance pour renforcer l'équipe qui est aussi composée de 3 secrétaires spécialement formées à l'écoute et en matière sociale, mais qui ne sont pas des travailleurs sociaux et une quatrième qui est davantage dédiée à l'observatoire départemental.

Voici donc les évolutions qui ont été apportées par la loi de mars 2007 au sein de nos services, je dirai enfin que nous avons 6 assistants sociaux de secteur en plus depuis le 1er juin de cette année, ce qui va avec la charge de travail supplémentaire que nous enregistrons.

Je vous remercie de votre attention.

NB : depuis le 1^{er} avril 2011, la CDIP dispose d'un travailleur social, en l'occurrence une A.S Principale qui occupe le poste d' "expert en protection de l'Enfance".

POUR TOUTE QUESTION OU PRECISION SUR CETTE INTERVENTION, IL EST POSSIBLE DE CONTACTER JEAN HAUSWALD → jean.hauswald@ 57.fr
--

ECHANGES AVEC LES PARTICIPANTS

un participant :

Une fois que l'évaluation est rendue à la cellule, au niveau de la prise de décision comment ça se passe? Ce n'est pas en lien avec les inspecteurs ASE?

Monsieur Hauswald :

Bien sûr, ce n'est pas moi tout seul dans mon bureau enfermé qui prend la décision, mais c'est moi en liaison permanente téléphonique et intranet avec les responsables de secteurs ou les responsables ASE ou les médecins PMI qui prenons une décision. Il y a chez nous une très grande qualité des écrits des évaluations et il est rare que je modifie.

Là où je suis beaucoup plus sévère, c'est dans les ordonnances de placement provisoire le vendredi soir, un magistrat m'a dit que j'avais supprimé le « syndrome du vendredi soir » dans les TGI et lorsqu'on fait une demande d'OPP le vendredi soir, elle est acceptée dans les 10 minutes parce qu'elle est hélas parfaitement justifiée. Mais, c'est là où je suis le plus sévère parce qu'il y avait des demandes on va dire de confort, de mise en sécurité de l'enfant et de l'assistant social, qui faisait qu'il y avait des demandes qui n'étaient pas justifiées et faisait plus de dégâts qu'autre chose. Ça ne veut pas dire pour autant que la demande d'OPP a diminué, parce que nous restons stables avec à peu près 70 par an.

J'ai un pouvoir de censure ou de modifications mais que je fais toujours en accord avec le ou les signataires du rapport d'évaluation. Ça se fait toujours dans la concertation et la transparence, ce qui est indispensable. Et dans 99% des cas, ça se passe très bien et quand je ne suis pas là, c'est le Directeur de l'enfance et de la famille et de l'insertion ou son adjoint qui assurent l'intérim et qui prennent les décisions.

Madame Maquet, responsable de la cellule 80 :

Je voulais savoir, au niveau des IP où il y a déjà des mesures de protection, est-ce que vous les comptabilisez? Le personnel ASE fait aussi des retours à la cellule pour au moins donner les suites données aux IP et sur les enfants placés?

Monsieur Hauswald :

Oui, absolument. Lorsque les IP nous arrivent concernant un enfant qui est confié à l'ASE, elle est envoyée pour évaluation à l'ASE qui nous fait un retour obligatoirement. Ça peut même être un complément d'informations au signalement initial qui part même au parquet si c'est une mesure judiciaire.



SYNTHESE

MARIE-PAULE MARTIN-BLACHAIS



Je vous remercie pour l'attention que vous avez porté sur à cette journée.

Je devais faire une petite synthèse des points forts qui ont pu être évoqués mais nous sommes limités par le temps.

Il y a des pistes de travail qui ont été évoquées, nous allons réfléchir sur les thèmes et sur la forme que nous allons utiliser pour poursuivre. Je vous confirme que nous maintiendrons ces journées biannuelles.

Des propositions ont été faites notamment l'idée de journées plus décentralisées qui pourraient être des journées régionales et qui permettraient peut-être de pouvoir partager et décliner avec vous une réflexion qui permettrait la mise en commun des pratiques et des processus de travail.

Je retiens également plusieurs points :

- la question de rendre bien lisible et de bien consolider la complémentarité de nos modes de communication et de travail,
- la question des numéros départementaux pour les départements qui en possèdent : la bonne articulation de ces numéros avec le 119 pour garantir des clarifications (qui fait quoi ? comment ça fonctionne ? comment on échange l'information sur les activités réciproques?)
- la question de l'accès au dossier, de l'anonymat, de la nature des pièces, des modes de communicabilités seront aussi à travailler ensemble.
- la continuité de service public et l'articulation en soirée après les heures ouvrables est une question qui nous préoccupe particulièrement.

Donc voilà sur le métier un grand nombre de thématiques de travail pour l'avenir.

J'espère que les expériences ou en tout cas les témoignages des pratiques professionnelles que nous vous avons proposées en essayant de vous ouvrir sur un panel territorial, national, assez diversifiés, ne vous ont pas rendu perplexes mais par contre vont vous permettre de vous interroger ou de vous ouvrir des voies de réflexion sur vos propres modes d'organisation.

Nous comptons sur vous pour relayer le compte tenu de cette journée.

Des actes seront produits suite à cette journée. Vous retrouverez Les données chiffrées dans le rapport d'activité 2009 du 119 qui sera mis en ligne sur le site internet après que le conseil d'administration l'ait validé (disponible à l'adresse : <http://www.allo119.gouv.fr/adultes/119/bibliographie.html>)

ANNEXES

ANNEXE I : LISTE DES INTERVENANTS

Houria	BELMESSAOUD	GIP Enfance en Danger -SNATED	Coordonnatrice
Frédérique	BOTELLA	GIP Enfance en Danger - SNATED	Responsable
François	BRINGUIER	GIP Enfance en Danger - SNATED	Coordonnateur
William	CARRANZA	Conseil Général de l'Essonne	Responsable de la Cellule Départementale de Signalement
Joël	DEYDIER	Conseil Général du Vaucluse	Chef du Service Antenne Liaison Enfance en Danger
Claire	DOOZE	Conseil Général du Pas-de-Calais	Chef du Bureau de la Coordination du Signalement de l'Enfance en Danger
Catherine	FISCHER	GIP Enfance en Danger -SNATED	Ecoutante 119
Jean	HAUSWALD	Conseil Général de la Moselle	Directeur Territorial-Responsable de la CDIP et de l'ODPE

Martine	HOUDRÉ	Conseil Général du Loiret	Responsable de la cellule "Ecoute Loiret Enfance en Danger"
Farida	KADER	Conseil Général Bas-Rhin	Responsable du Dispositif Enfance en Danger -Service de Protection de l'Enfance
Nathalie	LE MAIRE	GIP Enfance en Danger	Directrice Générale Adjointe
Marie- Pierre	MARION	GIP Enfance en Danger	Coordonnatrice
Marie-Paule	MARTIN- BLACHAIS	GIP Enfance en Danger	Directeur Général
Anne	OUI	GIP Enfance en Danger - ONED	Chargée de Mission
Claude	PAGE	Conseil Général du Var	Responsable de la CRIP - Service Enfance
Martine	QUEST		Juriste spécialisée
Anne-Sylvie	SOUDOPLATOFF	GIP Enfance en Danger - ONED	Chargée de Mission - Magistrate

ANNEXE II : LISTE DES PARTICIPANTS

158 personnes étaient présentes à la journée :

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

Prénom	Nom	Fonction	Département / Institution
Linda	AMANI	Assistante de gestion	Seine Saint Denis
Nadia	ABOUNOUH	Assistante Administrative	GIPED
Annie	ANDRE	Chef de Service ASE	Puy-de-Dôme
Nathalie	AUDOUARD	Conseiller Mission CRIP	Pyrénées-Orientales
Nafissatou	BA	Assistante sociale CRIP	Seine Saint Denis
Patricia	BACON	Cadre de la protection de l'enfance Mission Prévention	Seine et Marne
Christine	BADIMON	Conseillère socio-éducative Service Enfance Famille	Lot-et-Garonne
Sandrine	BANDERIER	Responsable CRIP	Loir et Cher
Marie-Paule	BARROIN	Chargée de Mission Enfance Famille	Ariège
Marine	BEHAGHEL	Bureau de la protection de l'enfance et de l'adolescence	DGCS
Claude	BEHAR	Vice-président Commission Protection de l'enfance	Eure
Geneviève	BERIDOT	Responsable Service Enfance Famille	Jura
Catherine	BESSEMOULIN	Responsable Fonction d'Appui Famille Enfance	Nièvre
Carole	BIZOUARN	Magistrate - Chef du service réclamations	Le Défenseur des Enfants
Violaine	BLAIN	Responsable Cellule et Observatoire	Val de Marne

Cécile	BLANCHOT	Référente administrative ASE	Aube
Emina	BOISSARD	Secrétaire	GIPED
Paule	BONNER	Responsable CRIP	Gers
Delphine	BONNET	Chargée du traitement de l'info préoccupante CRIP	Creuse
Françoise	BONVALOT	Responsable Antenne Enfance Ado	Doubs
Sandrine	BOURQUIN	Référente Cellule	Saône et Loire
Marie-Claude	BOUTINAUD	Chef de Service Pôle Administratif et Juridique	Cher
Mireille	BRUNEAUX	Rédacteur Territorial CeSamm	Ardennes
Jérôme	BURGHART	Adjoint au Responsable SPE	Rhône
Martine	CABARET	Responsable CRIP	Oise
Brigitte	CADEAC	Directrice des plateaux téléphoniques	Ecole des Parents et des Educateurs IDF
Jean-François	CAILLERET	Responsable Pôle Enfance en Danger	Haut-Rhin
Maryline	CAMEAU	Secrétaire CRIP	Yonne
Jean-Paul	CAPITAN	Directeur-Adjoint DVS	Loire
Martine	CARN	Conseillère Technique	Ministère Education Nationale
Stéphanie	CARON	Animatrice de la Cellule SDPE	Pas-de-Calais
André	CASTELLI	Vice-président - Président Commission Insertion-Politique de la Ville	Vaucluse
Claude	CAYZAC	Directrice Adjointe Bureau Enfance en Danger	Gironde
Marie-Jo	CHAMBON	Chef de Service Informations Préoccupantes	Cantal
Emilie	CHAUVET	Coordonnatrice Cellule Signalement	Puy-de-Dôme
Dominique	CHAUVET	Expert - Comité technique du SNATED	
Anne-Claude	CHERDEL - BESNARD	Responsable CRIP	Eure-et-Loir

Magali	CHEVREAU	Gestionnaire des IP Service ASE	Loir et Cher
Pascale	CHOURAKI	Assistante de Direction Protection Enfance et Famille	Indre et Loire
Stéphanie	COLLIN PAUTONNIER	Educatrice Bureau des Informations Préoccupantes	Ille-et-Vilaine
Alexandra	COTTET	Assistante Inspecteur ASE - Unité Enfance en Danger	Maine-et-Loire
Chantale	DAMGÉ	Responsable SPE	Rhône
Emilienne	DANTON	Chargée de mission protection de l'enfance Bureau des Informations Préoccupantes	Ille-et-Vilaine
Nora	DARANI	Responsable communication	119-GIPED
Sophie	DECIS	Responsable Juridique	Enfance et Partage
Françoise	DELAHAYE	Documentaliste	ONED-GIPED
Zoé	DELAVILLE	Ecoutante	119-GIPED
Béatrice	DELORME-JAUER	Responsable Cellule de Protection des Personnes	Loire
Marie-Odile	DEPIERRE	Conseillère socio-éducative	Haute-Saône
Samuel	DIDIER	Rédacteur ASE	Marne
Agnès	DOMINIAK	Chef de Service Adjoint Mission de Prévention et de Protection de l'Enfance	Seine et Marne
Edith	DROUMAGUET	Médecin de Santé Publique Service de PMI	Côtes d'Armor
Clara	DUCROCQ	Stagiaire Juriste	Loiret
Marylène	DUFILS	Chef de Service ASE	Haute-Saône
Nathalie	DUSSAUGE-METRAT	Responsable Cellule	Saône et Loire
Elodie	EGAL	Ecoutante	119-GIPED
Alexia	FACCENDINI	Correspondante 119 - ASEF	Haute-Corse
Peggy	FLAMENT	Secrétaire Bureau des Droits de l'Enfant	Pas-de-Calais

Madame	FOURNIER		Creuse
Michelle	FRAMMEZELLE	Référent Administratif CRIP	Paris
Sylvie	FUSIER	Chef du Service des Procédures d'Urgence Enfance	Bouches du Rhône
Marie- Emmanuelle	GARNIER	Ecoutante	119-GIPED
Catherine	GAUTHIER	Cadre socio éducatif Sous- direction Territoriale	Drôme
Mireille	GAUZERE	Adjointe au Directeur	DPJJ
Thomas	GAY	Ecoutant	119-GIPED
Annick	GICQUEL	Secrétaire Cellule	Pas-de-Calais
Dominique	GIRODET	Responsable	AFIREM
Betty	GLEIZER	Conseillère Générale Déléguée	Nord
Maité	GOMEZ	Coordinatrice de la CRIPS	Hautes-Pyrénées
Maud	GORZA	Chargé d'Etudes - Démographe	ONED-GIPED
Virginie	GRANA	Assistante technique SODED	Herault
Véronique	GRANDIN	Responsable Technique Antenne Liaison Enfance en Danger	Haute-Savoie
Philippe	GROUT	Responsable Cellule	Seine Maritime
Vanessa	GUEGAN	Référente Echelon de recueil des informations préoccupantes	Finistère
Michel	GUIRONNET	Cadre socio éducatif - Assistant Direction Enfance Famille Santé	Drôme
Marie- France	HIGELIN	Chef de Service ASE	Deux-Sèvres
Marie	HUERTA	Chef de mission Cellule Signalement	Aube
Jean- Philippe	HUSSON	Chef du Service Social et de la Prévention	Marne
Sabine	JOACHIM	Chef de Service Protection de l'Enfance	Yvelines
Marie-Laure	JOLIVEAU TEZCAN	Juriste - Coordinatrice des programmes France	La Voix de l'Enfant

Marianne	KAUPE	Responsable Dispositif Enfance en Danger	Finistère
Carmen	LAGARDE	Rédacteur Chef - Cellule Protection Enfance	Tarn et Garonne
Cécile	LALUMIERE	Rédactrice - Bureau des partenaires institutionnels et des territoires	DPJJ
Nathalie	LAPORTE	Adjointe au Chef du Service Social et de la Prévention	Marne
Laura	LEON-VITRY	Educatrice Spécialisée Cellule Signalement	Aube
Florence	LIANOS	Sous-directrice	DGCS
Carole	MALLEN	Secrétaire Antenne Enfance Ado	Doubs
Laurent	MANGIN	Adjoint au Responsable Service Veille Enfance en Danger	Loire Atlantique
Odile	MAQUET	Cadre CRIP - ASE	Somme
Evelyne	MARIE	Responsable Cellule des Enfants Signalés	Calvados
Jocelyne	MARTIN- ETELBERT	Adjointe au Directeur du Service Enfance Famille	Hauts de Seine
Doris	MARX	Ecouteuse Juriste	Ecole des Parents et des Educateurs IDF
Sandra	MAUREL	Educatrice - Cellule Protection de l'Enfance	Tarn et Garonne
Pascal	MERCIER	Responsable Cellule Enfance en Danger	Pyrénées Atlantique
Jean-Luc	MERCIER	Directeur du service d'AEMO	Association Olga Spitzer
Marie	MICHEL	Chef de Mission Pôle Jura Enfance à Protéger	Jura
Jannick	MILLELIRI	Responsable CRIP	Corse du Sud
Pascale	MIRAILLES	Ecouteuse	119-GIPED
Cécile	MISME	Adjointe au Responsable Observatoire / Animatrice Cellule	Hauts de Seine
Françoise	MOISON	Référente administrative Cellule Signalement	Aube
Milan	MOMIC	Chargé d'Etudes - Démographe	ONED-GIPED
Pascal	MONDY	Chef du Service Enfance et Famille	Pyrénées Atlantique

Sandra	MONTELS	Juriste	L'Enfant Bleu- Enfance Maltraitée
Réhéma	MORIDY	Secrétaire	ONED-GIPED
Michelle	MOSNIER	Responsable ADRET	Alpes Maritimes
France	NABIS	Ajointe Cellule	Val d'Oise
Martine	NICOLAS	Responsable Observatoire de l'Action Sociale	Nièvre
Joëlle	NICOLETTA	Chef de Service CRIP	Côtes d'Armor
Vincent	PALOSSE	Assistant Social Alerte Enfance Gard	Gard
Paulette	PASTOR	Directrice de l'Enfance	Val d'Oise
Corinne	PESCADOR	Cadre socio éducatif - Adjointe à la Responsable CRIP	Paris
Luce	PETRAUD	Responsable Bureau de l'Enfance en Danger	Gironde
Yvette	PHILIPPE	Adjoint cadre éducatif DIDAMS	Aube
David	PIOLI	Chargé d'Etudes - Sociologue	ONED-GIPED
Catherine	PIZOT	Chef du Service Protection des Enfants	Isère
Marie- Christine	POMMIER	Educatrice Pôle Administratif et Juridique	Cher
Philippe	POUCHAIN	Chef du Service Protection Prévention	Savoie
Céline	PUGET	Coordonnatrice Pôle Enfance à Protéger	Meuse
Caroline	QUELQUEJAY	Directrice	Enfance et Partage
Béatrice	QUEROY	Responsable CRIP	Creuse
Françoise	RATEAU	Référente CDIP	Corrèze
Elisabeth	REIS	Assistante	119-GIPED
Catherine	REVEILLERE	Responsable CRIP	Paris
Anne	REVEILLERE- MAURY	Responsable Cellule IP - ASE	Sarthe
Christine	ROBERT	Assistante socio-éducative CRIP	Paris

Michel	ROGER	Responsable SI	GIPED
Isabelle	SALAT	Référente Service Informations Préoccupantes	Cantal
Sidonie	SCAMPS	Responsable Mission Enfance-ASE	Nord
Sandrine	SINGUERLE	Educatrice Spécialisée CeSamm	Ardennes
Sarah	STRAEHLI	Adjointe au Responsable Ecoute Enfance	Hauts de Seine
Michèle	TAFLIN	Psychologue - Ecoutante Ecoute Enfance	Hauts de Seine
Patricia	TURCONI	Secrétaire Antenne Enfance Ado	Doubs
Claire	VINSON	Adjointe au Chef du Service ALED	Vaucluse
Françoise	VIRELY	Responsable Cellule Enfance en Danger	Côte d'Or
Martine	WEPPE	Secrétaire de la Cellule	Pas-de-Calais

Les travaux de la journée se sont terminés avec la :

Remise officielle du 5ème Rapport annuel de l'ONED au Gouvernement et au Parlement et Signature de la CPO du GIPED en présence de Nadine Morano, Secrétaire d'Etat chargée de la Famille et de la Solidarité et de Patricia Adam, Députée, Présidente du GIPED.