



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

Étude annuelle  
relative aux appels  
du SNATED  
en 2015



<u><i>Avant-propos</i></u>	<u>3</u>
<u><i>Synthèse chiffrée des appels en 2015</i></u>	<u>4</u>
<u><i>Organisation du service</i></u>	<u>5</u>
<u><i>Nomenclature et circuit des appels</i></u>	<u>6</u>
<u><b>1. Données de la téléphonie : types d'appels et analyse des flux</b></u>	<u>8</u>
1.1 Appels entrants et présentés	9
1.1.1 Appelants et réappels	10
1.1.2 Circuit des appels pré-traités	11
1.1.3 Appels dissuadés	14
1.2 Répartition des flux d'appels par période	15
1.3 Temps d'attente	19
<u><b>2. Les appels traités</b></u>	<u>20</u>
2.1 Évolution des appels traités depuis 2009	22
2.2 Analyse annuelle des appels traités	23
2.3 Délai de prise en charge	24
2.4 Description des appels traités	25
2.5 Analyse départementale des appels traités	29
<u><b>3. Caractéristiques de la population concernée par les appels</b></u>	<u>36</u>
3.1 Description des appelants	37
3.1.1 Lien avec l'enfant et confidentialité des appels	37
3.1.2 Caractéristiques des appelants	40
3.2 Les enfants en danger ou en risque de l'être	41
<i>Vers une meilleure distinction des enfants lors d'appels successifs</i>	41
3.2.1 Caractéristiques des enfants en danger	42
3.2.2 L'environnement familial de l'enfant	46
3.3 Les auteurs présumés à l'origine des dangers	46

3.3.1	Lien des auteurs présumés avec l'enfant	46
3.3.2	Caractéristiques des auteurs présumés	48
<b>4.</b>	<b><i>Caractéristiques des dangers</i></b>	<b>50</b>
4.1	Types de dangers et catégories d'appels	52
4.2	Types de dangers et caractéristiques des enfants	53
4.3	Types de dangers et caractéristiques des auteurs présumés	55
4.3.1	Types de dangers et sexe des auteurs présumés	55
4.3.2	Types de dangers et âge des auteurs présumés	57
4.3.3	Types de dangers et lien des auteurs présumés avec l'enfant	58
4.4	Focus sur les comportements du mineur se mettant en danger	61
4.4.1	Méthodologie	61
4.4.2	Principaux résultats	62
<b>5.</b>	<b><i>Informations recueillies sur les situations</i></b>	<b>67</b>
5.1	Informations liées au contexte des enfants évoqués	68
5.1	Informations concernant les parents et l'environnement socio-économique	72
<b>6.</b>	<b><i>Orientations et suites d'un appel</i></b>	<b>75</b>
6.1	Orientations des appels traités	76
6.2	Retours d'informations préoccupantes	77
6.2.1	Taux de retour départemental	78
	Figure VI.3 Taux de retour d'IP par département au 31 mai 2016	78
6.2.2	Contenu des retours	82
	<b><i>Liste des figures</i></b>	<b>87</b>
	Figure VI.3 Taux de retour d'IP par département au 31 mai 2016	88

# Avant-propos

*L'étude statistique du SNATED formalise l'activité du service à travers l'analyse du circuit et de la finalité des appels, de l'évolution des flux des appels traités, de la population concernée (appelants, enfants, auteurs présumés), des dangers évoqués et des retours d'informations préoccupantes qui renseignent sur les suites données à la transmission.*

*Les données du SNATED sont recueillies par les écoutants, professionnels de la protection de l'enfance, sur la base d'éléments déclaratifs. Elles permettent de croiser des variables concernant des problématiques que les acteurs de la protection de l'enfance peuvent intégrer dans leur réflexion et dans l'élaboration des politiques publiques. Cette année, un focus a ainsi été réalisé sur les mineurs âgés de 11 à 17 ans se mettant en danger suite au constat de l'augmentation de cette catégorie de danger sur la période 2010-2014.*

*Dans la continuité des années précédentes, 33 010 appels traités sont dénombrés en 2015. On constate au sein de ces appels traités, une augmentation des informations préoccupantes, qui correspondent ainsi à près d'un appel traité sur deux (46%).*

*L'optimisation des outils téléphoniques (chaînage des appels) et des avancées en matière de différenciation des enfants concernés par une situation ont rendu possible, depuis 2015, le dénombrement des enfants distincts. Ainsi, cette année, 46 976 enfants sont concernés par un appel traité parmi lesquels 33 573 enfants sont concernés par une situation de danger.*

# Synthèse chiffrée des appels en 2015



# Organisation du service

- Pré-accueil : plateforme au sein de laquelle les agents de pré-accueil filtrent tous les appels de 8h à 23h. Sont transférés aux écoutants les appels dont l'objet relève des missions du SNATED. En dehors de ces horaires, les appels sont directement décrochés par les écoutants.

Ci-dessous les effectifs du pré-accueil par tranche horaire, excepté les vacances scolaires où les effectifs sont réduits à une personne.

Du lundi au vendredi		
8-10h	10-21h	21-23h
1	2	1
Du samedi au dimanche		
9-23h		
1		

- Plateau d'écoute : plateforme au sein de laquelle les écoutants traitent les appels transférés par les agents du pré-accueil ou répondent directement lorsque ces derniers ne sont pas présents.

Ci-dessous les effectifs du plateau d'écoute par tranche horaire. Pendant les vacances scolaires, les effectifs sont identiques à ceux du samedi au dimanche.

7-9h	9-11h	11-19h	19-21h	21-23h	Nuit
Du lundi au vendredi					
2	4	6	5	4	2
Du samedi au dimanche					
2	4				2

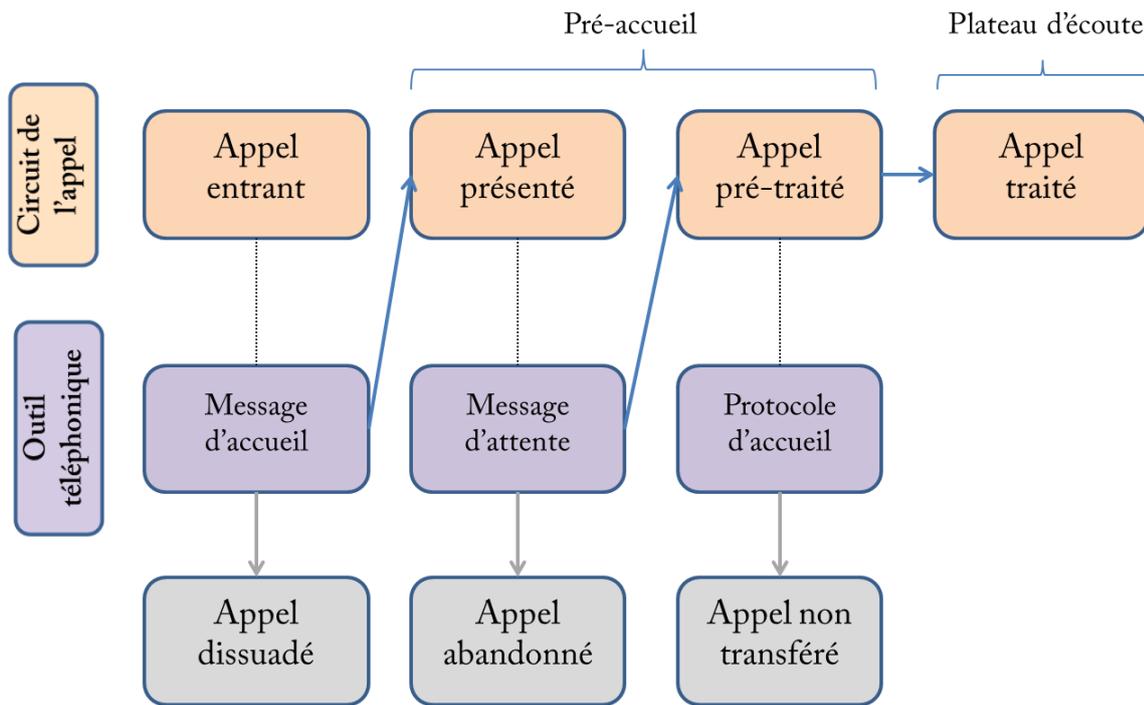
# Nomenclature et circuit des appels

Afin d'uniformiser les définitions au niveau de la téléphonie sociale, la nomenclature de certains types d'appels a été modifiée en 2014. Le circuit des appels est présenté à la [figure I.1](#).

Nomenclature	Définition
Appel entrant	Appel entrant dans le système téléphonique du SNATED via le message d'accueil
Appel dissuadé	Appel raccroché par l'appelant pendant le message d'accueil ou appel pour lequel l'appelant est incité à interrompre son appel qui ne concerne pas les missions du service (blacklistage, appels italiens)
Appel présenté	Appel qui arrive dans le service, qu'un poste soit disponible ou pas
Appel abandonné	Appel raccroché par l'appelant avant d'avoir pu être pris en charge par le pré-accueil ou le plateau d'écoute
Appel pré-traité	Appel qui est décroché par les agents du pré-accueil (entre 8h et 23h) ou directement par les écoutants du plateau (entre 23h et 8h)
Appel traité	Appel qui donne lieu à une information préoccupante (IP) transmise au département ou à une aide immédiate (AI) de la part de l'écoutant

- **Aide immédiate (AI)** : entretien téléphonique qui a fait l'objet de conseils, de soutien, d'orientations, de renseignements et/ou qui révèle un danger ou un risque de danger sans élément identifiant. Le compte rendu de cet entretien est conservé au sein du service pour une durée de trois ans.
- **Information préoccupante (IP)** : entretien téléphonique relatif à une situation d'enfant en danger ou en risque de danger dont le compte rendu est adressé à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) du ou des départements concernés.
- **L.I.S.A** : Logiciel Interactif de Suivi des Appels. Applicatif métier du SNATED.

Figure I.1 Système téléphonique et circuit des appels



# 1. Données de la téléphonie : types d'appels et analyse des flux

## *Une diminution des flux d'appels due à un meilleur repérage des appels à contenu*

La mise en place d'un nouveau système de téléphonie a été initiée en octobre 2012 pour répondre aux besoins d'extension (prise en compte des besoins départementaux, de la future mise en œuvre du numéro européen 116 111), de réduction des coûts de maintenance tout en améliorant la sécurité et la pérennité du dispositif. Des améliorations de ce système de téléphonie sont développées chaque année afin de réguler les flux d'appels et d'optimiser le fonctionnement du service.

Le constat récurrent d'un nombre important d'appels brefs interrompus par l'appelant au bout de quelques secondes du fait d'une erreur téléphonique ou de la volonté de mener encore une réflexion avant de joindre le service a conduit à la mise en œuvre, de manière expérimentale, d'un nouveau dispositif le 1<sup>er</sup> avril 2015. La première partie d'un message d'accueil est systématiquement diffusée avant que l'appel n'arrive dans la file d'attente des professionnels du service permettant que ces appels ne viennent interférer sur la disponibilité des agents du pré-accueil ou des écoutants qui décrocheraient dans les premières secondes (cf. figure I.1). Ce message d'accueil<sup>1</sup>, qui précise la mission première du service, dure 23 secondes.

L'expérimentation s'étant avérée concluante, la procédure a été pérennisée, après avis du comité technique.

L'analyse de l'activité téléphonique du service permet de décrire le circuit des appels à travers leur répartition entre le pré-accueil et le plateau d'écoute ainsi que la fréquence des flux d'appels.

### **1.1 Appels entrants et présentés**

#### *Un meilleur repérage des missions du service*

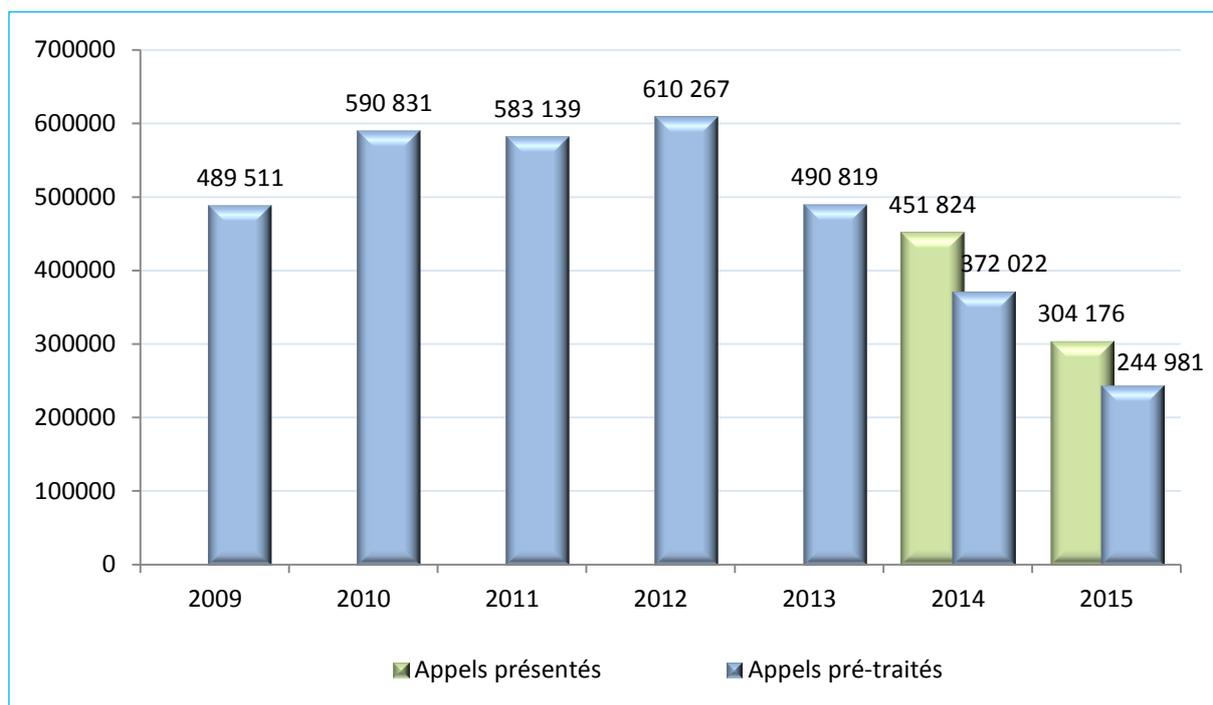
En 2015, 545 365 appels sont parvenus dans le système téléphonique du 119 marquant une baisse de 11,1 % (-68 270 appels entrants) des appels entrants en un an. Le décompte des appels dissuadés (non destinés au service ou raccrochés pendant le message d'accueil) du total des appels entrants porte à **304 176 le nombre d'appels présentés au service et réellement en mesure d'être pré-traités.**

Le nombre d'appels pré-traités (244 981) a également diminué dans une proportion plus forte en 2015 (-127 041 appels, soit -34,1 %) (cf. figure I.2).

---

<sup>1</sup> « Vous êtes bien en communication avec le 119, service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger. Ce service gratuit accueille les appels de tout enfant ou de toute autre personne préoccupée par un enfant, un adolescent en danger ou en risque de l'être. Ne quittez pas l'un de nos agents d'accueil va prendre votre appel dans quelques instants, nous vous remercions de votre compréhension.»

Figure I.2 Évolution du nombre d'appels présentés et pré-traités - 2009-2015



Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels annuels présentés (n=304 176 en 2015)

Lecture : en 2015, 244 981 appels ont été pré-traités.

### ➤ Taux de décrochage

Le taux de décrochage, qui correspond au rapport du nombre d'appels pré-traités sur le nombre d'appels présentés, s'élève à 80,5 %. En 2015, 8 appels présentés sur 10 ont été pré-traités par le pré-accueil ou les écoutants montrant une stabilité par rapport à 2014.

#### 1.1.1 Appelants et réappels

##### *Un meilleur accès au service*

Le 119 étant un numéro d'urgence, l'opérateur transmet tous les numéros d'appel. Un appelant peut contacter le service à partir de différents numéros et un même numéro peut être utilisé par plusieurs appelants. Ici, un numéro de téléphone est associé à un appelant.

265 753 numéros (appelants) différents sont dénombrés pour 545 365 appels entrants sur l'année 2015. 149 029 appelants ont vu au moins un de leur(s) appel(s) présentés et les appels pré-traités concernent 122 916 appelants (cf. figure I.3).

En 2015, autant d'appelants qu'en 2014 sont dénombrés pour un nombre d'appels largement inférieur : les appelants ont plus rapidement accès au service, ce qui limite les réappels.

**Figure I.3 Types d'appels et nombre d'appelants**

	Appels	Appelants
<i>Appels entrants</i>	545 365	265 753
<i>Appels présentés</i>	304 176	149 029
<i>Appels pré-traités</i>	244 981	122 916

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels annuels entrants (n=545 365 en 2015)

Lecture : en 2015, 149 029 appelants ont vu leur appel présenté pour un total de 304 176 appels présentés.

Concernant les appels présentés, 224 appelants ont cherché à joindre le service plus de 50 fois représentant 29 506 appels : sur ces 224 appelants, 83 ont appelé plus de 100 fois et 8 appelants ont appelé plus de 500 fois. 2 appelants ont même contacté le service entre 1 000 et 1 140 fois. Pour certains, une procédure judiciaire est en cours.

### 1.1.2 Circuit des appels pré-traités

L'organisation-type du service est comme suit :

**Figure I.4 Configuration-type du service**

Jour	8h – 23h
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pré-accueil : 1 ou 2 agents</li> <li>• Plateau d'écoute : entre 2 et 6 écoutants selon les horaires</li> </ul>	
Nuit	23h- 8h
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 configurations possibles :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plateau d'écoute : 2 écoutants</li> <li>• 1 agent du pré-accueil et 1 écoutant</li> </ul> </li> </ul>	

De 8h à 23h, l'appel est nécessairement présenté aux agents du pré-accueil. De 23h à 8h, l'appel est présenté sur le plateau d'écoute avec l'éventualité que les 2 écoutants soient déjà en cours de traitement d'un appel (cf. figure I.4).

La configuration du service au moment où l'appel est passé et le contenu de ce dernier déterminent le circuit des 244 981 appels pré-traités (cf. figure I.5).

Lorsque l'appel est décroché par un agent du pré-accueil (93,9 %) :

- son contenu est inapproprié<sup>2</sup> et n'est pas transféré aux écoutants (59,6 %) ;
- le pré-accueil propose une invitation à rappeler en cas de saturation du plateau d'écoute<sup>3</sup> (19,3 %) ;
- son contenu justifie le transfert à un écoutant (12,4 %) ;
- son contenu nécessite une réorientation vers un autre service (2,6%), lorsque la demande ne correspond pas aux missions du 119.

Lorsque l'appel est décroché directement par un écoutant en dehors des horaires de présence du pré-accueil (6,1%) :

- son contenu est inapproprié (4,8%) ou nécessite une réorientation (0,1%)
- l'écouter propose une invitation à rappeler (0,1%)
- son contenu nécessite le traitement par un écoutant (1,1%).

Une forte baisse des appels dont le contenu est inapproprié est constatée en 2015.

---

<sup>2</sup> Appels muets, ludiques, voire injurieux etc. ; mais aussi appels qui ne relèvent pas des missions dévolues au SNATED et qui nécessitent une réorientation vers un autre service.

<sup>3</sup> Tous les écoutants présents sont en cours de traitement d'un appel et plusieurs appelants sont déjà en attente.

Figure I.5 Répartition des appels pré-traités

Appels pré-traités	Finalité	Effectif	Fréquence dans le total des appels pré-traités
<i>Total des appels pré-traités par le pré-accueil</i>			<b>93,9%</b>
<i>Pré-accueil</i>	<i>Non transférés aux écoutants dont</i>	<b>199 672</b>	<b>81,5%</b>
	<i>Appels inappropriés</i>	145 885	59,6%
	<i>Réorientations</i>	6 408	2,6%
	<i>Invitations à rappeler</i>	47 379	19,3%
	<i>Transférés aux écoutants pour être traités</i>	<b>30 380</b>	<b>12,4%</b>
<i>Plateau d'écoute</i>	<i>Pré-traités par les écoutants</i>	<b>14 929</b>	<b>6,1%</b>
	<i>Appels inappropriés</i>	11 785	4,8%
	<i>Réorientations</i>	283	0,1%
	<i>Invitations à rappeler</i>	231	0,1%
	<i>Appels traités</i>	2 630	1,1%
	<b>Total</b>	<b>244 981</b>	<b>100%</b>

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels pré-traités (n=244 981)

Lecture : sur l'ensemble des appels pré-traités, 6,1 % ont été directement pré-traités par un écoutant.

### ➤ Invitations à rappeler

En 2015, 27 574 appelants à l'origine de 47 610 appels ont été invités à rappeler. Cela représente 19,4 % des appels pré-traités. Cette part d'invitation à rappeler est en augmentation depuis 2010, ce qui est caractéristique de l'activité sur le plateau d'écoute. Une piste d'explication de cette évolution se situe dans l'augmentation du nombre d'IP pour lesquelles les entretiens téléphoniques sont plus longs que pour les AI (cf. Partie II).

Les agents du pré-accueil invitent les appelants à renouveler leur appel aux horaires les plus favorables pour joindre le service permettant ainsi de réguler les réappels et de garantir un meilleur accès au service. Ainsi, la présentation des numéros indique que **58,3 % des 27 574 appelants invités à rappeler, ont effectivement renouvelé leur appel<sup>4</sup>** permettant de faire aboutir 8 appels sur 10 en 2015.

<sup>4</sup> Cette proportion est nécessairement sous-estimée étant donné que l'appelant a pu renouveler son appel avec un numéro de téléphone différent. Ce réappel ne peut pas être identifié en tant que tel dans notre système téléphonique.

### 1.1.3 Appels dissuadés

#### *Des dispositifs permettant un meilleur ciblage des appels*

Ces dernières années 3 dispositifs téléphoniques ont été mis en place :

- le **message d'accueil**, proposé systématiquement, permet d'écarter les appels inappropriés ou destinés à un service italien<sup>5</sup> mais également les situations où les appelants ont raccroché durant le message d'accueil de 20 secondes proposé à tous les appelants, avant même que l'appel ne soit présenté sur le poste d'un agent du pré-accueil.

- le **blacklistage des numéros** instauré en 2011 conjugué à la mise en place de la **présentation systématique** des numéros en 2013<sup>6</sup> justifient en grande partie la diminution des flux d'appels. Les appelants « pervers » et « phonophiles<sup>7</sup> » dont le numéro est identifié, sont « blacklistés » durant huit heures. Pour rappel, le dispositif de blacklistage ne constitue pas une impossibilité de joindre le 119, mais a pour but de dissuader les appels inadaptés et garantir l'accès au service pour les appels relatifs aux mineurs en danger en orientant l'appelant vers un message d'attente spécifique.

Le blacklistage est exclusivement activé pour les appels d'adultes.

Sur l'année 2015, 241 189 appels ont été dissuadés. Dans les cas les plus récurrents, le SNATED saisit l'autorité judiciaire, ces appels pervers /phonophiles entravant le bon fonctionnement du service.

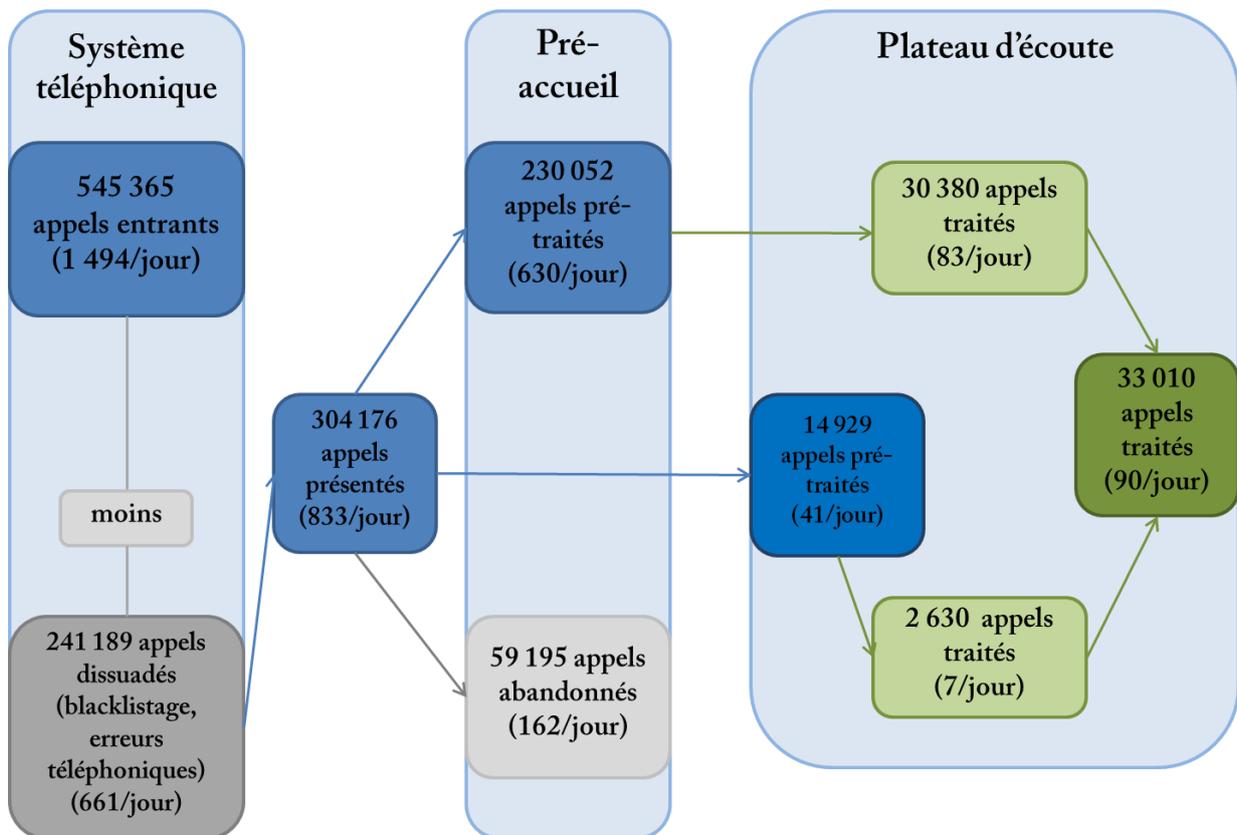
---

<sup>5</sup> Le 119 est aussi un numéro d'opérateur téléphonique italien. Un message en italien invite les appelants désirant joindre cet opérateur à raccrocher.

<sup>6</sup> La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) a été consultée à ce sujet le 16 septembre 2013.

<sup>7</sup> Appels récurrents d'adultes avec scénario identique ou différencié.

Figure I.6 Circuit des appels



## 1.2 Répartition des flux d'appels par période

Le flux d'appels entrants varie en fonction de la période de l'année, du jour de la semaine et du moment de la journée. En 2015, 304 176 appels sont présentés au service, ce qui correspond à une moyenne mensuelle de 25 348 appels présentés.

La répartition entre les appels pré-traités et les appels abandonnés présente de larges variations selon les périodes (cf. figure I.7) :

- de **janvier à mars** : le nombre d'appels pré-traités est le plus élevé (27 388 en moyenne mensuelle). C'est également la période de l'année pendant laquelle le nombre d'appels abandonnés est le plus élevé (11 602 en moyenne mensuelle). Le taux de décrochage sur ce trimestre est le plus faible de l'année (7 appels sur 10 en moyenne).

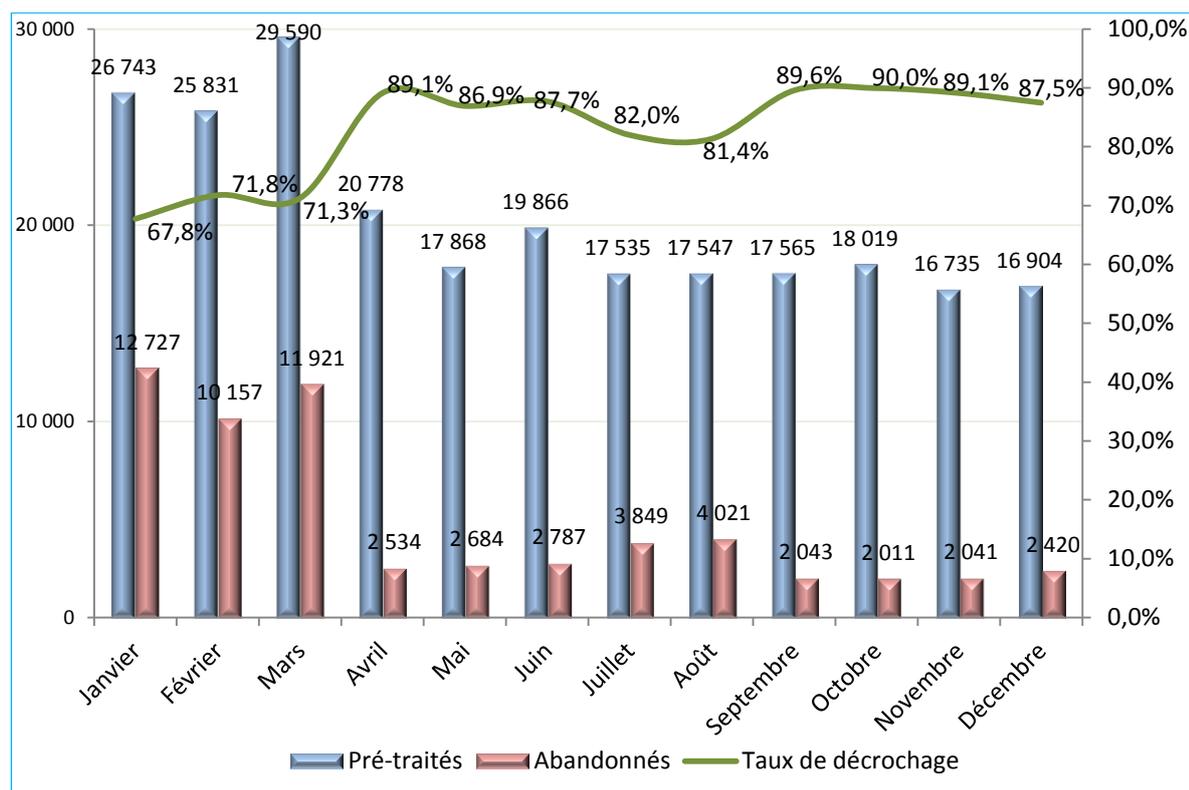
Cette importance des appels au 119 au 1<sup>er</sup> trimestre peut notamment s'expliquer par une présence plus importante dans les médias. En effet, le 28 janvier 2015, le SNATED organisait une conférence de presse pour le lancement de son dernier film pédagogique. Plusieurs retombées presse ont été constatées et ainsi, sans doute, une hausse des sollicitations.

- d'**avril à juin et d'octobre à décembre** : le nombre d'appels abandonnés est le plus faible sur ces périodes conduisant à un taux de décrochage maximal (9 appels sur 10).

- de juillet à septembre : le nombre d'appels pré-traités est rigoureusement stable sur ces trois mois (17 550 par mois).

Les périodes de vacances scolaires plus importantes le second semestre de l'année (12 semaines contre 4 semaines le premier semestre) expliquent en partie ces différences. Pour rappel, les effectifs du pré-accueil et du plateau d'écoute sont moindres à ces périodes.

Figure I.7 Nombre d'appels présentés par mois



Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels présentés au 119 (n=304 176)

Note : l'axe des ordonnées de gauche correspond au nombre d'appels abandonnés et pré-traités, celui de droite au taux de décrochage.

Lecture : 17 565 appels ont été pré-traités en septembre pour un taux de décrochage de 89,6%.

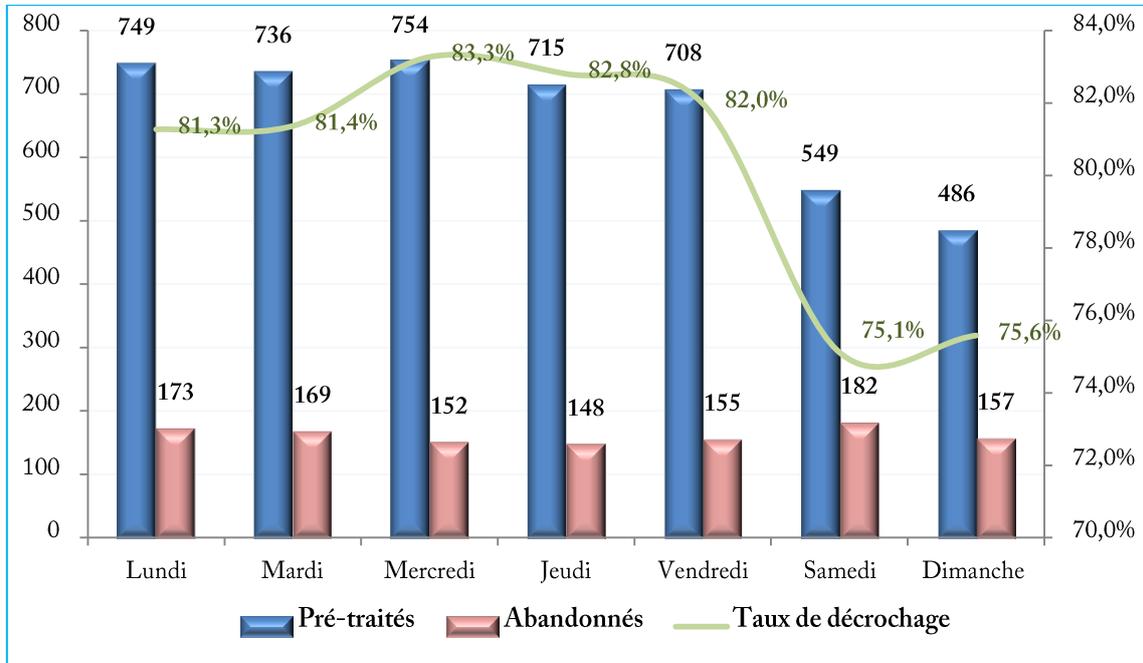
### Une fréquence régulière d'appels en semaine, une baisse observée le week-end

Plusieurs observations différencient l'activité de la semaine de celle du week-end (cf. figure I.8) :

- en semaine : une régularité est observée dans la fréquence des appels présentés (892 en moyenne par jour). Le taux de décrochage est compris entre 81,3 % le lundi et 83,3% le mercredi.

- **le week-end** : une baisse significative du nombre d'appels présentés est notée (687 en moyenne par jour). Alors que le comportement des appelants est le même en semaine que le week-end concernant les appels abandonnés, le nombre d'appels pré-traités diminue pour un taux de décrochage d'environ 75%.

Figure I.8 Nombre moyen d'appels présentés par jour



Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels présentés au 119 (n=304 176)

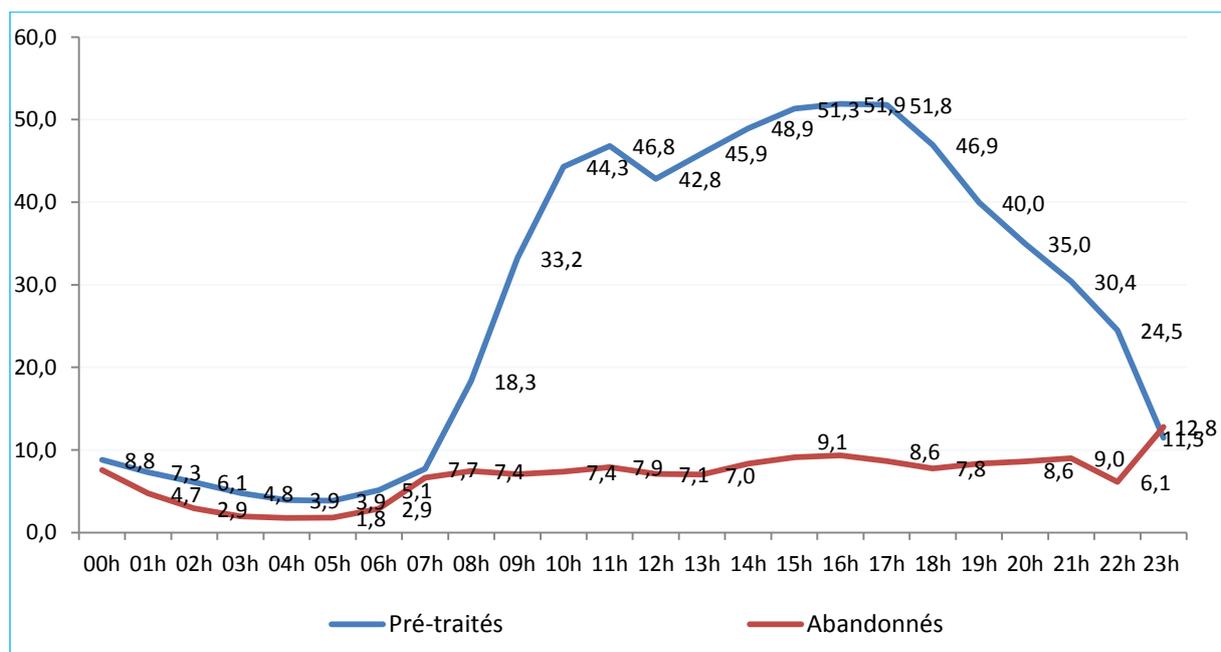
Lecture : le lundi, 749 appels sont pré-traités contre 173 qui sont abandonnés en moyenne, ce qui représente un taux de décrochage de 81,3 %.

## Des créneaux privilégiés par les mineurs

Sur les 24 heures d'une journée, le nombre d'appels pré-traités est toujours supérieur au nombre d'appels abandonnés (cf. figure I.9) :

- **de 12h à 18h** : le nombre d'appels présentés est le plus important de la journée (entre 54 et 61 appels présentés par heure), représentant en moyenne près d'un tiers des appels présentés de la journée. Le nombre d'appels pré-traités varie de 47 entre 12h et 13h à 52 entre 17h et 18h. Ces créneaux sont ceux que semblent utiliser par les enfants pour joindre le service : 4 appels sur 10 émanant d'un mineur sont reçus entre 14h et 18h.
- **de 23h à 8h** du matin : le nombre d'appels présentés est plus faible que le reste de la journée (entre 6 et 24 appels présentés par heure). Les appels présentés parviennent directement sur le plateau d'écoute (sauf en cas de présence d'un agent du pré-accueil).

Figure I.9 Nombre moyen d'appels présentés par heure



Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels présentés au 119 (n=304 176)

Note : l'axe des ordonnées de gauche correspond au nombre moyen d'appels abandonnés et pré-traités.

Lecture : chaque jour, entre 12h et 13h, il y a en moyenne 47 appels pré-traités contre 8 appels abandonnés.

### 1.3 Temps d'attente

Le système téléphonique oriente tout appel entrant vers un message d'accueil d'une durée d'environ 23 secondes précisant les missions du SNATED. L'amélioration de la prise d'appels observée depuis 2009 se poursuit en 2015 avec un temps d'attente moyen de 18 secondes pour les appels pré-traités (cf. figure I.10). La baisse du nombre d'appels entrants au pré-accueil explique que les appels restent moins longtemps dans la file d'attente et sont donc décrochés plus rapidement.

Figure I.10 Durée d'attente moyenne des appelants

	Appels pré-traités
Pré-accueil	11 secondes
Plateau d'écoute	2 minutes 6
<b>Durée moyenne d'attente</b>	<b>18 secondes</b>

Source : données issues de LISA

Champ : appels présentés (n=304 176)

#### A retenir sur les flux d'appels en 2015

304 176 appels ont été présentés au pré-accueil ou sur le plateau d'écoute.

Sur 10 appels présentés au service, 8 appels ont été décrochés par un professionnel.

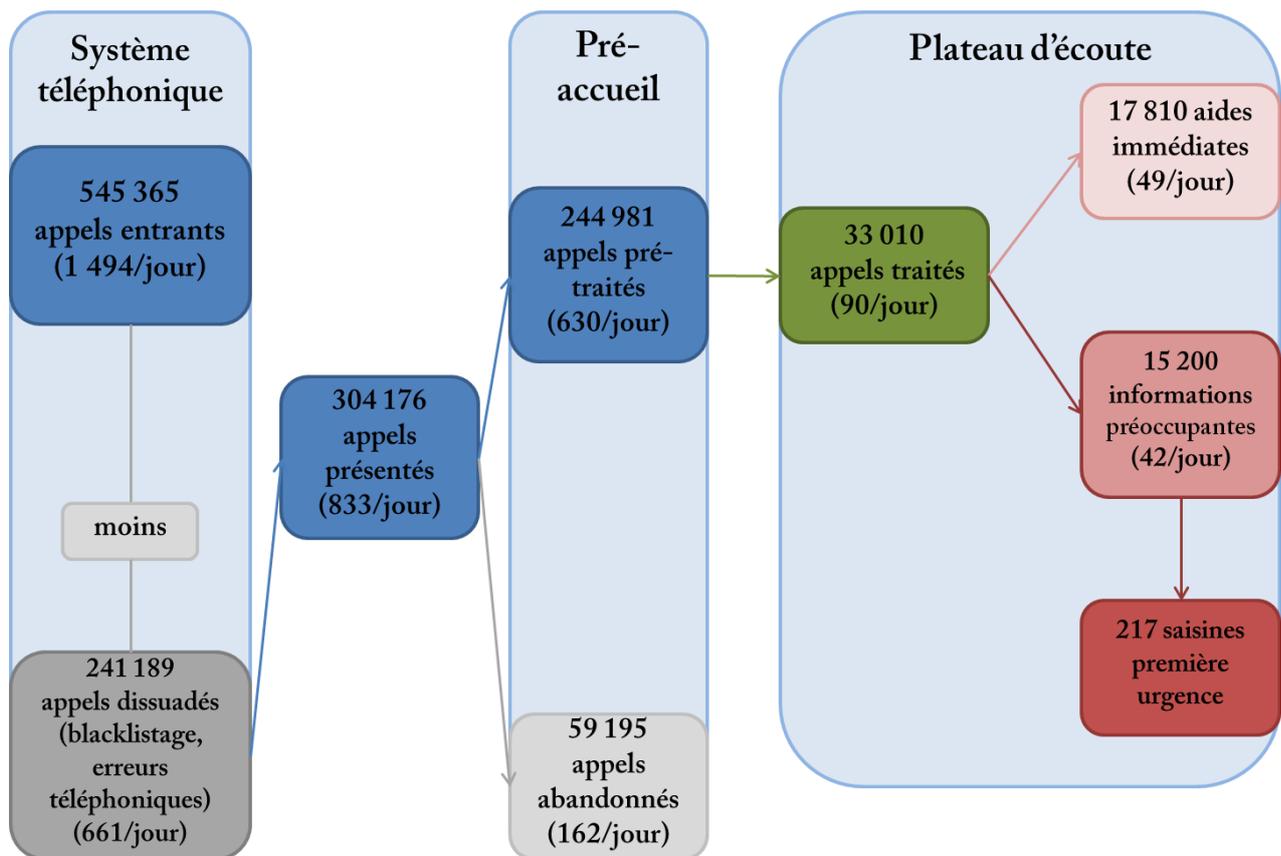
47 610 appels ont fait l'objet d'une invitation à rappeler : 6 appelants sur 10 renouvellent effectivement leur appel qui donne lieu à pré-traitement.

## 2. Les appels traités

33 010 appels ont été traités par le SNATED en 2015. Il s'agit de 15 200 informations préoccupantes (IP) adressées à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) du ou des département(s) concerné(s) et de 17 810 aides immédiates (AI) lorsque le SNATED répond à sa mission de soutien, de conseil, d'orientation ou lorsque des éléments identifiants ou de danger manquent pour permettre la transmission au département (cf. figure II.1).

L'ensemble des appels traités représentent 13,5 % des appels pré-traités.

Figure II.1 Circuit du traitement des appels et volumétrie



L'évolution de ces appels dans le temps, leur nature, leur durée et leur répartition géographique fournissent des informations complémentaires qu'il convient de préciser.

## 2.1 Évolution des appels traités depuis 2009

### *Une augmentation constante des IP depuis 2009*

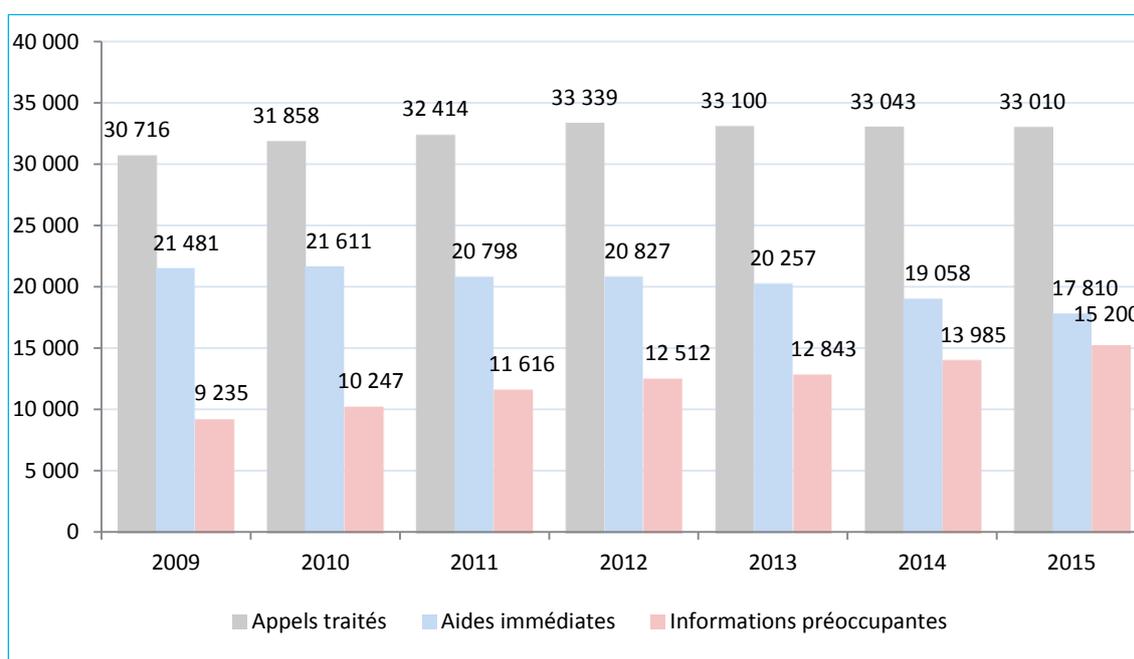
La stabilité du nombre d'appels traités depuis 2012 ne doit pas occulter la hausse des IP de plus en plus prononcée qui perdure en 2015 (+8,7 %, soit +1 215 IP en 2015). Cela se conjugue à une baisse du nombre des AI (-6,5 %, soit -1 248 AI en 2015).

Depuis 2009, le nombre d'IP a augmenté de presque deux tiers (cf. figure II.2).

Plusieurs pistes permettent d'expliquer la diminution du nombre de situations qualifiées en AI par manque d'informations :

- l'harmonisation des pratiques professionnelles incluant la prise en compte de la transmission des IP au titre de la prévention
- le travail des écoutants auprès des appelants sur le nécessaire besoin de recueillir des informations identifiantes (adresse, nom...) dans le but de transmettre la situation,
- un meilleur repérage des missions du 119, voire de la protection de l'enfance, par les appelants.

Figure II.2 Évolution du nombre d'appels traités



Source : données issues de LISA

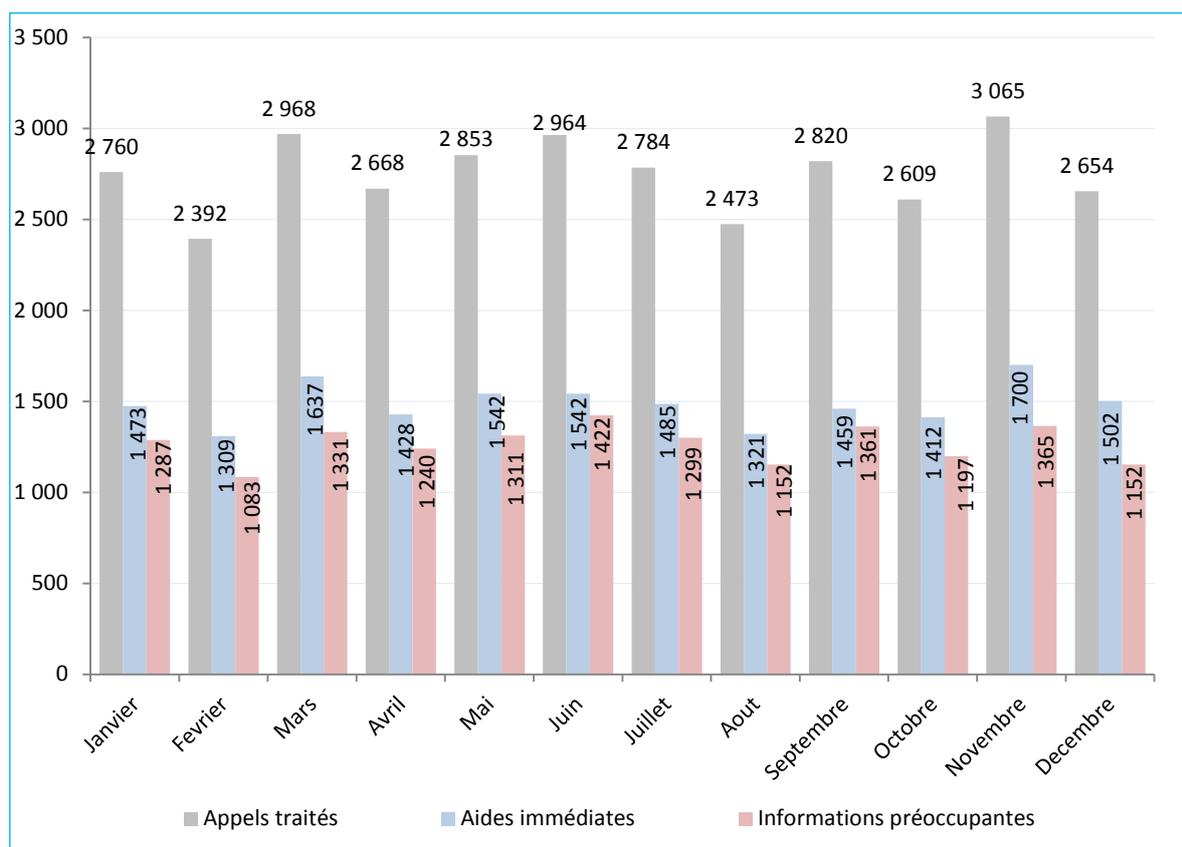
Champ : appels traités (n=33 010)

Lecture : en 2015, sur les 33 010 appels traités, 15 200 sont des IP.

## 2.2 Analyse annuelle des appels traités

Les appels traités sont plus nombreux en mars, mai, juin et novembre. Un léger repli est noté en février et août ainsi qu'au mois de décembre (période de vacances scolaires pendant laquelle les effectifs du service sont minorés) (cf. figure II.3).

Figure II.3 Répartition mensuelle des appels traités



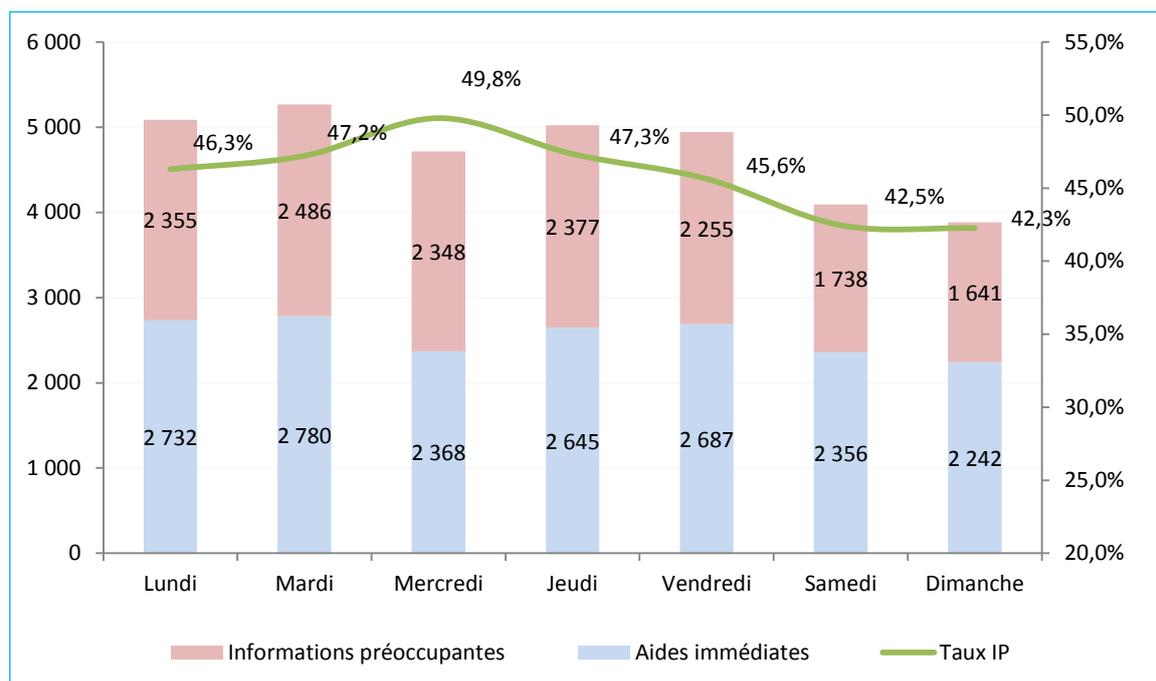
Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 010)

Lecture : en mai 2015, 1 311 IP ont été adressées au(x) département(s) concerné(s), ce qui représente 46% des appels traités sur ce mois.

Le taux d'IP correspond au rapport du nombre d'informations préoccupantes au nombre d'appels pré-traités. En 2015, le taux d'IP moyen est de 46% marquant une hausse de 4 points par rapport à 2014 et de presque 10 points depuis 2012. Ce taux d'IP varie de 43,4% en décembre à 48,3% en septembre.

Figure II.4 Répartition journalière des appels traités



Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 010)

Lecture : 2 780 appels ont donné lieu à une AI le mardi.

La répartition des appels traités sur la semaine (cf. figure II.4) coïncide avec celle des appels pré-traités (cf. figure I.8) : le nombre d'appels traités le week-end est plus faible.

Le taux d'IP est légèrement plus fort le mercredi (49,8%), jour où les appelants sont davantage les enfants.

### 2.3 Délai de prise en charge

Entre le moment où l'appel est pré-traité par le pré-accueil et transféré sur le plateau d'écoute, un délai de prise en charge, variable selon les flux d'appels et le nombre d'écouteurs présents sur le plateau, est observé avant qu'un écoutant n'ait terminé le traitement de l'appel précédent et soit disponible.

Figure II.5 Délai moyen de prise en charge par un écoutant

Heure de l'appel	Temps d'attente
23h-7h59	3 minutes 01
8h-9h59	11 minutes 37
10h-16h59	14 minutes 12
17h-21h59	13 minutes 30
22h	7 minutes 56
<b>Moyenne</b>	<b>13min12</b>

Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels transférés du pré-accueil vers le plateau d'écoute (n=30 735)

Lecture : entre 17h et 22h, le délai moyen de prise en charge par un écoutant est de 7 mn 56.

Les temps d'attente calculés entre 23h et 8h du matin correspondent aux nuits effectuées ponctuellement avec le pré-accueil.

Plus le nombre d'appels pré-traités est élevé, plus le délai de prise en charge s'accroît atteignant 14 minutes de 10h à 16h (cf. figure II.5) pour une moyenne de 13 minutes 12.

## 2.4 Description des appels traités

*Les entretiens font l'objet d'un remplissage d'une fiche informatisée. Les appels traités ne faisant pas tous référence à des enfants en danger ou en risque de l'être, deux types de fiches existent afin de pouvoir classifier les appels :*

- *Les fiches en « format long », pour les appels concernant au moins un enfant, donnent lieu à une AI ou une IP (situation d'enfant en danger, problèmes éducatifs...)*
- *Les fiches en « format court », pour les appels ne concernant pas d'enfant sont nécessairement des AI (demande d'informations, prise de contact sans éléments exploitables, témoignage...).*

En 2015, 97,6 % des appels traités sont en format long (cf. figure II.6). La répartition de l'objet des appels diffère entre les AI et les IP. Les IP évoquent des « situations d'enfants en danger ou en risque de l'être<sup>8</sup> » à hauteur de 96,6 %. Les autres IP concernent des questions sur les suites d'une IP ou d'une AI précédemment traitée par le service.

Il est à noter que 55,8 % des AI concernent des situations d'enfants en danger qui n'ont pas été transmises au département : soit par manque d'identifiants (un réappel permet dans certains cas de

<sup>8</sup> Plusieurs problématiques peuvent être abordées au cours de l'entretien mais seul l'objet principal de l'appel est renseigné. Le reste des informations collectées est analysé ci-après.

fournir des éléments identifiants), soit parce que la situation a déjà fait l'objet d'une IP et aucun élément nouveau n'en justifie une nouvelle, soit parce que l'appelant sollicite l'avis d'un professionnel de la protection de l'enfance avant d'engager ou de poursuivre lui-même une démarche.

Cet indicateur nécessite un travail d'approfondissement afin de proposer des pistes d'amélioration.

**Figure II.6 Répartition des appels au format long selon l'objet de l'appel**

Objet principal de l'appel	AI		IP	
	Effectif	%	Effectif	%
Situation d'enfant en danger ou en risque de l'être	9 483	55,8%	14 720	96,8%
Problèmes éducatifs	658	3,9%	-	-
Difficultés relationnelles	447	2,6%	-	-
Conflits conjugaux <sup>9</sup>	432	2,5%	1	-
Questionnement psychologique	1 047	6,1%	1	-
Questionnement juridique	2 062	12,1%	1	-
Questions sur les suites d'une IP ou d'une AI	2 630	15,5%	477	3,2%
Scénario enfant	248	1,5%	-	-
Non renseigné	3	-	-	-
<b>Total</b>	<b>17 011</b>	<b>100%</b>	<b>15 200</b>	<b>100%</b>

Source : données issues de LISA

Champ : appels au format long (n=32 211)

Lecture : 658 AI au format long avaient pour objet principal des problèmes éducatifs.

Par ailleurs, les AI concernent des appels dont les caractéristiques sont plus diversifiées et qui renvoient à la mission de prévention, de conseil, de soutien et d'orientation dévolue au SNATED : les questionnements juridiques et les problèmes éducatifs (respectivement 12,1% et 3,9%) montrent une légère baisse alors que les questions sur les suites d'une IP ou d'une AI sont en hausse (13,9 %).

<sup>9</sup> Les 3 IP ayant pour objet « conflits conjugaux », « questionnement psychologique » et « questionnement juridique » sont des situations particulières, pour lesquelles aucun danger pour le mineur n'a été relevé/évalué, mais le SNATED estime pertinent de relayer les éléments de la situation à la CRIP en vue d'un accompagnement/soutien spécifique.

Figure II.7 Répartition des appels au format court selon l'objet de l'appel

AI	Effectif	%
Demande d'informations sur le service	203	25,4%
Prise de contact sans élément exploitable	196	24,5%
Souffrance psychique d'un adulte	123	15,4%
Coordonnées d'un autre service	122	15,2%
Témoignage au sujet ou d'une ancienne victime	49	6,1%
Pervers	34	4,2%
Scénario	32	4%
Témoignage d'un adulte actuellement victime	19	2,4%
Demande d'un poste écoutant	13	1,6%
Demande de documentation sur le SNATED	4	0,5%
Phonophile	3	0,4%
Non renseigné	2	0,3%
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>100%</b>

Source : données issues de LISA

Champ : appels au format court (n=800)

Lecture : 25,4 % des appels au format court avaient pour objet principal une demande d'informations.

Le nombre d'appels au format court poursuit sa baisse en 2015. Les prises de contact ne permettant pas à l'écouter d'exploiter la situation et les demandes d'informations sur le service représentent de la moitié des appels courts (cf. figure II.7). 8 appels courts sur 100 correspondent à des « scénario »<sup>10</sup>, « pervers » et « phonophile »<sup>11</sup>.

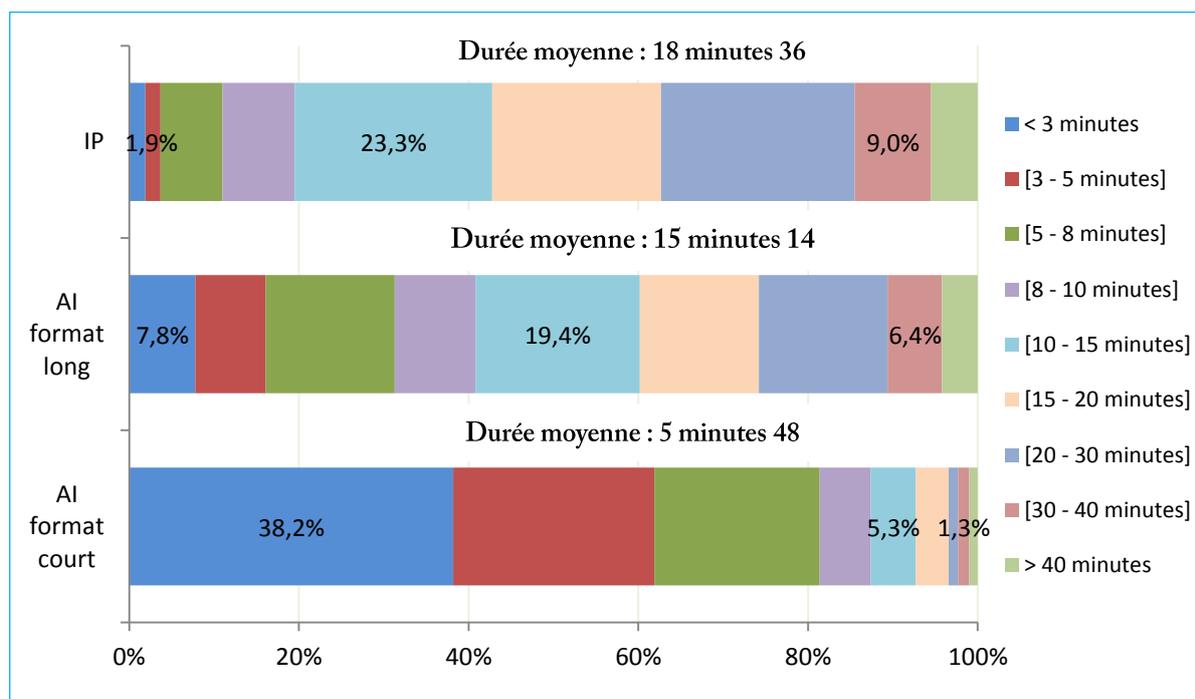
<sup>10</sup> Appels dont la crédibilité est mise en doute.

<sup>11</sup> Appels récurrents d'adultes avec scénario identique ou différencié.

## Une augmentation de la durée des entretiens téléphoniques corrélée à une hausse des IP

En 2015, la durée moyenne de l'entretien téléphonique est de 16 minutes et 52 secondes continuant sa hausse amorcée en 2014. Les appels donnant lieu à une IP durent en moyenne 18 minutes 36 contre 15 minutes pour les AI au format long et 6 minutes pour les AI au format court.

Figure II.8 Durée de l'entretien téléphonique avec l'appelant



Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 010)

Lecture : 9 % des entretiens donnant lieu à une IP durent de 30 à 40 minutes.

La répartition des durées des entretiens montre que 20 % d'entre eux donnant lieu à une IP présentent une durée inférieure à 10 minutes contre 40% pour les AI. Plus de la moitié des IP sont issues d'un entretien d'une durée supérieure à 15 minutes et plus d'une IP sur 10 d'un entretien de plus de 30 minutes (cf. figure II.8)

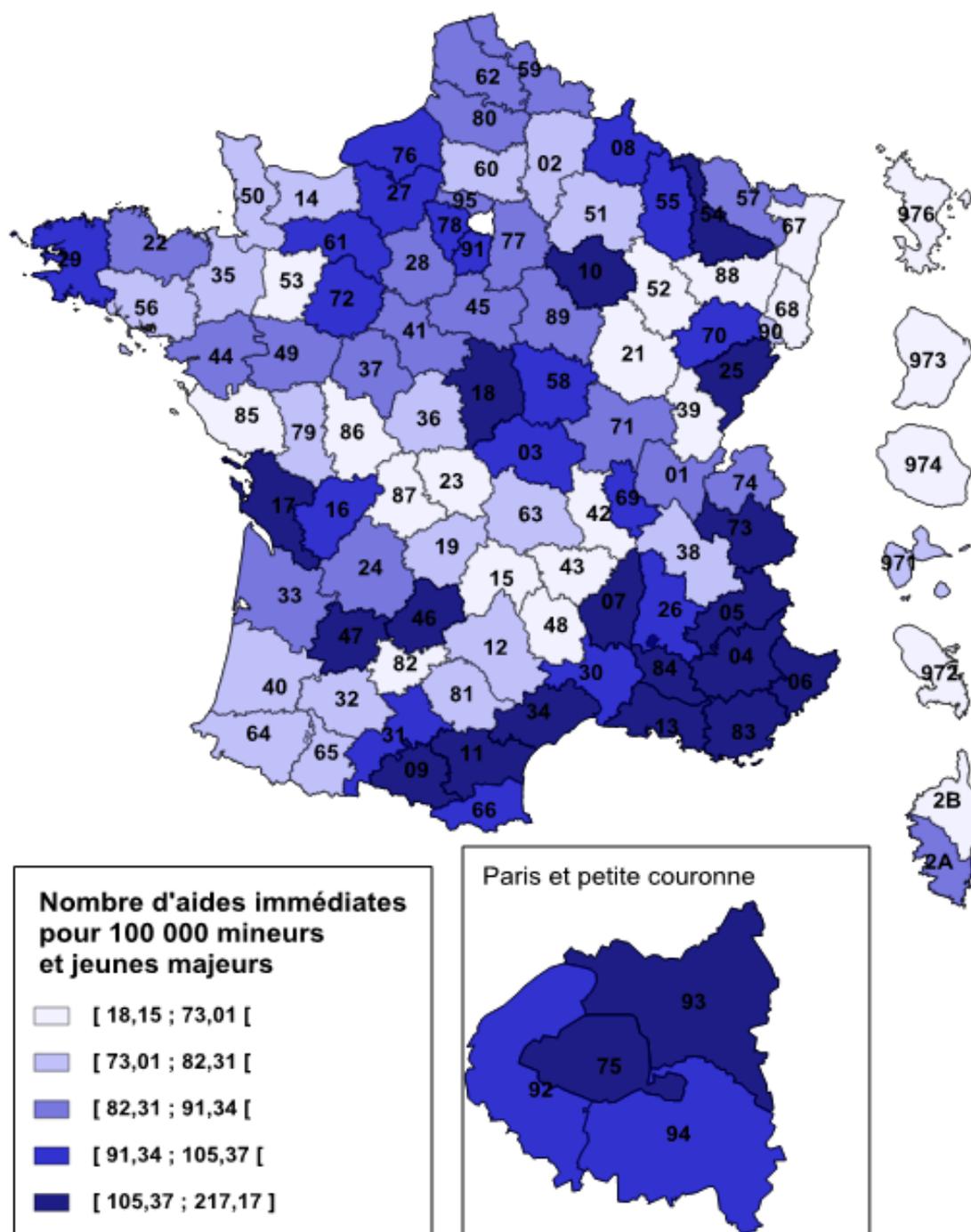
La durée élevée des entretiens menant à une AI au format long est liée à des situations d'enfants en danger ou en risque de l'être pour lesquelles le manque d'informations ne permet pas une IP. En effet, malgré le travail d'argumentation de l'écouter faisant valoir l'intérêt de l'enfant pour que l'appelant donne des éléments identifiants, il n'est parfois pas possible de recueillir les éléments nécessaires à une IP.

## 2.5 Analyse départementale des appels traités

La figure II.11 recense les AI et les IP par département enregistrées au SNATED depuis 2012.

Afin de pouvoir comparer le nombre d'AI et d'IP dans les départements, il est indispensable de prendre en compte la population de mineurs et de jeunes majeurs de chaque département. Les [cartes II.9 et II.10](#) traduisent les nombres d'AI et d'IP pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs de chaque département.

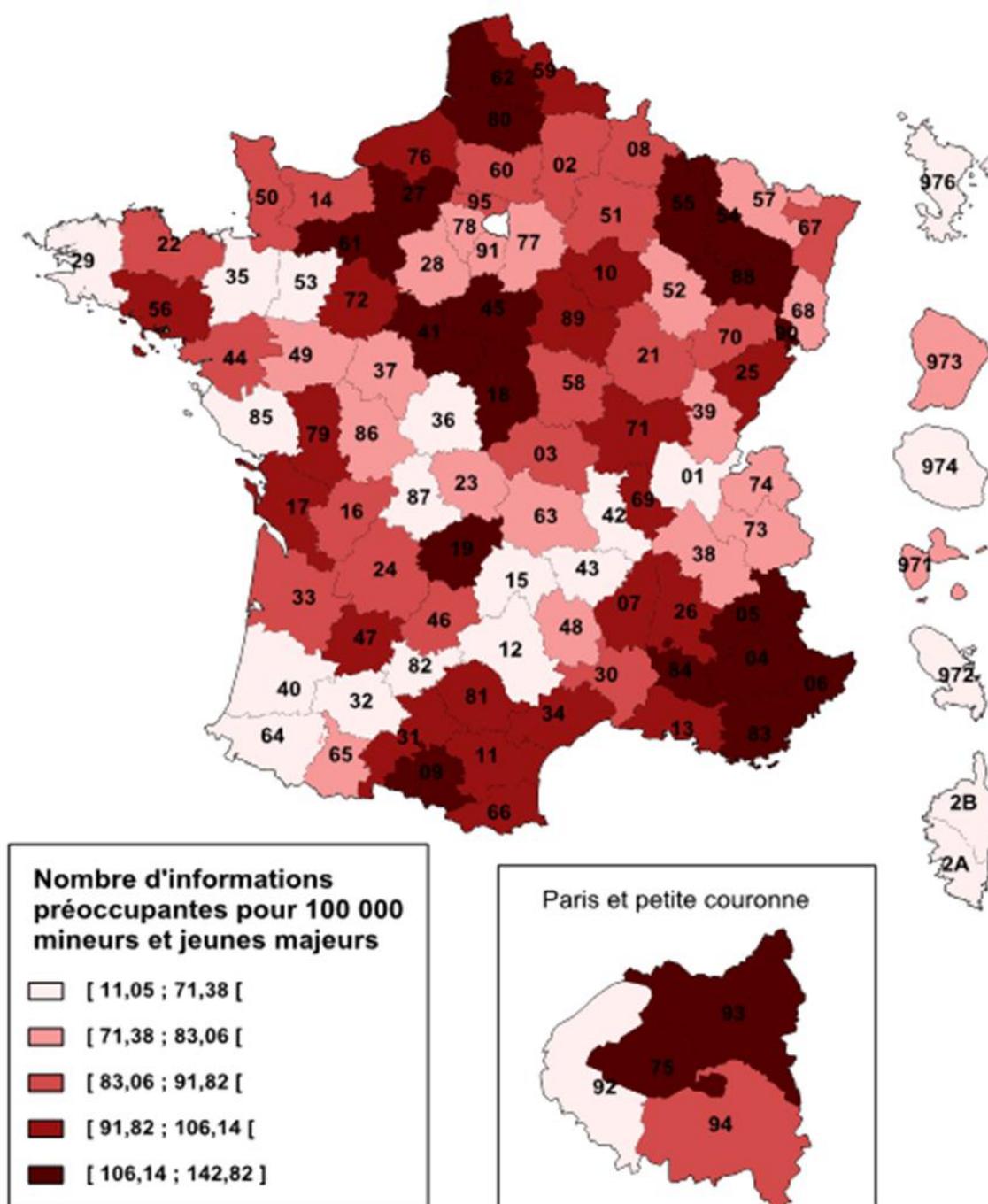
Figure II.9 Nombre d'AI pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs par département



Source : Insee - estimations de population (résultats provisoires arrêtés fin 2014) - nombre de mineurs et jeunes majeurs par départements - estimation faite par l'ONED

Cartes réalisées avec Cartes & Données - © Arctique

Figure II.10 Nombre d'IP pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs par département



Source : Insee - estimations de population (résultats provisoires arrêtés fin 2014) - nombre de mineurs et jeunes majeurs par départements – estimation faite par l'ONED.

Cartes réalisées avec Cartes & Données - © Arctique

Figure II.11 Nombre d'aides immédiates et d'informations préoccupantes par département 2013-2015

	Aides immédiates				Informations préoccupantes			
	2013	2014	2015	Evolution 2013-2015	2013	2014	2015	Evolution 2013-2015
Ain	119	133	143	20,2%	88	126	111	26,1%
Aisne	134	130	106	-20,9%	91	104	120	31,9%
Allier	80	74	72	-10,0%	61	58	66	8,2%
Alpes de Haute-Prov.	54	61	53	-1,9%	33	43	39	18,2%
Hautes-Alpes	48	74	71	47,9%	30	32	38	26,7%
Alpes-Maritimes	328	277	311	-5,2%	197	212	270	37,1%
Ardèche	104	100	84	-19,2%	78	90	73	-6,4%
Ardennes	71	76	67	-5,6%	63	60	64	1,6%
Ariège	71	48	52	-26,8%	33	48	48	45,5%
Aube	114	83	98	-14,0%	62	88	74	19,4%
Aude	119	99	133	11,8%	77	101	90	16,9%
Aveyron	56	51	48	-14,3%	38	35	26	-31,6%
Bouches-du-Rhône	636	574	578	-9,1%	399	447	502	25,8%
Calvados	196	147	140	-28,6%	143	125	149	4,2%
Cantal	33	21	21	-36,4%	20	14	12	-40,0%
Charente	83	77	75	-9,6%	53	58	68	28,3%
Charente-Maritime	200	182	149	-25,5%	143	162	140	-2,1%
Cher	120	80	89	-25,8%	68	65	90	32,4%
Corrèze	42	36	38	-9,5%	35	42	70	100,0%
Haute-Corse	15	22	23	53,3%	13	20	15	15,4%
Corse-du-Sud	22	16	28	27,3%	13	11	17	30,8%
Côte-d'Or	120	100	97	-19,2%	104	95	116	11,5%
Côtes-d'Armor	152	134	118	-22,4%	107	103	127	18,7%
Creuse	12	22	15	25,0%	12	26	18	50,0%
Dordogne	86	101	76	-11,6%	62	85	73	17,7%
Doubs	156	129	155	-0,6%	152	119	139	-8,6%
Drôme	158	137	133	-15,8%	93	124	119	28,0%
Eure	159	154	154	-3,1%	159	189	174	9,4%
Eure-et-Loir	97	134	104	7,2%	80	87	87	8,8%
Finistère	198	191	211	6,6%	86	112	150	74,4%
Gard	177	184	178	0,6%	151	158	168	11,3%
Haute-Garonne	412	404	335	-18,7%	263	312	330	25,5%
Gers	44	33	31	-29,5%	31	18	25	-19,4%
Gironde	408	367	336	-17,6%	230	277	323	40,4%
Hérault	364	377	293	-19,5%	252	260	290	15,1%
Ille-et-Vilaine	229	197	213	-7,0%	161	158	173	7,5%

	AI				IP			
	2013	2014	2015	Evolution 2013-2015	2013	2014	2015	Evolution 2013-2015
Indre	33	39	39	18,2%	25	28	25	0,0%
Indre-et-Loire	140	138	138	-1,4%	96	115	120	25,0%
Isère	301	338	271	-10,0%	225	286	283	25,8%
Jura	58	76	42	-27,6%	48	51	46	-4,2%
Landes	80	77	67	-16,3%	42	49	62	47,6%
Loir-et-Cher	80	80	71	-11,3%	67	70	86	28,4%
Loire	125	136	124	-0,8%	81	93	122	50,6%
Haute-Loire	29	35	27	-6,9%	25	19	25	0,0%
Loire-Atlantique	341	400	322	-5,6%	227	290	334	47,1%
Loiret	246	243	160	-35,0%	205	183	197	-3,9%
Lot	35	28	39	11,4%	12	27	30	150,0%
Lot-et-Garonne	96	85	80	-16,7%	48	62	76	58,3%
Lozère	13	18	11	-15,4%	14	4	12	-14,3%
Maine-et-Loire	186	216	202	8,6%	127	127	168	32,3%
Manche	112	102	95	-15,2%	80	95	108	35,0%
Marne	127	129	119	-6,3%	118	103	127	7,6%
Haute-Marne	55	38	25	-54,5%	38	36	33	-13,2%
Mayenne	47	52	43	-8,5%	47	48	48	2,1%
Meurthe-et-Moselle	213	210	215	0,9%	181	204	242	33,7%
Meuse	47	46	42	-10,6%	47	57	51	8,5%
Morbihan	169	162	139	-17,8%	98	164	168	71,4%
Moselle	296	272	213	-28,0%	206	211	192	-6,8%
Nièvre	57	46	43	-24,6%	37	45	39	5,4%
Nord	734	637	643	-12,4%	584	657	691	18,3%
Oise	187	194	175	-6,4%	190	190	209	10,0%
Orne	54	60	63	16,7%	42	90	74	76,2%
Pas-de-Calais	383	354	353	-7,8%	437	471	499	14,2%
Puy-de-Dôme	101	126	119	17,8%	72	84	113	56,9%
Pyrénées-Atlantiques	128	134	120	-6,3%	100	111	101	1,0%
Hautes-Pyrénées	66	43	39	-40,9%	34	43	38	11,8%
Pyrénées-Orientales	137	116	108	-21,2%	108	105	112	3,7%
Bas-Rhin	278	228	187	-32,7%	186	212	238	28,0%
Haut-Rhin	158	138	130	-17,7%	112	133	146	30,4%
Rhône <sup>12</sup>	481	521	517	-9,6%	353	382	475	-40,8%
Haute-Saône	42	42	53	26,2%	36	31	49	36,1%

<sup>12</sup> Les données pour le département Lyon Métropole sont de 82 AI et 266 IP en 2015. Pour cette année, elles sont intégrées au département du Rhône.

	AI				IP			
	2013	2014	2015	Évolution 2013-2015	2013	2014	2015	Évolution 2013-2015
Saône-et-Loire	168	151	109	-35,1%	104	96	117	12,5%
Sarthe	173	152	144	-16,8%	129	151	143	10,9%
Savoie	118	124	119	0,8%	59	64	88	49,2%
Haute-Savoie	226	205	185	-18,1%	147	139	168	14,3%
Paris	967	813	813	-15,9%	551	513	588	6,7%
Seine-Maritime	365	325	327	-10,4%	359	357	322	-10,3%
Seine-et-Marne	377	388	358	-5,0%	253	274	320	26,5%
Yvelines	411	404	373	-9,2%	271	271	307	13,3%
Deux-Sèvres	110	72	71	-35,5%	56	55	86	53,6%
Somme	141	132	124	-12,1%	131	140	160	22,1%
Tarn	80	80	71	-11,3%	70	91	93	32,9%
Tarn-et-Garonne	64	45	46	-28,1%	60	40	44	-26,7%
Var	284	321	246	-13,4%	266	295	262	-1,5%
Vaucluse	208	173	152	-26,9%	125	115	170	36,0%
Vendée	137	127	109	-20,4%	81	97	100	23,5%
Vienne	114	89	73	-36,0%	53	72	77	45,3%
Haute-Vienne	58	56	62	6,9%	45	54	51	13,3%
Vosges	95	62	59	-37,9%	72	85	97	34,7%
Yonne	82	82	74	-9,8%	85	80	86	1,2%
Territoire-de-Belfort	34	37	31	-8,8%	30	32	44	46,7%
Essonne	391	393	360	-7,9%	250	286	289	15,6%
Hauts-de-Seine	459	462	437	-4,8%	235	254	287	22,1%
Seine-Saint-Denis	636	648	531	-16,5%	545	541	553	1,5%
Val-de-Marne	459	372	375	-18,3%	331	329	326	-1,5%
Val-d'Oise	343	381	317	-7,6%	262	318	304	16,0%
Guadeloupe	98	74	89	-9,2%	50	64	81	62,0%
Martinique	26	27	42	61,5%	19	25	33	73,7%
Guyane	52	62	63	21,2%	44	67	87	97,7%
Réunion	196	186	165	-15,8%	123	137	170	38,2%
Mayotte	34	13	23	-32,4%	8	2	14	75,0%
Polynésie Française	1	1	2	100,0%	0	0	0	NC
Saint-Barthélemy	-	0	0	0,0%	-	-	0	-
Saint-Martin	-	3	2	-	-	-	0	-
International	64	55	70	9,4%	0	0	0	NC
Non défini	2 234	1 959	1 926	-13,8%	0	0	0	NC
<b>Total</b>	<b>20 257</b>	<b>19 058</b>	<b>17 810</b>	<b>-12,1%</b>	<b>12 512</b>	<b>13 985</b>	<b>15 200</b>	<b>21,5%</b>

Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 010)

### Aides immédiates :

#### **6 départements concentrent à eux seuls 1 AI sur 5**

Depuis 2013, les AI ont diminué dans 8 départements sur 10, pour une baisse générale de 12%. Paris, la Seine-Saint-Denis, le Nord, les Bouches-du-Rhône, le Rhône et les Hauts-de-Seine sont les six départements qui concentrent le plus d'AI en 2015, une AI nationale sur 5 (cf. figure II.11). Néanmoins, ces départements représentent une forte population de mineurs et de jeunes majeurs qu'il convient de considérer.

Ainsi, rapporté à la population nationale des mineurs et des jeunes majeurs, le ratio moyen des AI est de 104,1 pour 100 000 et un quart des départements présentent un ratio supérieur à 100 pour 100 000. L'analyse départementale montre que ce ratio court de 18,2 à Mayotte à plus de 170 à Paris et presque 220 dans les Hautes-Alpes. La prise en compte de la population modifie la hiérarchie : les Hautes-Alpes, Paris, l'Ariège, l'Aude et les Alpes de Haute-Provence présentent les ratios les plus élevés.

### Informations préoccupantes :

#### **5 départements concentrent près de 20% des IP**

Sur la période 2013-2015, la hausse, de plus de 30% dans un tiers des départements, du nombre d'IP dans 82 départements a conduit à une augmentation globale des IP de 20%.

Comme les années précédentes, le Nord, Paris, la Seine Saint Denis, le Pas de Calais et les Bouches-du-Rhône enregistrent près d'une IP nationale sur cinq.

D'après les données de la Drees et de l'Insee, ces 5 départements comptabilisent 15,2% des mineurs et jeunes majeurs de la France (Métropole + DOM) et 20,6% des enfants confiés à l'ASE au 31 janvier 2013.

Rapporté à la population nationale des mineurs et des jeunes majeurs, le ratio moyen des IP est de 88,8 pour 100 000 marquant une légère hausse en 2015. Ce ratio court de 11 à Mayotte à 143 en Ariège. Plus d'un quart des départements présentent un ratio supérieur à 100 pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs. Pondérée par la population des départements, ce sont l'Ariège, la Corrèze, la Meurthe et Moselle, le Cher et Paris qui présentent les ratios les plus élevés.

Dans un tiers des départements, le ratio des IP est supérieur à celui des AI et dans 13 départements ils sont relativement équivalents.

#### **A retenir sur les appels traités en 2015**

33 010 appels ont été traités par les écoutants du service : près d'un appel traité sur 2 est une IP.

Un entretien téléphonique dure en moyenne 17 minutes.

Cinq départements concentrent 20 % des IP nationales et six départements, 20 % des AI nationales.

### 3. Caractéristiques de la population concernée par les appels

La situation d'un enfant peut faire l'objet de plusieurs appels : les années précédentes, en cas de réappel pour une même situation, le ou les enfants étaient comptabilisés autant de fois qu'il y a de réappels. Depuis 2015, le chaînage des appels permet de différencier ces enfants et de raisonner en termes d'enfants « distincts ».

Lors de l'entretien, certains enfants ne sont pas identifiés comme étant en danger ou en risque de l'être. Dans ce cas, il est précisé « pas de danger évoqué ».

Exemple : un appel donne lieu à un entretien téléphonique avec un écoutant du service. L'appelant évoque 4 enfants. 1 seul de ces 4 enfants est concerné par une situation de danger. L'appel donne lieu à une AI car il manque l'identifiant du prénom exact de l'enfant en danger.

→ Dans cet appel, sont comptabilisés : 4 enfants évoqués, 1 enfant concerné par une situation de danger, 3 enfants pour lesquels aucun danger n'est évoqué.

Quelques jours plus tard, l'appelant appelle de nouveau pour préciser le nom de l'enfant en danger. L'appel donne lieu à une IP.

→ Dans cet appel sont comptabilisés : 4 enfants évoqués, 1 enfant concerné par une situation de danger, 3 enfants pour lesquels aucun danger n'est évoqué.

→ Sur l'ensemble de ces deux appels, sont comptabilisés : 1 AI, 1 IP, 8 enfants évoqués, 4 enfants distincts, 1 enfant concerné par une situation de danger, 3 enfants sans danger évoqué.

### ***Une meilleure identification de la qualité des appelants***

L'analyse des appels traités présentée ci-avant considérait l'ensemble des appels traités. Dans l'étude de la population concernée par les appels traités par le SNATED, les appels dont l'objet est « scénario d'adulte » ou « scénario d'enfant » sont écartés puisque la situation ne correspond pas aux missions du SNATED.

#### **3.1 Description des appelants**

En 2015, 34 446 appelants sont à l'origine des 33 010 appels traités car parfois, pour un même appel, deux appelants sont présents. Dans ces appels 60 695 enfants ont été évoqués. 46 976 enfants sont distincts, parmi lesquels 33 573 sont en danger. Différents types d'informations (âge, sexe, lien avec l'enfant, environnement familial) sont recueillies durant les entretiens téléphoniques et renvoient à trois catégories de personnes que sont les appelants, les enfants et les auteurs présumés.

##### **3.1.1 Lien avec l'enfant et confidentialité des appels**

Un appel peut être passé par un ou plusieurs appelants et un appelant peut évoquer un ou plusieurs enfants en danger : le nombre d'appelants est donc supérieur ou égal au nombre d'appels.

Les appelants sont caractérisés par le lien qui les unit à l'enfant. Deux cas sont possibles :

- l'appelant est désigné : cela signifie qu'il a communiqué à l'écoutant sa qualité vis-à-vis de l'enfant ;
- l'appelant n'est pas désigné : cela signifie qu'il a refusé de communiquer à l'écoutant sa qualité et/ou son identité.

Les catégories d'appelants se déclinent ainsi :

**Famille proche** : parents, beaux-parents, grands-parents, frère, sœur, demi-frère, demi-sœur.

**Autre membre de la famille** : oncle, tante, cousin, cousine...

**Entourage** : ami de la famille, camarade, parent de camarade, petit(e) ami(e), autre personne connue de l'enfant, voisin.

**Professionnels** : professionnel d'accueil de l'enfance, d'établissement d'accueil, enseignant, autre personne de l'éducation nationale, élu, personnel de mairie, professionnel de santé, professionnel du département, professionnel exerçant en institution, autre professionnel institutionnel, intervenant artistique-sportif.

**Autre** : autre personne non citée précédemment.

**Non désigné** : personne ne donnant pas son identité et/ou sa qualité.

Pour la majorité des appels, il n'y a qu'un seul appelant (34 446 appelants pour 33 010 appels traités).

Il faut souligner que la baisse de la part des appelants non désignés continue en 2015 pour se situer à 11,2% (cf. figure III.1), conséquence d'un renforcement de la politique institutionnelle visant à affiner le travail sur la confidentialité auprès des appelants et des professionnels des départements. Par ailleurs, cela peut également s'expliquer par un discours du SNATED cohérent depuis plusieurs années : le service ne communique pas sur la notion d'anonymat dans ces outils de sensibilisation mais indique, notamment dans ces interventions, qu'appeler le 119 est « un acte citoyen ».

En 2015, cette notion a été formalisée puisque le SNATED l'a intégrée dans son film pédagogique, mais en a également fait un message fort dans son spot tv diffusé à l'automne sur les chaînes nationales : « aider un enfant en danger, c'est notre responsabilité à tous ».

Les appelants sont parfois réticents à dévoiler le lien qui les unit à l'enfant craignant davantage les suites de leur démarche : représailles des auteurs présumés de danger, suites juridiques les impliquant, craintes de perte de contact avec l'enfant, etc... Dans 20% des IP, ils sont non désignés.

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

Qualité de l'appelant	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Mère	3 941	21,6%	1 798	11,1%	5 739	16,7%
Père	3 075	16,8%	1 899	11,8%	4 974	14,4%
Grands-parents	1 338	7,3%	845	5,2%	2 183	6,3%
Beaux-parents	406	2,2%	243	1,5%	649	1,9%
Membre de la fratrie	213	1,2%	257	1,6%	470	1,4%
<b>Famille proche</b>	<b>8 973</b>	<b>49,1%</b>	<b>5 042</b>	<b>31,2%</b>	<b>14 015</b>	<b>40,7%</b>
Mineur concerné	2 314	12,7%	1 569	9,7%	3 883	11,3%
Voisin	1 192	6,5%	2 233	13,8%	3 425	9,9%
Entourage	1 594	8,7%	1 166	7,2%	2 760	8%
Famille autre	1 002	5,5%	973	6%	1 975	5,7%
Professionnels	861	4,7%	661	4,1%	1 522	4,4%
Adulte concerné	337	1,8%	8	0,1%	345	1%
Jeune Majeur concerné	253	1,4%	102	0,6%	355	1%
Gendarmerie/Police	46	0,3%	14	0,1%	60	0,2%
Autre	991	5,4%	1 301	8%	2 292	6,6%
Non désigné	715	3,9%	3 099	19,2%	3 814	11,2%
<b>Total</b>	<b>18 278</b>	<b>100%</b>	<b>16 168</b>	<b>100%</b>	<b>34 446</b>	<b>100%</b>

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appelants (n=34 446)

Lecture : 13,8 % des IP sont des appels passés par le voisin de l'enfant en danger ou en risque de l'être.

Avec la précaution d'interprétation impliquée par cette proportion d'appelants « non désignés », et de manière fidèle aux années précédentes, au moins 4 appelants sur 10 sont des membres de la famille proche. Ce sont principalement les parents avec une proportion de mères légèrement supérieure à celle des pères, notamment dans le cas des AI. La part des appelants membres de la famille autres que les parents est relativement stable par rapport à 2014.

Depuis 2012, la part d'appels provenant de voisins et de l'entourage augmente.

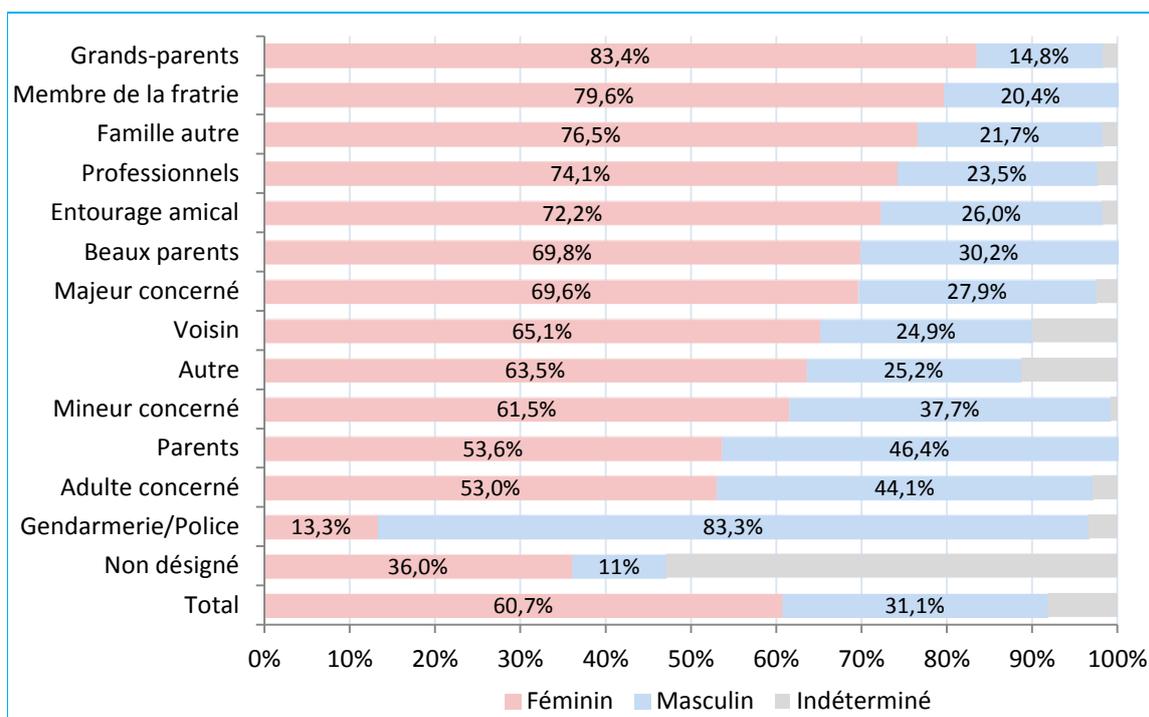
4 238 appels sont passés par les jeunes concernés (mineurs et jeunes majeurs), ce qui équivaut à un appel sur 10, proportion stable depuis 2012.

Il faut souligner que les appels des services de gendarmerie et de police concernent principalement des demandes de renseignements relatifs aux dispositifs d'accueil d'urgence.

### 3.1.2 Caractéristiques des appelants

Les femmes sont majoritaires et leur part est grandissante dans toutes les catégories d'appelants – excepté pour la gendarmerie/police. Elles représentent de 53,6 % pour les parents à 83,4 % pour les grands-parents pour une moyenne de 60,7% (cf. figure III.2).

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



Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appelants (n=34 446)

Lecture : 60,7 % des parents appelant le service sont des femmes.

## 3.2 Les enfants en danger ou en risque de l'être

### *Vers une meilleure distinction des enfants lors d'appels successifs*

Figure III.3 Répartition par type d'appel des enfants en danger ou non

Type d'appel	Nombre d'enfants évoqués		Nombre d'enfants distincts	
	Effectif	Fréquence	Effectif	Fréquence
<b>AI</b>				
Nombre d'enfants	28 777	-	20 722	-
Danger évoqué	16 264	37%	10 620	51,2%
<b>IP</b>				
Nombre d'enfants	31 918	-	26 254	-
Danger évoqué	27 728	86,9%	22 953	87,4%
<b>Appels traités</b>				
Nombre d'enfants	60 695	-	46 976	-
Danger évoqué	43 992	72,5%	33 573	71,5%

Source : données issues de LISA

Champ : enfants signalés dans les appels (n=60 695)

Lecture : dans les situations donnant lieu à une IP, pour 87,4% des enfants un danger est évoqué.

60 695 enfants sont évoqués dans les appels traités.

46 976 enfants sont distincts. Sur ces 46 976 enfants distincts, plus d'un sur deux est concerné par une IP et 33 573 enfants sont concernés par une situation de danger<sup>13</sup> (cf. figure III.3), principalement dans le cas des IP (22 953 enfants).

Les enfants faisant l'objet d'une IP et pour lesquels aucun élément de danger n'est précisé sont d'autres enfants présents au domicile.

<sup>13</sup> Somme des enfants concernés par une AI ou une IP pour lesquelles un danger est évoqué rapporté à l'ensemble des enfants (16 264 + 27 728) / 60 695 = 72,5 %.

### 3.2.1 Caractéristiques des enfants en danger

*Une répartition égale selon le sexe, une moyenne d'âge de 8,5 ans.*

Lorsqu'un danger est évoqué, les informations relatives au sexe et à l'âge sont renseignées pour 9 enfants sur 10 (cf. figure III.4). Pour 3 %, ni l'âge, ni le sexe ne sont connus.

**Figure III.4 Connaissance de l'âge et du sexe des enfants en danger**

Sexe connu \ Âge connu	Âge connu		Total
	Non	Oui	
Non	1 056 3,1%	869 2,6%	1 925 5,7%
Oui	2 422 7,2%	29 226 87,1%	31 648 94,3%
Total	3 478 10,3%	30 095 89,7%	33 573 100%

Source : données issues de LISA

Champ : enfants distincts en danger ou en risque de l'être (n=33 573)

Lecture : le sexe et l'âge sont renseignés pour 29 226 enfants en danger ou en risque de l'être, soit 87,1%.

Prenant en compte la part des enfants pour lesquels le sexe n'est pas renseigné, la répartition des enfants en danger suit la tendance des années précédentes avec 47,5 % de filles et 46,8 % de garçons (cf. figure III.5).

**Figure III.5 Répartition par sexe des enfants en danger selon le type d'appel**

Sexe	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Filles	5 174	48,7%	10 763	48,2%	15 937	47,5%
Garçons	4 648	43,8%	11 063	46,9%	15 711	46,8%
Non renseigné	798	7,5%	1 127	4,9%	1 925	5,7%
Total	10 620	100%	22 953	100%	33 573	100%

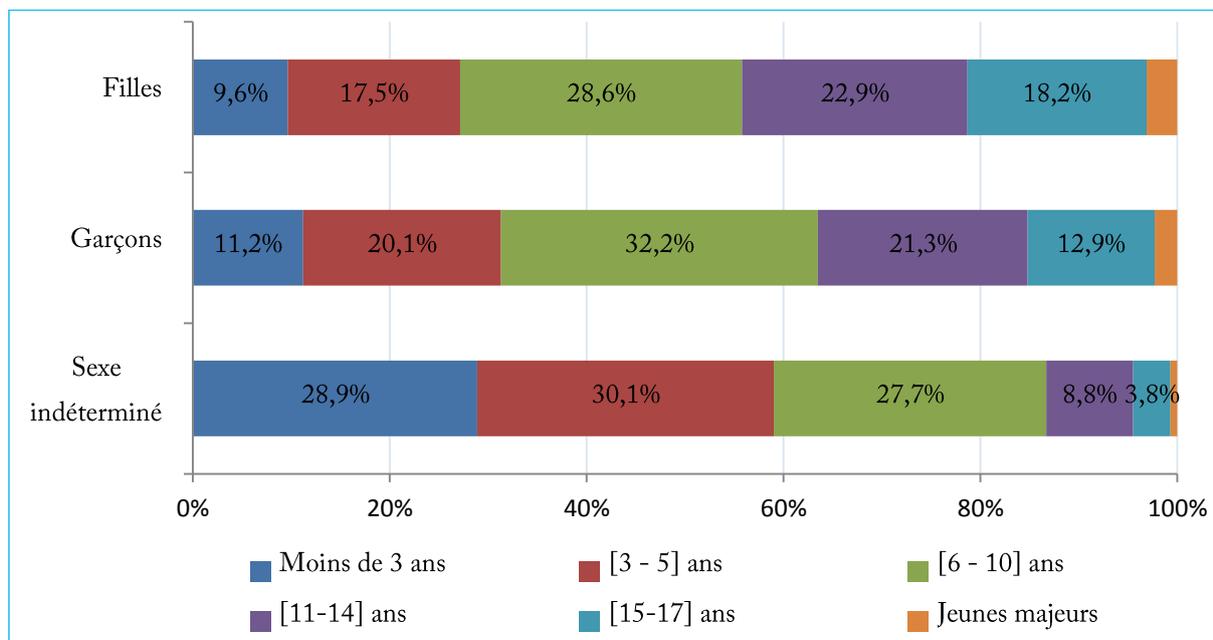
Source : données issues de LISA

Champ : enfants distincts en danger ou en risque de l'être (n=33 573)

Lecture : 48,2 % des IP concernent des filles.

La moyenne d'âge des enfants en danger est de 8,5 ans. Cependant, les filles sont en moyenne plus âgées que les garçons (8,8 ans contre 8,1 ans) (cf. figure III.6). De même, 63% des garçons ont moins de 11 ans contre 55,7% des filles.

Figure III.6 Répartition des âges des enfants en danger selon le sexe

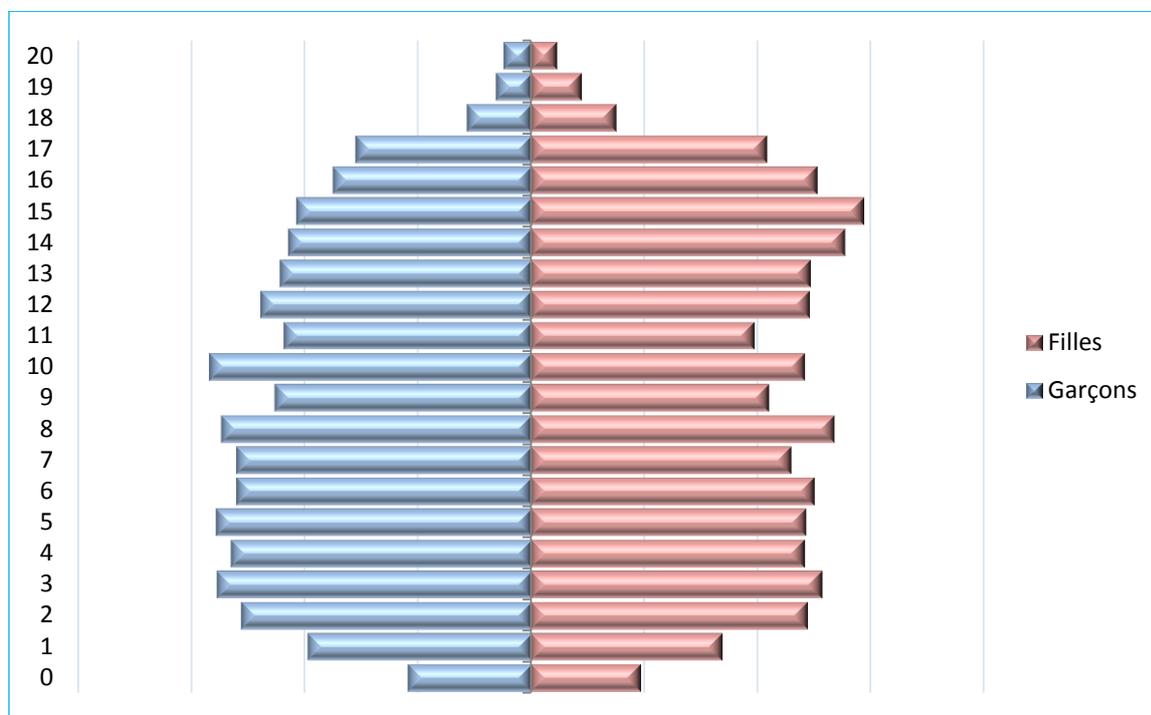


Source : données issues de LISA

Champ : enfants distincts en danger dont l'âge est connu.

Jusqu'à 11 ans, le nombre de garçons en danger est plus élevé que celui des filles. À partir de l'adolescence et jusqu'à 18 ans, la tendance s'inverse (cf. figure III.7).

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



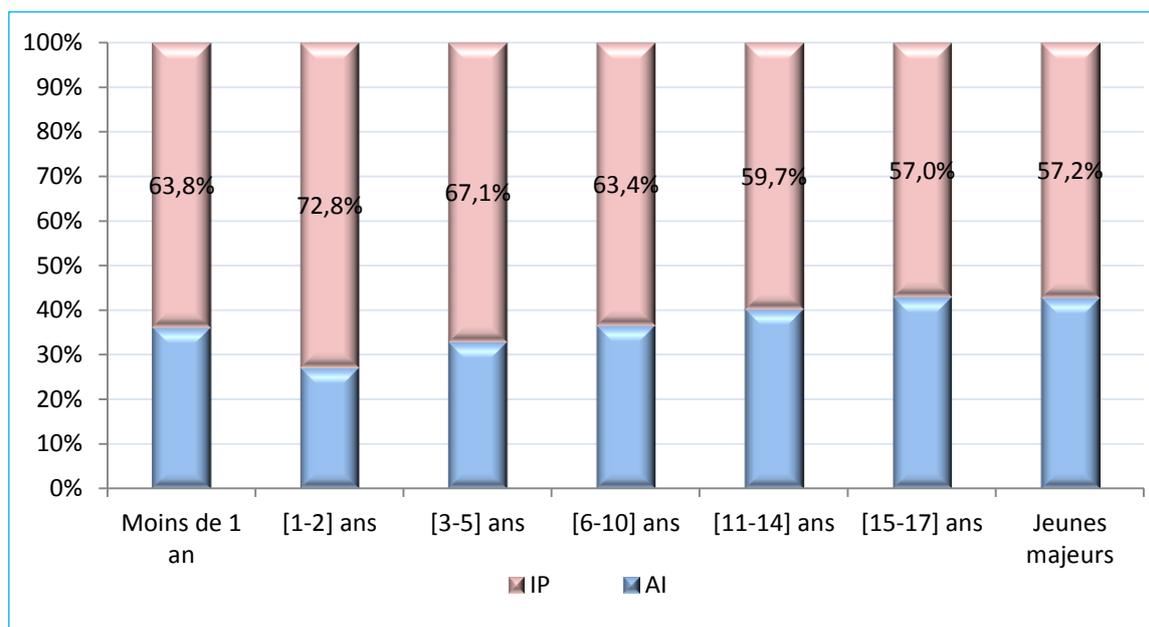
Source : données issues de LISA

Champ : enfants distincts en danger dont le sexe et l'âge sont connus (n=29 226).

Lorsqu'un danger est évoqué, la situation donne lieu à une IP dans 6 cas sur 10. Cependant, cette proportion est variable selon l'âge de l'enfant (cf. figure III.8). Plus l'enfant est jeune, plus les situations sont transmises aux CRIP : 7 situations sur 10 pour les enfants de moins d'un an, 5 situations sur 10 pour les adolescents et les jeunes majeurs.

La part des situations transmises pour les enfants de moins d'un an est inférieure à celle des enfants âgés de 1 à 5 ans. Il est à noter que les enfants de moins d'un an sont ceux pour lesquels le manque d'identifiants permettant une IP est le plus fréquent.

Figure III.8 Répartition des types d'appels par âge des enfants en danger



Source : données issues de LISA

Champ : enfants distincts en danger dont l'âge est connu (n=30 095)

Lecture : quand un enfant de 3 à 5 ans est déclaré en danger, la situation donne lieu à une IP dans 67 % des cas.

### 3.2.2 L'environnement familial de l'enfant

#### *Une prédominance des enfants vivant dans une famille monoparentale*

Un enfant sur deux pour lequel un danger est évoqué vit chez sa mère (46,3 %). Les enfants vivant chez leur père restent très minoritaires (8,7 % des cas) (cf. figure III.9). Un tiers de ces enfants vivent chez leurs deux parents alors que la moyenne nationale est de 71 % (Insee<sup>14</sup>).

Figure III.9 Lieu de vie des enfants en danger

Personne chez qui vit l'enfant	Enfants évoqués		Enfants distincts	
	Effectif	%	Effectif	%
Ses deux parents	14 668	33,3%	11 764	35%
Sa mère	20 923	47,7%	15 543	46,3%
Son père	4 025	9,1%	2 909	8,7%
En résidence alternée	1 561	3,5%	1 182	3,5%
Hors foyer parental	2 126	4,8%	1 527	4,6%
Non renseigné	689	1,6%	648	1,9%
<b>Total des enfants en danger</b>	<b>43 992</b>	<b>100%</b>	<b>33 573</b>	<b>100%</b>

Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n=43 992)

Pour des raisons de comparaison avec 2014, nous maintenons cette année la présentation des données pour l'ensemble des enfants évoqués.

Lecture : 46,3% des enfants en danger résident chez leur mère.

### 3.3 Les auteurs présumés à l'origine des dangers

Si un auteur présumé met en danger un ou plusieurs enfants, il est comptabilisé autant de fois qu'il y a d'enfants. En revanche, s'il exerce plusieurs types de dangers sur un même enfant, il n'est comptabilisé qu'une seule fois. Il faut également noter qu'un enfant peut être victime de plusieurs auteurs présumés et qu'un auteur présumé peut avoir différentes qualités vis-à-vis des enfants qu'il met en danger.

#### 3.3.1 Lien des auteurs présumés avec l'enfant

##### *Des auteurs présumés très majoritairement issus du cercle familial*

59 182 auteurs présumés (46 976 auteurs distincts) en 2015.

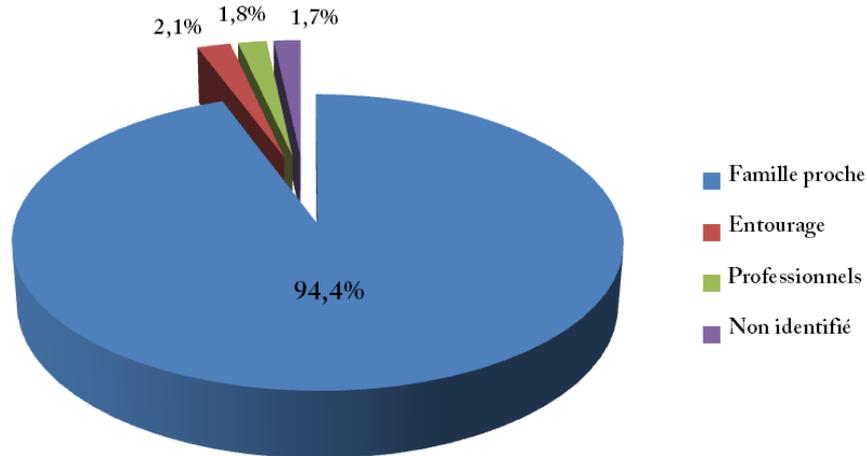
Les auteurs présumés appartiennent à la famille proche de l'enfant pour 94,4 % des enfants en danger (cf. figure III.10). Lorsque l'auteur présumé est un membre de la famille proche, il s'agit de la mère pour la moitié des enfants et du père pour un tiers d'entre eux (cf. figure III.11).

<sup>14</sup> Source : Insee, enquête sur la Famille et les Logements 2011.

En affinant l'analyse et de manière fidèle à 2014, pour un tiers des enfants (10 939 enfants), les deux parents sont auteurs présumés.

Dans ces situations, cela signifie qu'aucun des parents ne constitue une ressource parentale sur laquelle l'enfant peut s'appuyer pour être protégé.

Figure III.10 Auteurs présumés des dangers



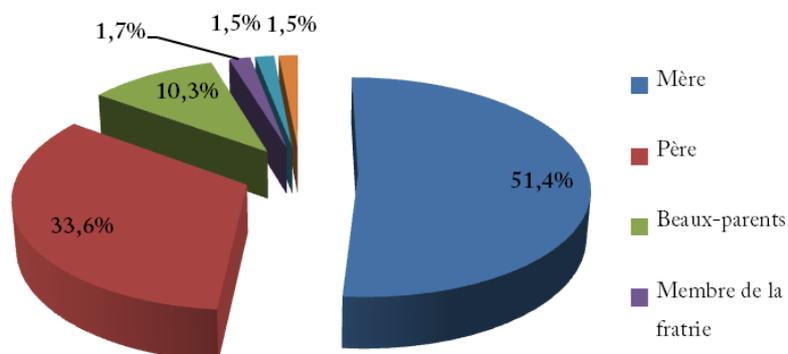
Source : données issues de LISA

Champ : auteurs présumés (n=59 182)

Lecture : 2,1 % des auteurs présumés appartiennent à l'entourage de l'enfant.

Il faut toutefois souligner, comme cela a été présenté à la figure III.9, que la résidence habituelle des enfants est principalement chez la mère, ce qui nécessite d'interpréter ces résultats avec précaution.

Figure III.11 Auteurs présumés des dangers – Famille proche



Source : données issues de LISA / Champ : auteurs présumés membres de la famille proche (n=55 824)

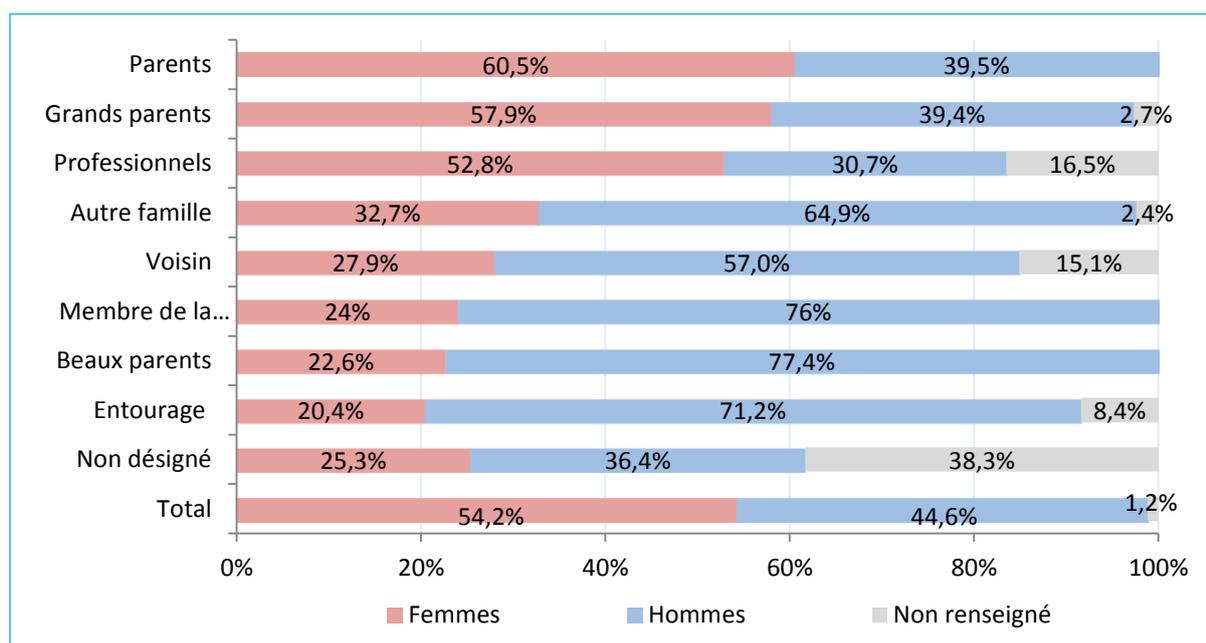
Lecture : 1,7% des auteurs présumés sont membres de la fratrie.

### 3.3.2 Caractéristiques des auteurs présumés

La part des femmes dans les auteurs présumés (54,2 %) se stabilise en 2015 (cf. figure III.12). Cette supériorité s'explique en partie par la forte représentation des mères dans la catégorie d'auteur présumé regroupant les parents (60,5 %). S'agissant des professionnels, les métiers en lien avec l'enfance sont principalement exercés par des femmes expliquant ainsi le fort différentiel hommes/femmes.

Les hommes sont fortement majoritaires dans les cas où l'auteur présumé appartient à l'entourage amical (71,2%), est un membre de la fratrie (76%) ou un beau-parent (77,4%).

Figure III.12 Répartition par sexe des auteurs présumés selon leur lien avec l'enfant



Source : données issues de LISA

Champ : auteur présumé par enfant (n=59 182)

Lecture : 77,4% des beaux-parents ayant exercé un danger sur un (des) enfant(s) sont des hommes.

Plus de 9 auteurs présumés sur 10 sont des adultes, seulement 1,6 % des jeunes majeurs et 2 % des mineurs (principalement des adolescents) (cf. figure III.13).

Figure III.13 Âge des auteurs présumés

Âge des auteurs présumés	Effectif	%
Non renseigné	1 818	3,1%
Mineurs	1 243	2%
<i>dont enfants de 3 à 6 ans</i>	49	-
<i>dont enfants de 7 à 12 ans</i>	358	-
<i>dont enfants de 13 à 17 ans</i>	836	-
Jeunes majeurs (18-21 ans)	932	1,6%
Adultes	55 189	93,3%
<b>Total</b>	<b>59 182</b>	<b>100%</b>

Source : données issues de LISA

Champ : auteur présumé par enfant (n = 59 182)

Lecture : 1 243 auteurs présumés sont des mineurs, soit 2 % des auteurs présumés.

#### A retenir sur la population concernée par les appels traités en 2015

La moitié des appelants sont membres de la famille proche ou le mineur concerné lui-même et la majeure partie sont des femmes.

Sur 46 976 enfants concernés par les appels traités, 7 enfants sur 10 sont repérés en danger ou en risque de l'être et 26 254 font l'objet d'une IP.

Le jeune âge de l'enfant concerné reste un des critères de transmission de la situation aux CRIP.

Jusqu'à 11 ans, les garçons sont davantage en danger que les filles. À partir de l'adolescence, la tendance s'inverse.

Plus d'un enfant sur deux vit chez l'un des deux parents – principalement la mère – et un tiers chez les deux parents. Pour plus de 30 % des enfants, les auteurs présumés sont les deux parents.

Les auteurs présumés sont très majoritairement des adultes et plus de 8 auteurs présumés sur 10 sont l'un des deux parents.

## 4. Caractéristiques des dangers

Forme de danger	Définition
<p align="center"><b>Violences psychologiques envers l'enfant</b></p>	<p>Comportements qui causent des torts psychologiques, émotifs ou spirituels à l'enfant.</p> <p>La violence psychologique comprend l'abus psychologique, la négligence émotive, l'exposition à la violence familiale et les actes de cruauté mentale (exposition répétée d'un enfant à des situations dont l'impact émotionnel dépasse ses capacités d'intégration psychologique : humiliations verbales répétées, marginalisation, dévalorisation systématique, exigences excessives et disproportionnées par rapport à l'âge de l'enfant, consignes et injonctions éducatives contradictoires ou impossibles à respecter).</p>
<p align="center"><b>Violences physiques envers l'enfant</b></p>	<p>Gestes qui provoquent des sévices corporels ou un traumatisme qui peuvent avoir des conséquences sérieuses sur la santé, le développement ou la vie de l'enfant.</p>
<p align="center"><b>Négligences lourdes envers l'enfant</b></p>	<p>Négligences survenant lorsque l'omission de superviser l'enfant donne lieu à des blessures physiques ou à des violences sexuelles, entraîne la négligence physique ou médicale de l'enfant, porte atteinte au développement de l'enfant, l'empêche d'obtenir un traitement psychologique, résulte en l'abandon de l'enfant et à la négligence éducative.</p>
<p align="center"><b>Conditions d'éducation compromises sans négligences lourdes</b></p>	<p>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.</p>
<p align="center"><b>Violences sexuelles/abus sexuels envers l'enfant</b></p>	<p>Comportements de nature sexuelle à l'encontre de l'enfant ou du jeune impliquant ou non un contact physique.</p> <p>Inspections corporelles inadéquates, atteintes à l'intimité, dévalorisation du corps, confidences érotiques, séduction ou emprise du corps de l'enfant comme objet de satisfaction sexuelle, toute forme de relation sexuelle avec ou sans pénétration.</p>
<p align="center"><b>Comportement du mineur mettant en danger sa sécurité ou sa moralité</b></p>	<p>Comportements de l'enfant qui le placent en situation de danger physique ou psychologique (consommation abusive de psychotrope, tendances suicidaires, automutilation, fugue, prostitution, comportement à risque).</p>

## 4.1 Types de dangers et catégories d'appels

Un enfant qui subit le même type de danger par des personnes différentes est comptabilisé une seule fois dans ce type de danger. Un même enfant qui subit différents types de dangers est comptabilisé dans chaque type de danger évoqué.

Un seul type de danger est dénombré pour deux tiers des enfants en danger et un enfant sur 10 est affecté par plus de deux types de dangers.

Depuis 2010, la répartition des types de dangers est relativement stable (cf. figure IV.1). Les violences psychologiques et les violences physiques restent prédominantes, représentant presque 6 dangers sur 10. La part des négligences lourdes continue d'augmenter et est davantage représentée dans les IP.

Figure IV.1 Répartition des formes de dangers – Nombre d'enfants concernés

Type de dangers	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Violences psychologiques	7 339	35,8%	14 805	35,3%	22 144	35,6%
Violences physiques	4 903	24,0%	8 648	20,7%	13 551	21,7%
Négligences lourdes	3 009	14,7%	10 202	24,4%	13 211	21,2%
Conditions d'éducation compromises	2 610	12,8%	4 757	11,4%	7 367	11,8%
Violences sexuelles	1 315	6,4%	1 374	3,3%	2 689	4,3%
Comportement du mineur	1 290	6,3%	2 052	4,9%	3 342	5,4%
<b>Nombre total de dangers</b>	<b>20 466</b>	<b>100%</b>	<b>41 838</b>	<b>100%</b>	<b>62 304</b>	<b>100%</b>
<b>Nombre moyen de danger par enfant en danger<sup>15</sup></b>	<b>1,9</b>		<b>1,8</b>		<b>1,85</b>	

Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des dangers évoqués (n=62 304)

Lecture : 7 339 AI ont pour motif la situation de violences psychologiques.

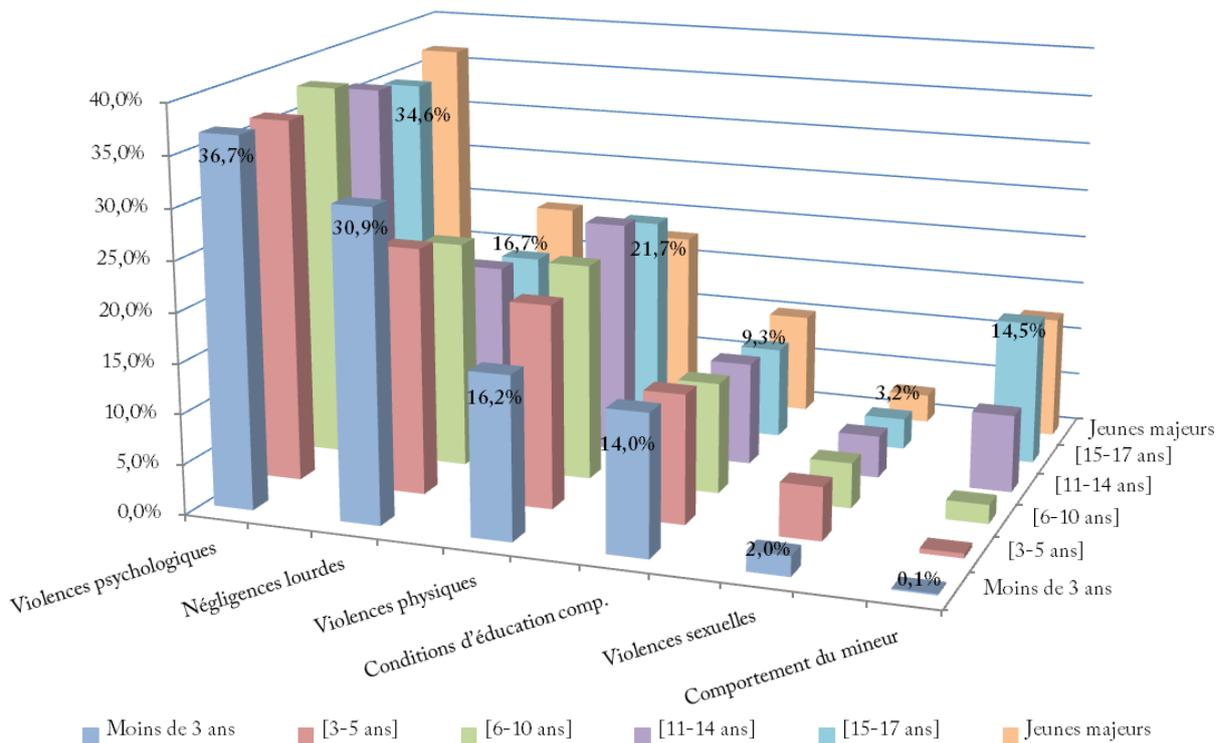
A contrario, les cas de violences sexuelles se retrouvent plus fréquemment dans les AI, souvent parce que l'appelant souhaite une écoute et/ou un soutien après avoir déclenché une procédure ou recueilli les révélations d'un enfant. Cette problématique nécessite souvent une approche progressive de la part de l'appelant. En cas d'exposition directe de l'enfant en danger et même en l'absence d'identifiant, ces situations font l'objet principalement d'IP de la part des écoutants.

<sup>15</sup> Nombre moyen de dangers par enfant en danger=nombre total de dangers/nombre d'enfants en danger ou en risque de l'être.

## 4.2 Types de dangers et caractéristiques des enfants

Le type des dangers varie selon l'âge des enfants (cf. figure IV.2). Les violences psychologiques prédominent dans toutes les tranches d'âge, à savoir qu'elles sont souvent associées à un autre type de danger (cf. Etude statistique publiée en 2015 sur les données 2014).

Figure IV.2 Répartition des formes de dangers par tranche d'âge des enfants



Source : données issues de LISA

Champ : enfants dont l'âge est connu (entre 0 et 21 ans) subissant une de ces formes de danger

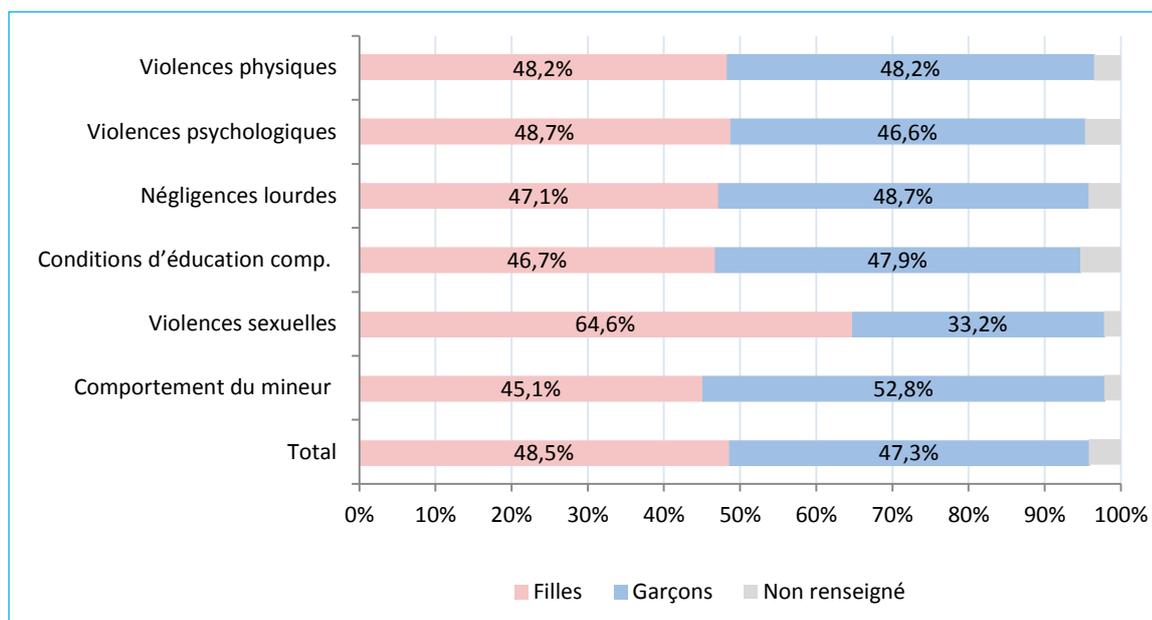
Lecture : parmi les enfants subissant des négligences lourdes, 2 568 (23 %) ont moins de 3 ans.

Les plus jeunes (0-10 ans) subissent davantage des négligences lourdes et des conditions d'éducation compromises alors que les violences physiques, moins présentes chez les plus petits, se développent à partir de 6 ans. Les violences lourdes sexuelles concernent principalement les enfants âgés de 3 à 14 ans.

Les dangers liés au comportement de l'enfant prennent de l'importance dès 11 ans pour s'amplifier à l'adolescence.

Pour les quatre types de dangers prédominants, la répartition est relativement équitable entre les filles et les garçons (cf. figure IV.3). Parmi les enfants subissant des violences sexuelles, 64,6 % sont des filles. Concernant les comportements de mise en danger, les garçons demeurent encore majoritaires (52,8% contre 45,1%).

Figure IV.3 Répartition par sexe des enfants selon la nature du danger



Source : données issues de LISA

Champ : nombre de dangers (n=62 304)

Lecture : parmi les enfants subissant des violences sexuelles, 64,6 % sont des filles.

### 4.3 Types de dangers et caractéristiques des auteurs présumés

À l'instar des caractéristiques des enfants concernés, la répartition des types de dangers varie selon les caractéristiques des auteurs présumés.

#### Note méthodologique

Dans la partie qui suit, les constats statistiques résultent de deux approches :

- **raisonnement par caractéristiques d'auteurs présumés** exprimés en proportion d'un type de danger commis par une population d'auteurs présumés (sexe de l'auteur présumé, lien avec l'enfant de l'auteur présumé) dans la somme totale des dangers de cette population (cf. figures IV.6a, IV.7, IV.8a).

→ Pour une catégorie d'auteurs présumés donnée, quelles sont les proportions des différents dangers ?

Exemples :

Lorsque l'auteur présumé est un homme, 39,4% des dangers évoqués sont des violences psychologiques (cf. figure IV.6a).

Lorsque l'auteur présumé est un mineur, 33,5% des dangers évoquées sont des violences physiques (cf. figure IV.7).

- **raisonnement par catégories de dangers** exprimé en proportion d'auteurs présumés (sexe, lien avec l'enfant) d'une catégorie de danger (Figures IV.6b, IV.8b).

→ Pour une catégorie de danger donnée, quelles sont les caractéristiques des auteurs présumés ?

Exemples :

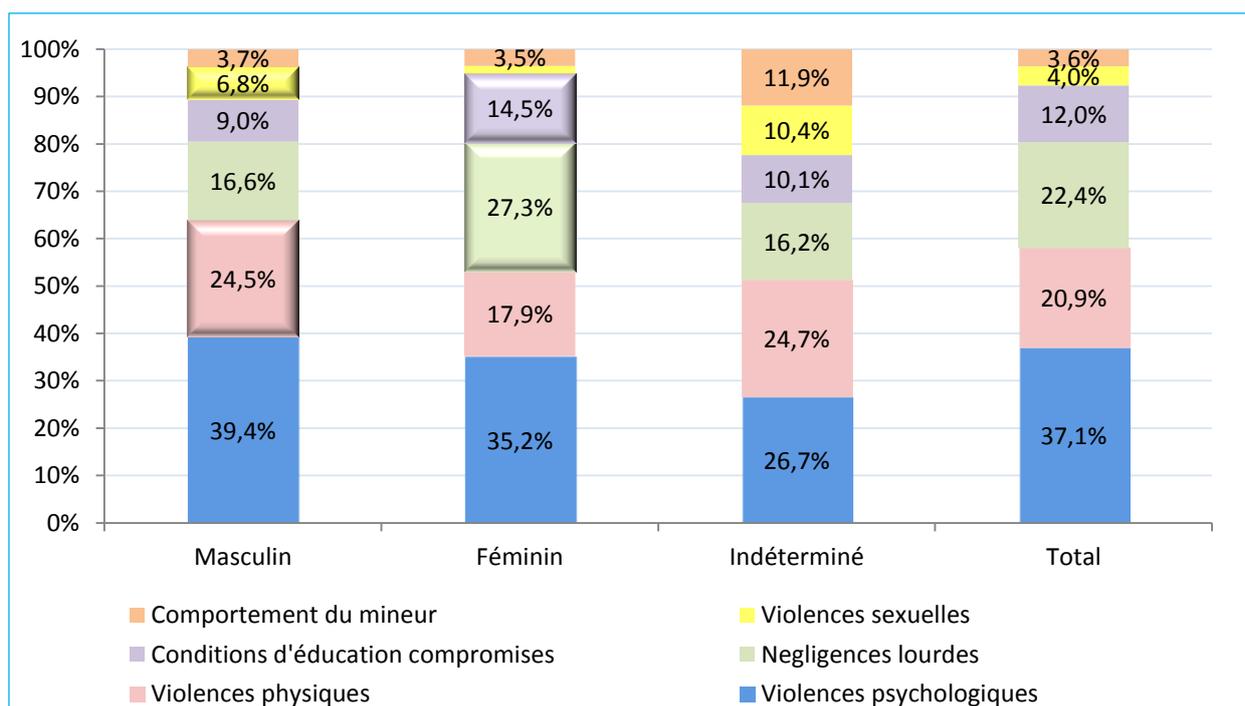
53% des auteurs présumés de violences physiques sont des hommes (cf. figure IV.6b).

97,3% des auteurs présumés de négligences lourdes sont des membres de la famille (cf. figure IV.8b)

#### 4.3.1 Types de dangers et sexe des auteurs présumés

Suivant la répartition générale des catégories de dangers, les violences psychologiques sont davantage représentées quel que soit le sexe de l'auteur présumé. En revanche lorsque l'auteur présumé est un homme, les violences physiques (24,5%) et les violences sexuelles (6,8%) représentent une proportion supérieure à la moyenne (cf. figure IV.4a). Les hommes sont auteurs présumés de plus de trois quarts des violences sexuelles (cf. figure IV.4b).

Figure IV.4a Répartition des dangers selon le sexe des auteurs présumés

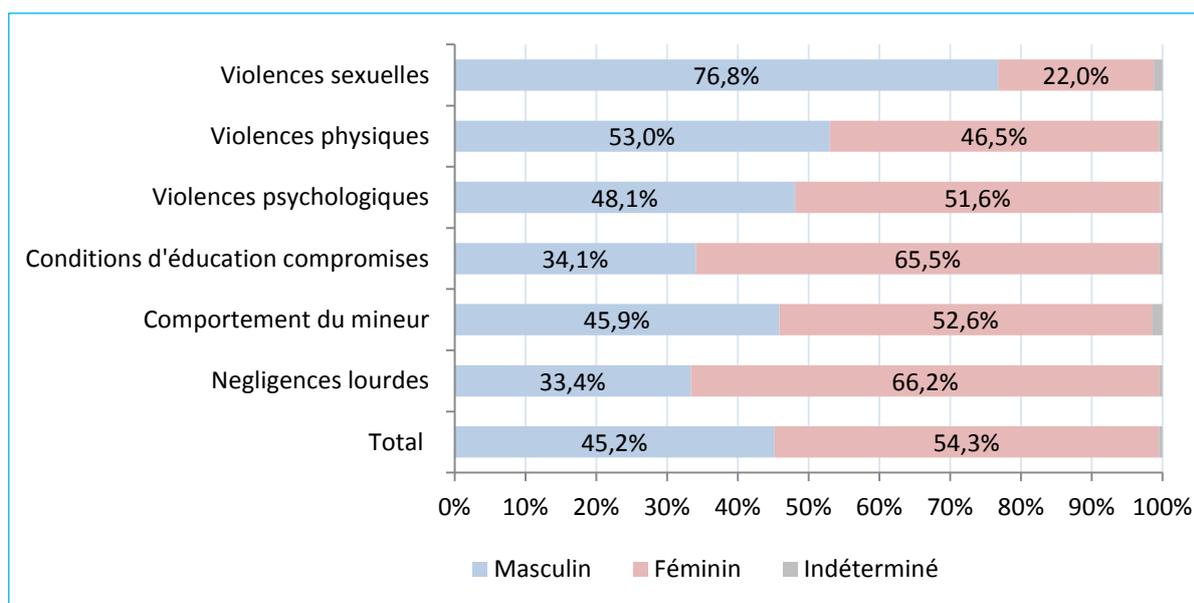


Source : données issues de LISA

Champ : auteurs présumés d'au moins une des 5 formes de dangers

Lecture : 24,5 % des dangers dont les auteurs présumés sont des hommes sont des violences physiques.

Figure IV.4b Sexe des auteurs présumés selon la catégorie de danger



Source : données issues de LISA

Champ : auteurs présumés d'au moins une des 5 formes de dangers

Lecture : 66,2 % des négligences lourdes ont des femmes pour auteurs présumés.

La répartition des types de dangers lorsque l'auteur présumé est une femme montre que les négligences lourdes (27,3%) et les conditions d'éducation compromises sans négligences lourdes (14,5%) sont davantage présentes que dans l'ensemble de la population. Les femmes sont auteures présumées des deux tiers de ces deux catégories de dangers.

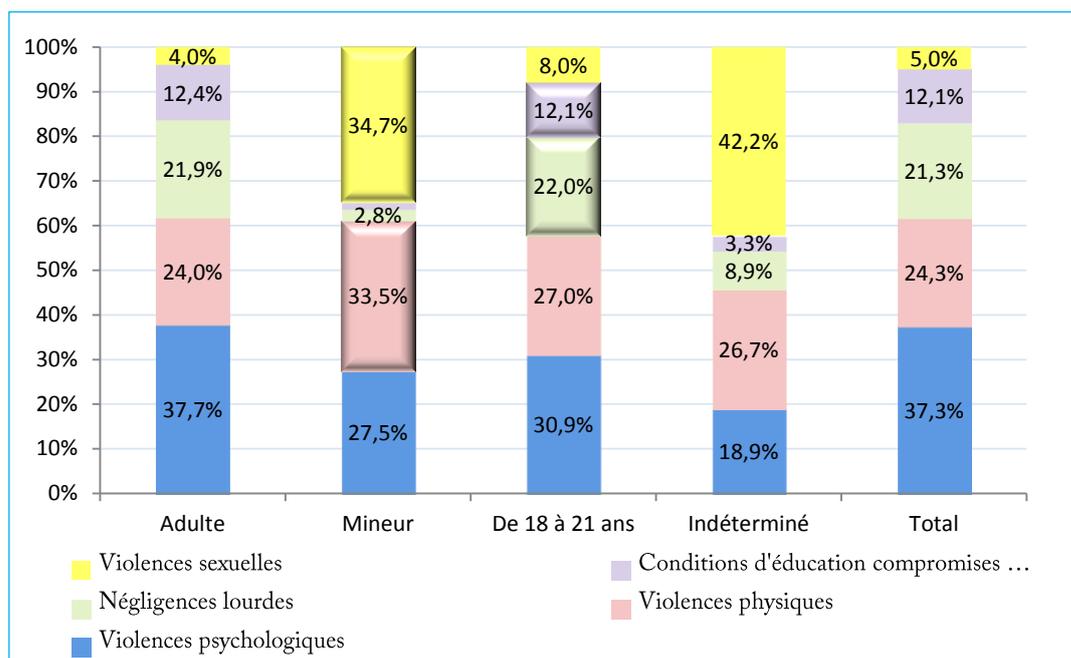
La part des filles semble plus élevée dans la catégorie des mineurs se mettant en danger (52,6% contre 45,9% de garçons) (cf. focus réalisé sur le sujet dans la partie suivante).

### 4.3.2 Types de dangers et âge des auteurs présumés

Lorsque l'auteur présumé est mineur, plus de 3 dangers sur 10 sont des violences sexuelles (cf. figure IV.5) et la part des violences physiques est également supérieure de 10 points à la moyenne. Les autres types de dangers dans cette catégorie d'auteurs présumés représentent des proportions moindres avec des négligences lourdes et des conditions d'éducation compromises quasiment absentes.

En revanche, ces deux types de dangers sont davantage représentés lorsque l'auteur présumé est un jeune majeur : il s'agit principalement de parents jeunes.

Figure IV.5 Répartition des dangers selon l'âge des auteurs présumés



Source : données issues de LISA

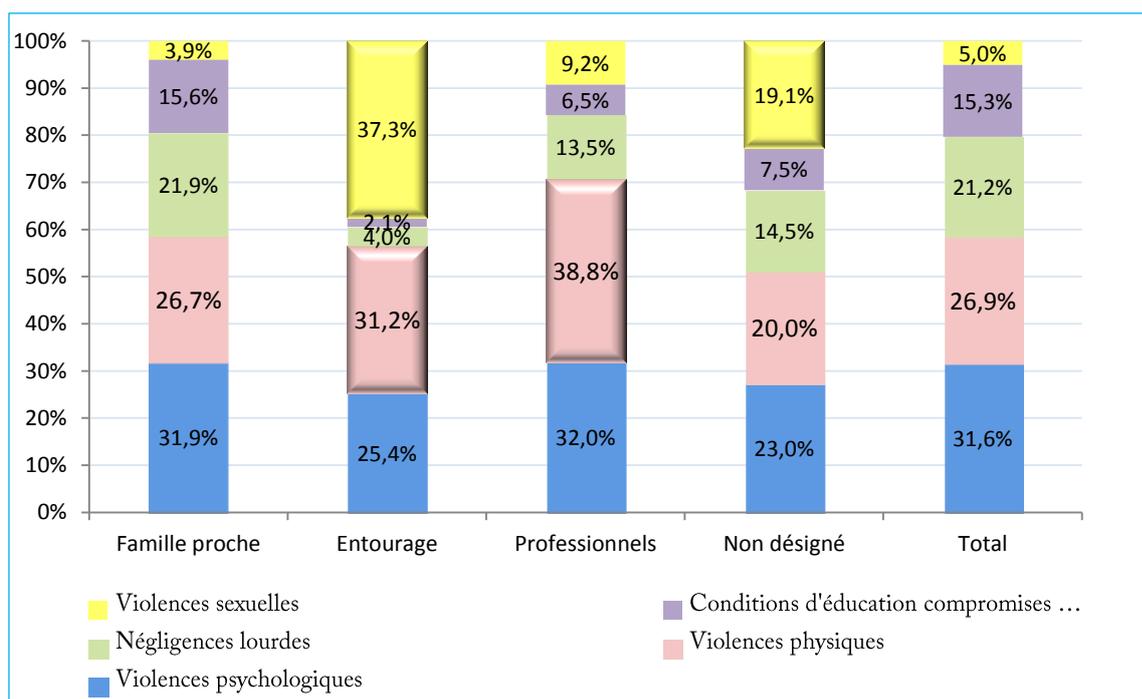
Champ : auteurs présumés d'au moins une des 5 formes de dangers

Lecture : 33,5% des dangers dont les mineurs sont auteurs présumés sont des violences physiques.

### 4.3.3 Types de dangers et lien des auteurs présumés avec l'enfant

La répartition moyenne des dangers et celle constatée lorsque l'auteur présumé est membre de la famille proche sont relativement proches (cf. figure IV.6a), avec des négligences lourdes et des conditions d'éducation compromises davantage représentées que dans les autres catégories d'auteurs présumés.

Figure IV.6a Répartition des dangers selon la qualité des auteurs présumés

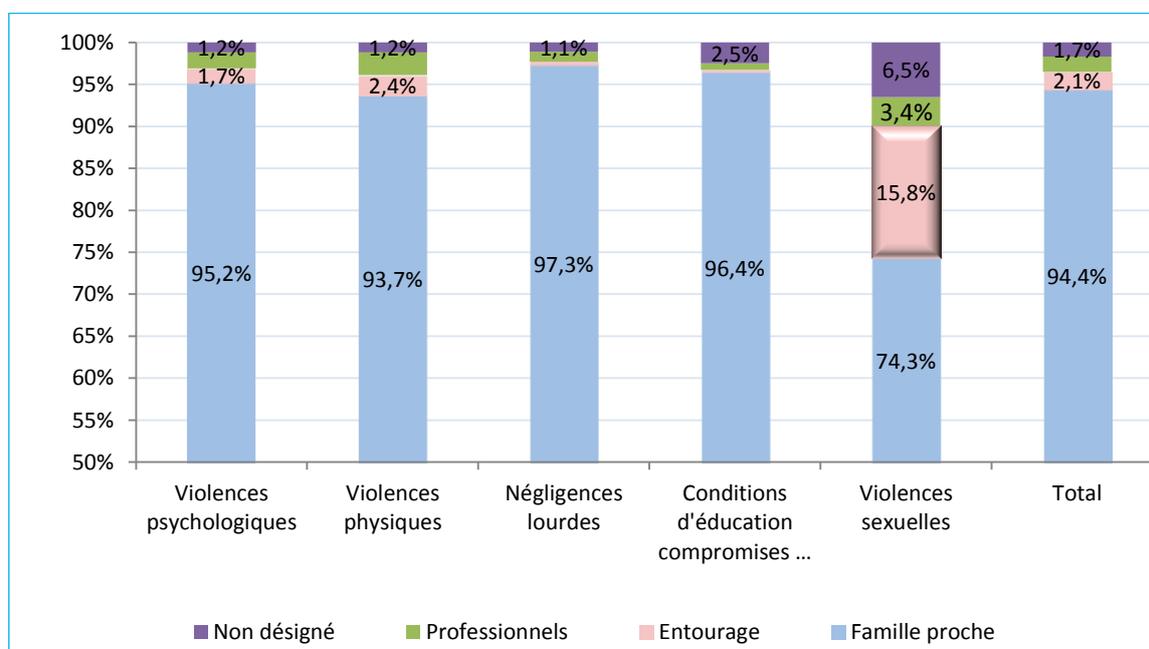


Source : données issues de LISA

Champ : auteurs présumés d'au moins une des 5 formes de dangers

Lecture : lorsque l'auteur présumé est un professionnel, les dangers évoqués sont des violences physiques dans 38,8% des cas.

Figure IV.6b Qualité de l'auteur présumé selon la catégorie de danger



Source : données issues de LISA

Champ : auteurs présumés d'au moins une des 5 formes de dangers

Lecture : 95,2% des violences psychologiques ont pour auteur présumé un membre de la famille proche.

Lorsque l'auteur présumé fait partie de l'entourage, les violences sexuelles (37,3%) ainsi que les violences physiques (31,2%) sont prédominantes. Alors que l'entourage représente 2,1% des auteurs présumés de l'ensemble des dangers, ils sont auteurs présumés de violences sexuelles à hauteur de 15,8% (cf. figure IV.6b). Dans cette catégorie d'auteur présumé, les violences physiques diminuent et les négligences lourdes et conditions d'éducation compromises recouvrent une très faible proportion.

Les violences physiques sont également davantage représentées lorsque l'auteur présumé est un professionnel (38,8%).

Lorsque l'auteur présumé n'est pas désigné (1,7%), il s'agit pour 20% des dangers de violences sexuelles.

## 4.4 Focus sur les comportements du mineur se mettant en danger

Cette partie est extraite d'un article à paraître dans les *Cahiers de la sécurité et de la justice*<sup>16</sup>.

L'analyse porte sur les mineurs de 11-17 ans dont la situation a fait l'objet par le SNATED d'une information préoccupante ou d'une aide immédiate, sur la période 2010-2014.

Bien que l'augmentation du nombre d'enfants concernés soit générale dans chacune des 6 catégories de dangers répertoriées au SNATED (+29,7%), la catégorie relative aux comportements de l'enfant le plaçant en situation de danger physique ou psychologique montre une hausse plus particulièrement marquée (+53,2%).

L'analyse met l'accent sur les caractéristiques sociodémographiques (âge, sexe) de la population concernée et sur les corrélations statistiques entretenues entre ces comportements et les maltraitances sous ses différentes formes (physiques, psychologiques, sexuelles et négligences lourdes).

### 4.4.1 Méthodologie

Lors des entretiens téléphoniques, les éléments d'information relatifs au comportement de l'enfant sont au nombre de 22. Dans le cadre de ce corpus, 6 facteurs de mise en danger sont apparus pertinents et ont ensuite été regroupés en 3 catégories : les comportements auto-agressifs comprenant les tentatives de suicide et/ou idées suicidaires ainsi que l'automutilation/scarification, les conduites à risque (ordaliques) et délinquantes et les comportements de fuite du domicile, qu'ils relèvent d'un mouvement impulsif (fugue) ou qu'ils soient confus et désorganisés (errance).

Aussi, les informations relatives au comportement de l'enfant étant cochées lors d'un appel par l'écouteur et un appel pouvant concerner plusieurs enfants, nous avons limité l'échantillon aux appels pour lesquels un seul enfant est évoqué et aux appels pour lesquels plusieurs enfants sont concernés mais un seul enfant est en danger ou en situation de danger. Sont donc écartés les appels pour lesquels plusieurs enfants sont en danger. Cet échantillonnage nous permet de relier les informations sur les comportements de l'enfant aux caractéristiques de l'enfant directement concerné par ces comportements.

---

<sup>16</sup> L. Jamet et A. Renuy (2016), « L'évolution des comportements des mineurs les mettant en danger : étude statistique des données recueillies par le SNATED », *Cahiers de la sécurité et de la justice*, à paraître.

## Typologie des comportements de mise en danger

### Comportement de fuite du domicile

Fugue : Départ du lieu de résidence sans l'accord de l'adulte en charge de l'enfant. Il peut s'agir d'un mineur en fugue, qui risque de fuguer ou qui a déjà fugué (une fois ou à plusieurs reprises).

En errance : Mineur hors du domicile familial livré à lui-même, en rupture sociale et affective (interruption des cours, rupture des liens avec la famille).

### Comportements auto-agressifs

Scarification/automutilation : Mineur pratiquant des incisions superficielles de la peau ou s'infligeant des blessures de manière intentionnelle (coupures, morsures, brûlures).

Tentative de suicide/idées suicidaires : mineur ayant, par le passé, déjà fait une ou plusieurs tentatives de suicide<sup>17</sup>.

### Comportements à risque et délinquants

Prise de risque (alcoolisation, drogue) : Mineur présentant une conduite addictive (alcoolisation, prise de drogue, jeux pathologiques), mais aussi des conduites à risque (excès de vitesse, rapports sexuels non protégés, etc...), mettant sa vie en danger.

Incivilités ou délinquance : Mineurs commettant des incivilités ou des infractions pénales (sans suite connue, ou alternatives aux poursuites, ou poursuites pénales).

*Source : Groupe de travail LISA du SNATED*

## 4.4.2 Principaux résultats

### ***Des comportements de mise en danger inégalement répartis par sexe et par âge***

Le nombre d'enfants concernés par au moins un de ces comportements et pour lesquels nous avons pu relier les informations sociodémographiques est passé de 1 756 à 2 329 (dont 1 520 filles et 809 garçons) entre 2010 et 2014. Cette évolution n'est pas homogène chez les filles et les garçons puisque l'augmentation s'établit à 36,4% pour les premières et 26% pour les seconds (cf. figure IV.7).

---

<sup>17</sup> Cette explicitation provient du groupe de travail LISA. Nous sommes néanmoins conscients que la littérature internationale et les recherches en psychologie clinique et psychiatrie distinguent tentatives de suicide (perspective comportementale) et idéation suicidaire (perspective cognitive).

Figure IV.7

Nombre d'enfants concernés selon le sexe et le type de comportement évoqué 2010 et 2014

		Filles			Garçons			Total		
		2010 Effectif %	2014 Effectif %	Evolution nombre d'enfants	2010 Effectif %	2014 Effectif %	Evolution nombre d'enfants	2010 Effectif %	2014 Effectif %	Evolution nombre d'enfants
Comportements	Auto- agressifs	380 34,1%	641 42,2%	+68,7%	160 24,9%	162 20%	+1,3%	540 30,8%	803 34,5%	+25,5%
	À risque et délinquants	141 12,7%	227 14,9%	+61%	186 29%	283 35%	+52,2%	327 18,6%	510 21,9%	56%
	Fuite du domicile	593 53,2%	652 42,9%	+9,9%	296 46,1%	364 45%	+23%	889 50,6%	1 016 43,6%	+14,3%
	Total	1 114 100%	1 520 100%	+ 36,4%	642 100%	809 100%	+26%	1 756 100%	2 329 100%	+32,6%

Source : données issues de LISA

Lecture : Entre 2010 et 2014 le nombre de filles concernées par un comportement auto-agressif a augmenté de 68,7%. En 2014, ces comportements auto-agressifs représentent 42,2% de l'ensemble des comportements identifiés chez les filles.

**Une expression de comportements auto-agressifs de plus en plus visible chez les jeunes filles**

Les filles sont davantage concernées par des comportements auto-agressifs que les garçons. En 4 ans, le nombre de filles dans cette catégorie de dangers a augmenté de 68,7%, les comportements auto-agressifs représentant plus de 4 comportements sur 10 chez les filles âgées de 11 à 17 ans pour lesquelles un appel a été reçu et un danger évoqué.

Le nombre de garçons concernés par des comportements auto-agressifs étant resté stable sur la période 2010-2014 (162 garçons), les filles représentent 78,1% (641 filles) des mineurs ayant un comportement auto-agressifs en 2014, 10 points de plus qu'en 2010 (cf. figure IV.8).

**Une hausse des conduites à risque et/ou délinquantes chez les filles**

Cette hausse a été plus forte sur la période 2010-2014 (+61%) que la hausse constatée pour les garçons (+52,2%). Les garçons restent néanmoins majoritaires dans cette catégorie de comportement (53,4% en 2014) qui représente plus d'un tiers des comportements des garçons de 11 à 17 ans contre seulement 15% chez les filles.

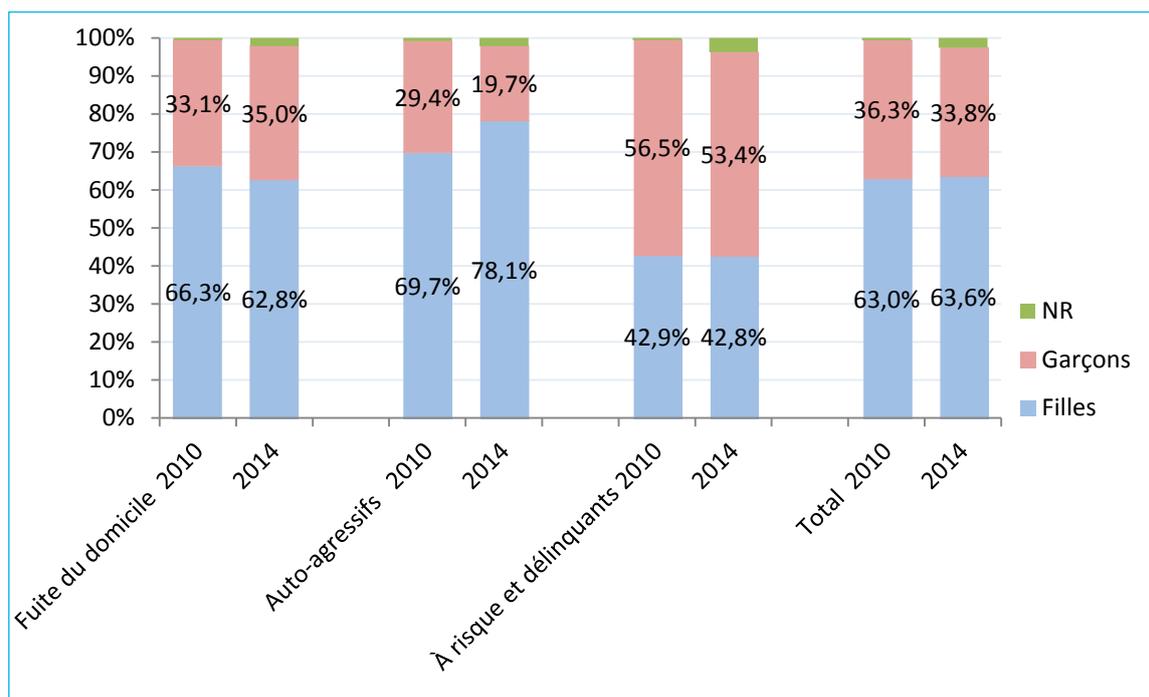
**Les filles sont plus enclines que les garçons à fuir le domicile**

Les comportements de fuite du domicile montrent l'évolution globale la plus faible (+14,3%). En 2010, plus d'un comportement sur deux était lié à la fuite du domicile chez les filles âgées de 11 à 17 ans. Le net ralentissement de ces comportements chez ces dernières conjugué à la stabilité de la part des

comportements de fuite du domicile chez les garçons entre 2010 et 2014 conduit à une répartition équitable de ces comportements chez les filles et les garçons en 2014 (42,9% pour les filles contre 45% pour les garçons). Les filles restent plus nombreuses dans cette catégorie représentant 62,8% des mineurs de 11-17 ans (652 filles contre 364 garçons).

Figure IV.8

Répartition filles/garçons dans les différents types de comportement 2010 – 2014



Sources : données issues de LISA

Lecture : en 2010, la part des garçons dans les conduites à risque et délinquantes est de 56,5% contre 53,4% en 2014.

### Des comportements à risque et délinquants qui varient selon l'âge, principalement pour les garçons

La répartition par classe d'âge de l'ensemble des comportements de mise en danger montre qu'en 2014 plus de 6 enfants sur 10 ont entre 15 et 17 ans. L'écart entre les classes d'âge 11-14 ans et 15-17 ans est le principal fait de l'augmentation des conduites à risque et délinquante chez les garçons et filles âgés de 15 à 17 ans dont les parts atteignent respectivement 70,3% (64% en 2010) et 64,8% en 2014 (57,4% en 2010).

En 4 ans, le rapprochement entre les deux classes d'âge chez les filles semble lié à l'augmentation des comportements auto-agressifs chez les 11-14 ans dont la part atteint 44,1% en 2014 (37,6% en 2010). La différence de genre la plus marquée est constatée dans cette catégorie de comportements auto-agressifs dans laquelle les filles âgées de 15 à 17 ans représentent plus de 8 enfants sur 10.

Chez les garçons, le constat d'une hausse de l'écart entre les deux classes d'âge est lié à une hausse des conduites à risque et délinquantes et des comportements de fuite du domicile chez les garçons de 15-17 ans. Malgré cette hausse des comportements de fuite du domicile chez les garçons, les filles demeurent majoritaires pour ce type de danger en 2014 et l'écart entre les filles et les garçons est équivalent chez les 11-14 ans et 15-17 ans (6 filles pour 4 garçons).

### ***Des comportements de mise en danger liés au type de maltraitance subie***

En étendant l'analyse des comportements à risque reportés dans les situations étudiées par les écoutants du SNATED à l'ensemble des 6 catégories de dangers en 2014, il apparaît également des relations statistiques particulières entre ces comportements et les formes de maltraitance ou de négligence vécues.

### ***Les comportements de fuite du domicile et les maltraitements physiques et psychologiques***

Les situations d'enfants ayant eu des comportements fugueur/errant sont davantage associées à des maltraitements physiques et psychologiques. En 2014, pour 34,2% des filles et 21,1% des garçons concernés par au moins un des trois types de comportements de mise en danger, un contexte de violences physiques est évoqué : c'est le cas pour 41,7% des filles et 26,6% des garçons dans la situation de comportements de fuite du domicile. Ces filles et garçons sont également 39,5% et 28,3% à évoluer dans un contexte de violences psychologiques.

### ***Les conduites à risque et délinquantes et les conditions d'éducation dégradées ou insuffisantes***

Les enfants pour lesquels sont reportés des actes de délinquance ou des conduites à risque évoluent davantage dans des contextes de négligences lourdes et/ou de conditions d'éducation compromises. En 2014, cette relation est particulièrement visible pour les filles de 11-14 ans et les garçons de 15-17 ans.

### ***Les comportements auto-agressifs : des conduites principalement féminines associées aux différentes formes de maltraitance***

Les comportements auto-agressifs possèdent plusieurs particularités. On note tout d'abord que, contrairement à l'ensemble des autres effectifs qui évoluent à la hausse avec l'âge, les conduites auto-agressives diminuent avec l'âge en plusieurs cas : pour les jeunes garçons lorsqu'elles sont associées aux violences physiques et pour les deux groupes sexuels lorsqu'ils sont associés aux conditions d'éducation compromises. Ils représentent également des types de comportements qui semblent marquer dans leur évolution quantitative la dimension genrée la plus importante.

### **A retenir sur les dangers évoqués**

Les violences physiques et psychologiques, qui sont souvent associées, représentent 6 dangers sur 10.

Les négligences lourdes et les conditions d'éducation compromises affectent davantage les plus jeunes enfants et sont plus fréquemment le fait des femmes.

Les hommes, l'entourage et les professionnels sont plus souvent les auteurs présumés de violences physiques et sexuelles.

## **5. Informations recueillies sur les situations**

## 5.1 Informations liées au contexte des enfants évoqués

Pour contextualiser et analyser les situations parvenant au SNATED, les écoutants recueillent différents types d'informations relatives :

- au comportement des enfants évoqués et de leur scolarité
- au comportement du ou des parents ou de l'adulte de référence
- au mode de vie des enfants évoqués
- à l'environnement socio-économique des enfants évoqués

Au cours d'un appel, l'appelant peut donner une ou plusieurs informations sur un ou plusieurs enfants et parents. Ainsi, le nombre d'informations ne correspond pas au nombre d'appels et les pourcentages sont exprimés en regard des informations citées et non du nombre d'appels traités.

De manière générale, les IP sont davantage contextualisées que les AI (cf. figure V.1). La souffrance psychique est évoquée dans plus d'un quart des appels traités et la part des enfants livrés à eux-mêmes, dans une situation de fugue ou présentant un comportement de prise continue de progresser.

Figure V.1 Informations relatives au comportement des enfants évoqués

Type d'informations	AI		IP		Total appels traités	
Souffrance psychique	4 002	22,5%	5 101	33,6%	9 103	27,6%
Pleurs, cris, hurlements	1 251	7,0%	2 992	19,7%	4 243	12,9%
Attitude de crainte, inhibition, repli sur soi	1 569	8,8%	2 541	16,7%	4 110	12,5%
Agressivité, agitation	1 047	5,9%	1 766	11,6%	2 813	8,5%
Livré à lui-même	664	3,7%	2 233	14,7%	2 897	8,8%
Fugue	708	4,0%	1 119	7,4%	1 827	5,5%
Tentative de suicide, idée suicidaire	500	2,8%	795	5,2%	1 295	3,9%
Trouble psychologique/psychiatrique	390	2,2%	390	2,6%	780	2,4%
Prise de risque (alcoolisation, drogue)	292	1,6%	520	3,4%	812	2,5%
Délinquance	180	1,0%	402	2,6%	582	1,8%
Scarification, automutilation	251	1,4%	290	1,9%	541	1,6%
Absence de suivi médical	118	0,7%	379	2,5%	497	1,5%
Auteur présumé de mauvais traitements	125	0,7%	330	2,2%	455	1,4%
Comportement érotisé	194	1,1%	256	1,7%	450	1,4%
Encoprésie, énurésie	123	0,7%	245	1,6%	368	1,1%
En errance	101	0,6%	197	1,3%	298	0,9%
Trouble du développement	77	0,4%	157	1,0%	234	0,7%
Trouble du comportement alimentaire	98	0,6%	145	1,0%	243	0,7%
Harcèlement	133	0,7%	75	0,5%	208	0,6%
Dépendance informatique	59	0,3%	96	0,6%	155	0,5%
<b>Total informations</b>	<b>11 882</b>		<b>20 029</b>		<b>31 911</b>	
<b>Total appels traités</b>	<b>17 810</b>		<b>15 200</b>		<b>33 010</b>	
<b>Élément(s) cité(s) par appel</b>	<b>0,7</b>		<b>1,3</b>		<b>1</b>	

Source : données issues de LISA

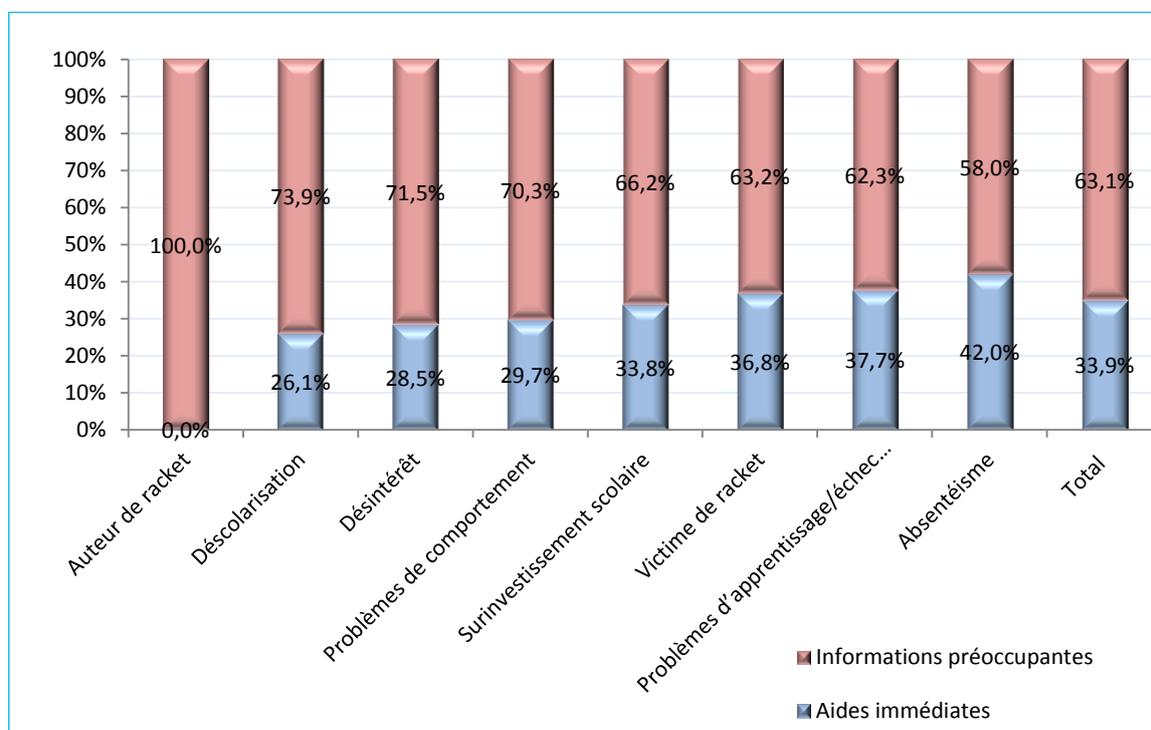
Champ : nombre d'informations évoquées (n = 31 911)

Lecture : les souffrances psychiques sont évoquées 9 103 fois et dans 33,6% des informations préoccupantes.

Des précisions sur la scolarité des enfants apparaissent dans 5 584 appels traités (16,9% des appels traités).

Les problèmes de déscolarisation et de désintérêt pour l'école conduisent plus fréquemment à une IP. (cf. figure V.2).

Figure V.2 Informations relatives à la scolarité des enfants évoqués



Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'informations évoquées (n=5 584)

Lecture : lorsqu'un problème d'absentéisme scolaire est évoqué, la situation donne lieu à une IP 7 fois sur 10.

Figure V.3 Eléments contextuels relatifs au mode de vie des enfants évoqués

Type d'informations	AI		IP		Total	
Divorce, séparation	8 648	48,6%	8 934	58,8%	17 582	53,3%
Conflit parental	3 292	18,5%	2 867	18,9%	6 159	18,7%
Suivi adm. / jud. en cours ou passé de l'enfant	1 728	9,7%	2 571	16,9%	4 299	13,0%
Violences conjugales	1 357	7,6%	2 371	15,6%	3 728	11,3%
Difficultés relationnelles avec les parents	1 542	8,7%	1 639	10,8%	3 181	9,6%
Difficultés relationnelles avec les enfants	1 126	6,3%	1 449	9,5%	2 575	7,8%
Placement en cours ou passé de l'enfant	966	5,4%	1 352	8,9%	2 318	7,0%
Maladie physique ou handicap de l'enfant	487	2,7%	840	5,5%	1 327	4,0%
Décès d'un parent	355	2,0%	595	3,9%	950	2,9%
Non-respect du mode de garde	549	3,1%	475	3,1%	1 024	3,1%
Jeune âge du parent	148	0,8%	593	3,9%	741	2,2%
Mise à la porte ou à la rue de l'enfant	261	1,5%	488	3,2%	749	2,3%
Maladie physique ou handicap d'un parent	270	1,5%	477	3,1%	747	2,3%
Séparation précoce parent/enfant	196	1,1%	347	2,3%	543	1,6%
Incarcération d'un parent	177	1,0%	412	2,7%	589	1,8%
Isolement social du parent	143	0,8%	543	3,6%	686	2,1%
Parent ancienne victime de mauvais traitement	134	0,8%	196	1,3%	330	1,0%
Parent ancien auteur de mauvais traitement	107	0,6%	242	1,6%	349	1,1%
Conflit inter générationnel	251	1,4%	230	1,5%	481	1,5%
Adoption de l'enfant	76	0,4%	80	0,5%	156	0,5%
Grossesse, IVG	38	0,2%	73	0,5%	111	0,3%
Dérives sectaires	36	0,2%	83	0,5%	119	0,4%
Mineur isolé étranger	56	0,3%	52	0,3%	108	0,3%
Décès d'un enfant	14	0,1%	36	0,2%	50	0,2%
Prostitution	12	0,1%	19	0,1%	31	0,1%
Changement répété du mode de garde	15	0,1%	17	0,1%	32	0,1%
Mariage forcé	19	0,1%	20	0,1%	39	0,1%
Prématuré	18	0,1%	48	0,3%	66	0,2%
Esclavage moderne	2	0,0%	14	0,1%	16	0,0%
<b>Total informations</b>	<b>22 023</b>		<b>27 063</b>		<b>49 086</b>	
<b>Total appels traités</b>	<b>17 810</b>		<b>15 200</b>		<b>33 010</b>	
<b>Elément(s) cité(s) par appel</b>	<b>1,2</b>		<b>1,8</b>		<b>1,5</b>	

Source : données issues de LISA / Champ : nombre d'informations évoquées (n = 49 086)

Lecture : les divorces ou séparations sont évoqués dans 17 582 appels, soit dans 53,3 % des situations.

Les divorces, les séparations et les situations de conflit parental sont les éléments relatifs au contexte de vie de l'enfant qui sont le plus fréquemment cités (cf. figure V.3). Il faut souligner que dans plus d'un

cas sur 10, les enfants bénéficient ou ont bénéficié d'une mesure de protection administrative ou judiciaire et pour 7 % des enfants, un placement est en cours ou passé.

### **5.1 Informations concernant les parents et l'environnement socio-économique**

Les problèmes éducatifs et les problèmes de prise en charge quotidienne de l'enfant sont évoqués respectivement dans 1 appel traité sur 4 et 1 appel traité sur 5 (cf. figure V.4).

Figure V.4 Informations relatives au comportement du ou des parents

Type d'informations	AI		IP		Total appels traités	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Problème éducatif	2 815	15,8%	5 270	34,7%	8 085	24,5%
Problème dans la prise en charge quotidienne de l'enfant	1 606	9,0%	4 400	28,9%	6 006	18,2%
Consommation d'alcool	1 229	6,9%	2 751	18,1%	3 980	12,1%
Souffrance psychique	954	5,4%	1 230	8,1%	2 184	6,6%
Consommation de drogues	583	3,3%	1 522	10,0%	2 105	6,4%
Trouble psychologique/psychiatrique	838	4,7%	975	6,4%	1 813	5,5%
Tentative de suicide, idées suicidaires	197	1,1%	454	3,0%	651	2,0%
Consommation de médicaments	85	0,5%	220	1,4%	305	0,9%
Dépendance informatique	32	0,2%	115	0,8%	147	0,4%
Prostitution	24	0,1%	75	0,5%	99	0,3%
<b>Total informations</b>	<b>8 363</b>		<b>17 012</b>		<b>25 375</b>	
<b>Total appels traités</b>	<b>17 810</b>		<b>15 200</b>		<b>33 010</b>	
<b>Élément(s) cité(s) par appel</b>	<b>0,5</b>		<b>1,1</b>		<b>0,8</b>	

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'informations évoquées (n=25 375)

Lecture : les souffrances psychiques sont évoquées dans 2 184 situations, soit 6,6% des situations.

Figure V.5 Informations relatives à l'environnement socio-économique des enfants évoqués

Type d'informations	AI		IP		Total appels traités	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Problèmes d'hygiène élémentaire	343	1,9%	1 291	8,5%	1 634	4,9%
Problèmes économiques	358	2%	1 081	7,1%	1 439	4,4%
Absence de logement	234	1,3%	314	2,1%	548	1,7%
Conditions matérielles	111	0,6%	354	2,3%	465	1,4%
Promiscuité du logement	113	0,6%	337	2,2%	450	1,4%
Déménagement/changement étab. scol.	99	0,6%	262	1,7%	361	1,1%
<b>Total informations</b>	<b>1 258</b>		<b>3 639</b>		<b>4 897</b>	
<b>Total appels traités</b>	<b>17 810</b>		<b>15 200</b>		<b>33 010</b>	

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'informations (n=4 897)

Lecture : les problèmes économiques sont évoqués dans 1 439 appels et dans 7,1% des IP.

Les informations relatives à l'environnement socio-économique de l'enfant sont moins renseignées que les autres éléments (cf. figure V.5) : les problèmes économiques et d'hygiène élémentaire sont prédominants, notamment dans les IP. Quelle que soit l'information relative à l'environnement économique mentionnée, les éléments sont davantage présents dans les IP que dans les AI.

### **A retenir sur les facteurs contextuels**

Le contexte socio- économique et environnementale de l'enfant permet d'identifier ce qui constitue des ressources ou des difficultés ayant un impact sur celui-ci. Il permet aux écoutants d'affiner la qualification du danger et donne des pistes aux services qui seront amenés à évaluer la situation.

## 6. Orientations et suites d'un appel

## 6.1 Orientations des appels traités

En fonction des éléments portés à sa connaissance, l'écouter peut orienter l'appelant vers :

- **les services départementaux** : dispositif téléphonique départemental, service social, protection maternelle et infantile, Aide sociale à l'enfance.
- **les services judiciaires** : services de Police, de la Brigade de protection de la famille de la Gendarmerie, Procureur de la République, Juge des Enfants, Juge aux Affaires Familiales.
- **les lieux d'écoute et de soins** : psychologue, pédopsychiatre, maison de l'adolescent, etc.
- **ou vers** : les structures associatives, les avocats, les professionnels scolaires, le Défenseur des droits, les services d'aides aux victimes, les numéros d'urgence (3919...), le service de médiation, etc.

Un ré-appel au SNATED peut également être proposé pour un complément d'information en vue d'une IP ou pour tout autre conseil.

**Figure VI.1 Existence d'une orientation selon la qualification de l'appel**

Orientation(s) proposée(s)	AI		IP		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
<b>Oui</b>	11 909	66,9%	2 357	15,5%	14 266	43,2%
<b>Non</b>	5 901	33,1%	12 843	84,5%	18 744	56,8%
<b>Total</b>	<b>17 810</b>	<b>100%</b>	<b>15 200</b>	<b>100%</b>	<b>33 010</b>	<b>100%</b>

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appels traités (n = 33 010)

Lecture : dans 66,9 % des AI, au moins une orientation est proposée.

Pour plus de 4 appels traités sur 10, et notamment pour les AI, une orientation est proposée par le SNATED (cf. figure VI.1) : 67 % des appels donnant lieu à une AI ont engendré au moins une orientation contre seulement 15,5 % dans le cas des IP.

L'orientation vers les services judiciaires est la plus fréquente (un quart des appels traités) (cf. figure VI.2) et un ré-appel au SNATED est proposé pour plus d'un appel sur dix notamment dans le cas d'AI.

Dans les situations nécessitant une mise à l'abri immédiate du mineur, les services de première urgence sont saisis pour intervention : en 2015, ils l'ont été 217 fois contre 173 en 2014.

Figure VI.2 Type d'orientation proposée

Type d'orientation	AI		IP		Total	
	Effectif	% AI (17 810)	Eff.	% IP (15 200)	Eff.	% (appels traités)
Services judiciaires	6 830	38,3%	2 190	14,4%	9 020	27,3%
Services départementaux	2 857	16%	367	2,4%	3 224	9,8%
Lieux d'écoute et de soins	2 383	13,4%	581	3,8%	2 964	9%
<b>Autres orientations</b>						
SNATED	4 345	24,4%	256	1,7%	4 602	13,9%
Autres structures	2 219	12,5%	348	2,3%	2 567	7,8%
<b>Total</b>	<b>18 634</b>	<b>-</b>	<b>3 742</b>	<b>-</b>	<b>22 377</b>	<b>-</b>

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appels traités (n=33 010)

Note : une ou plusieurs orientations peuvent être proposées pour une même situation.

Lecture : dans 38,3 % des AI, une orientation vers une instance judiciaire est proposée.

## 6.2 Retours d'informations préoccupantes

Conformément à l'article 40 de la convention constitutive du GIP Enfance en Danger, la CRIP doit adresser au SNATED les retours d'évaluation des IP dans les 3 mois suivant leur envoi. Ces retours permettent de prendre connaissance de la suite apportée à l'IP et d'en apprécier l'adéquation avec l'évaluation des appels par les écoutants. Le délai imparti n'étant pas toujours respecté par les départements, le taux de retour enregistré est difficile à consolider.

## 6.2.1 Taux de retour départemental

Figure VI.3 Taux de retour d'IP par département au 31 mai 2016

	IP	Retours	Taux de retour
Ain	111	98	88,3%
Aisne	120	92	76,7%
Allier	66	48	72,7%
Alpes de Hautes Provence	39	24	61,5%
Hautes Alpes	38	23	60,5%
Alpes Maritimes	270	4	1,5%
Ardèche	73	50	68,5%
Ardennes	64	1	1,6%
Ariège	48	2	4,2%
Aube	74	61	82,4%
Aude	90	50	55,6%
Aveyron	26	20	76,9%
Bouches du Rhône	502	233	46,4%
Calvados	149	132	88,6%
Cantal	12	10	83,3%
Charente	68	39	57,4%
Charente Maritime	140	50	35,7%
Cher	90	57	63,3%
Corrèze	70	49	70,0%
Haute Corse	116	103	88,8%
Corse du Sud	127	94	74,0%
Côte d'Or	18	18	100,0%
Côtes d'Armor	73	10	13,7%
Creuse	139	39	28,1%
Dordogne	119	58	48,7%
Doubs	174	6	3,4%
Drôme	87	49	56,3%
Eure	150	136	90,7%
Eure et Loir	17	17	100,0%
Finistère	15	8	53,3%
Gard	168	128	76,2%
Haute Garonne	330	222	67,3%
Gers	25	15	60,0%
Gironde	323	182	56,3%
Hérault	290	261	90,0%
Ille et Vilaine	173	78	45,1%

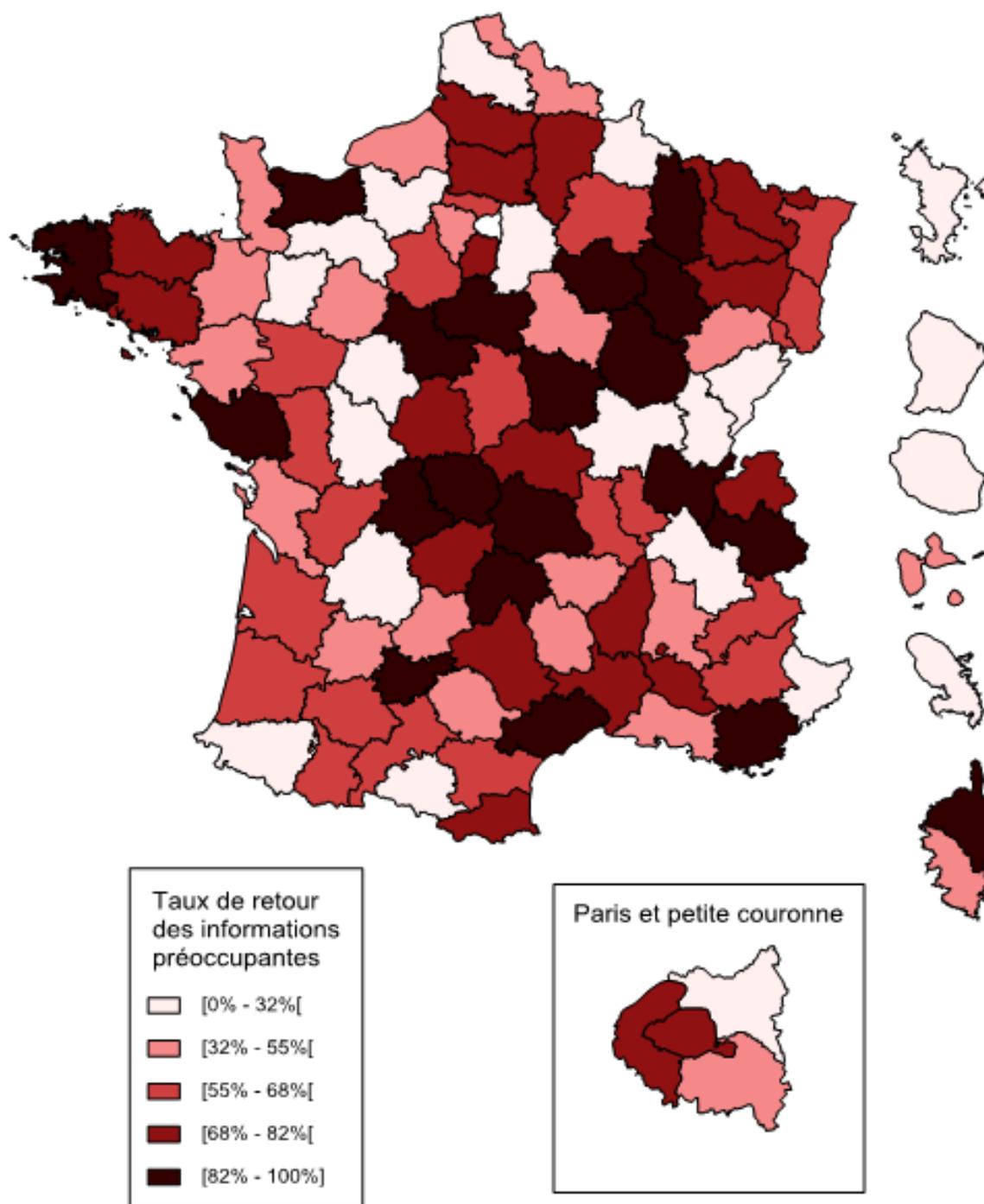
	IP	Retours	Taux de retour
Indre	25	19	76,0%
Indre et Loire	120	6	5,0%
Isère	283	75	26,5%
Jura	46	6	13,0%
Landes	62	38	61,3%
Loir et Cher	86	75	87,2%
Loire	122	69	56,6%
Haute Loire	25	9	36,0%
Loire Atlantique	334	130	38,9%
Loiret	197	185	93,9%
Lot	30	15	50,0%
Lot et Garonne	76	32	42,1%
Lozère	12	5	41,7%
Maine et Loire	168	111	66,1%
Manche	108	36	33,3%
Marne	127	86	67,7%
Haute Marne	33	32	97,0%
Mayenne	48	14	29,2%
Meurthe et Moselle	242	192	79,3%
Meuse	51	49	96,1%
Morbihan	168	119	70,8%
Moselle	192	145	75,5%
Nièvre	39	35	89,7%
Nord	691	347	50,2%
Oise	209	156	74,6%
Orne	74	0	0,0%
Pas de Calais	499	139	27,9%
Puy de Dôme	113	99	87,6%
Pyrénées Atlantiques	101	2	2,0%
Hautes Pyrénées	38	24	63,2%
Pyrénées Orientales	112	87	77,7%
Bas Rhin	238	145	60,9%
Haut Rhin	146	86	58,9%
Rhône	475	263	55,4%
Haute Saône	49	24	49,0%
Saône et Loire	117	32	27,4%
Sarthe	143	56	39,2%
Savoie	88	74	84,1%
Haute Savoie	168	135	80,4%
Paris	588	403	68,5%

	IP	Retours	Taux de retour
Seine Maritime	322	135	41,9%
Seine et Marne	320	5	1,6%
Yvelines	307	165	53,7%
Deux Sèvres	86	55	64,0%
Somme	160	127	79,4%
Tarn	93	44	47,3%
Tarn et Garonne	44	42	95,5%
Var	262	238	90,8%
Vaucluse	170	129	75,9%
Vendée	100	87	87,0%
Vienne	77	4	5,2%
Haute Vienne	51	47	92,2%
Vosges	97	79	81,4%
Yonne	86	42	48,8%
Territoire de Belfort	44	28	63,6%
Essonne	289	213	73,7%
Hauts de Seine	287	197	68,6%
Seine Saint Denis	553	172	31,1%
Val de Marne	326	153	46,9%
Val d'Oise	304	193	63,5%
Guadeloupe	81	26	32,1%
Martinique	33	4	12,1%
Guyane	87	11	12,6%
Réunion	170	47	27,6%
Mayotte	14	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>15 200</b>	<b>8 265</b>	<b>54,4%</b>

Source : données issues de LISA au 31 mai 2016

Pour un taux de retours moyen de 54,4 % au 31 mai 2016, 20 % des départements présentent un taux de retour d'IP supérieur ou égal à 80 % et 2 départements ont même fait un retour sur l'ensemble des IP transmises. 40 départements ont un taux inférieur à 50 % (cf. figures VI.3 et VI.4). Ces disparités s'expliquent en partie par la mise en place de la dématérialisation pour transmettre les retours d'IP. L'ensemble des départements sont pourvus de ce mode de transmission et **actuellement, 54 départements l'utilisent**. À terme, cette technique devra permettre d'optimiser le taux de retours d'IP.

Figure VI.4 Représentation géographique des taux de retour d'IP par département (31 mai 2016)



Source : données issues de LISA au 31 mai 2016  
Cartes réalisées avec Cartes & Données - © Artique

## 6.2.2 Contenu des retours

Sur les retours pour lesquels l'information est renseignée, 73,3 % des évaluations sont réalisées par le service social départemental, la PMI et/ou l'ASE (cf. figure VI.5).

**Figure VI.5 Organisme réalisant l'évaluation de la situation, par appel**

Organisme	Effectif	Part dans le nombre total de retours (n=8 265)
Service social départemental	4 936	59,7%
PMI	1 718	20,8%
ASE	1 173	14,2%
Service social scolaire	226	2,7%
Autres services (CMPP, École...)	665	8%
Non réponse	1 960	23,7%
<b>Total évaluations</b>	<b>10 678</b>	

Source : données issues de LISA le 31 mai 2016

Champ : nombre de retours d'IP (n = 8 265)

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

Lecture : 59,7 % des évaluations d'IP ont été réalisées par le service social.

Pour 63,3 % des retours actualisés disposant d'une information sur la situation<sup>18</sup>, la famille n'était pas connue du département pour des faits de maltraitance (cf. figure VI.6), ce qui confirme toujours le rôle de repérage du SNATED. Il faut noter que 16 % des familles faisant l'objet d'IP sont connues du département pour des difficultés économiques et sociales.

**Figure VI.6 Situation de la famille et des enfants par rapport au département, par appel**

	Situation de la famille	Effectif	Part dans le nombre total de retours (n=8 265)
<b>Relation vis-à-vis du département</b>	Inconnue du département	2 314	28%
	Connue pour mauvais traitement	249	3%
	Connue pour problème de logement	353	4,3%
	Connue pour difficultés économiques	1 326	16%
	Connue pour une autre raison	707	8,6%
<b>Situation sans suite</b>	Famille non trouvée	262	3,2%
	Difficultés scolaires/absentéisme...	199	2,4%
	Problèmes éducatifs	1 986	24%
	Départ du mineur	104	1,3%
	Mineur plus exposé au danger	158	1,9%
	Pas de danger ou de risque de danger	2 074	25,1%
	Violences conjugales	210	2,5%
	Non réponse	1 689	20,4%

Source : données issues de LISA au 31 mai 2016

Champ : nombre de retours d'IP (n = 8 265)

Note : une famille peut correspondre à différentes situations vis-à-vis du département.

Lecture : 28 % des retours d'IP concernent des familles inconnues du département.

<sup>18</sup> Hors non réponse, mineur plus exposé au danger, départ du mineur.

S'agissant des suites d'IP, 6 sur 10 mentionnent des suivis de proximité, 2 sur 10 des mesures administratives et 2 sur 10 des mesures judiciaires (cf. figures VI.7).

Les suivis secteur et les suivis PMI représentent 60 % des suivis de proximité, les premiers représentant même plus de 20 % de l'ensemble des suites (cf. figure VI.7a).

**Figure VI.7a Répartition des suivis de proximité après IP**

Suivis de proximité	Effectif	Part dans total des suivis de proximité (n=3 851)	Part dans total des suites (n=6 211)
Suivi secteur	1 512	39,2%	24,3%
Vigilance service social	905	23,4%	14,6%
Suivi PMI	677	17,6%	10,9%
CMP/CMPP	213	5,5%	3,4%
Suivi préventif	211	5,5%	3,4%
Vigilance service social scolaire	138	3,6%	2,2%
Médiation	76	2%	1,2%
Professionnel de santé	50	1,3%	0,8%
Parentalité (REAP, Maisons vertes)	45	1,2%	0,7%
Hospitalisation	14	0,4%	0,2%
Internat	10	0,3%	0,2%
<b>Total</b>	<b>3 851</b>	<b>100%</b>	<b>62%</b>

Lecture : parmi les suites données, 10,9 % sont un suivi PMI.

Sept prestations administratives sur 10 sont des Actions éducatives à domicile (AED) et 2 prestations administratives sur 10 sont des interventions de Techniciennes d'intervention sociale et familiale (TISF) (cf. figure VI.7b).

Figure VI.7b Répartition des prestations administratives après IP

Prestations administratives	Effectif	Part dans total des prestations administratives (n=1 155)	Part dans total des suites (n= 6 211)
AED	810	70,1%	13,0%
TISF	202	17,5%	3,3%
Accueil provisoire (établissement/Ass-fam)	86	7,4%	1,4%
AESF	10	0,9%	0,2%
Aide financière	20	1,7%	0,3%
Accueil parent-enfant (-3 ans)	10	0,9%	0,2%
Accueil de jour	5	0,4%	0,1%
Accueil 5 jours	1	0,1%	0,0%
Accueil 72h	6	0,5%	0,1%
Accueil jeune majeur (18-21 ans)	5	0,4%	0,1%
<b>Total</b>	<b>1 155</b>	<b>100%</b>	<b>18,6%</b>

Six mesures judiciaires sur 10 sont ordonnées par le juge des enfants et plus de 2 mesures judiciaires sur 10 sont des AEMO (cf. figure VI.7c).

Figure VI.7c Répartition des mesures judiciaires après IP

Mesures judiciaires	Eff.	Part dans total mesures judiciaires (n=1 205)	Mesures judiciaires	Eff.	Part dans total des mesures judiciaires (n=1 205)	Part dans total des suites (n= 6 211)
JE	679	56,3%	MJIE	221	18,4%	3,6%
			AEMO	242	20,1%	3,9%
			Placement (Etab/Ass-fa)	98	8,1%	1,6%
			Tiers digne de confiance	12	1,0%	0,2%
			Enquête sociale	28	2,3%	0,5%
			IOE	31	2,6%	0,5%
			MJAGBF	28	2,3%	0,5%
			Médiation	10	0,9%	0,2%
			Accueil modulable	3	0,2%	0,0%
			Accueil de jour	2	0,2%	0,0%
			Protection jeune majeur	4	0,3%	0,1%
Parquet	526	43,6%	Enquête OPJ	323	26,8%	5,2%
			OPP	203	16,8%	3,3%
<b>Total</b>	<b>1 205</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>1 205</b>	<b>100%</b>	<b>19,4%</b>

Source : données issues de LISA au 31 mai 2016

Champ : mesures décidées suite à un retour d'IP (n =6 211)

Note : un enfant peut être concerné par plusieurs mesures et un retour d'IP peut concerner plusieurs enfants.

#### A retenir sur les suites d'IP

Les taux de retour d'IP varient singulièrement selon les territoires et notamment l'organisation des services départementaux. Le contenu des retours montre que 6 familles sur 10 n'étaient pas connues du département pour des faits de maltraitance et que 20 % des suites données sont des mesures judiciaires.

Il est indispensable que les départements continuent à renseigner avec rigueur les retours d'évaluation et les renvoyer dans les temps tels que définis par la convention constitutive. Ces documents permettent de mesurer l'efficacité et l'efficience du service.

# Liste des figures

Figure I.1 Système téléphonique et circuit des appels

Figure I.2 Évolution du nombre d'appels présentés et pré-traités - 2009-2015

Figure I.3 Types d'appels et nombre d'appelants

Figure I.4 Configuration-type du service

Figure I.5 Répartition des appels pré-traités

Figure I.6 Circuit des appels

Figure I.7 Nombre d'appels présentés par mois

Figure I.8 Nombre moyen d'appels présentés par jour

Figure I.9 Nombre moyen d'appels présentés par heure

Figure I.10 Durée d'attente moyenne des appelants

Figure II.1 Circuit du traitement des appels et volumétrie

Figure II.2 Évolution du nombre d'appels traités

Figure II.3 Répartition mensuelle des appels traités

Figure II.4 Répartition journalière des appels traités

Figure II.5 Délai moyen de prise en charge par un écoutant

Figure II.6 Répartition des appels au format long selon l'objet de l'appel

Figure II.7 Répartition des appels au format court selon l'objet de l'appel

Figure II.8 Durée de l'entretien téléphonique avec l'appelant

Figure II.9 Nombre d'AI pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs par département

Figure II.10 Nombre d'IP pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs par département

Figure II.11 Nombre d'aides immédiates et d'informations préoccupantes par département 2013-2015

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

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

Figure III.3 Répartition par type d'appel des enfants en danger ou non

Figure III.4 Connaissance de l'âge et du sexe des enfants en danger

Figure III.5 Répartition par sexe des enfants en danger selon le type d'appel

Figure III.6 Répartition des âges des enfants en danger selon le sexe

Figure III.7 Pyramide des âges des enfants en danger selon le sexe  
Figure III.8 Répartition des types d'appels par âge des enfants en danger  
Figure III.9 Lieu de vie des enfants en danger  
Figure III.10 Auteurs présumés des dangers  
Figure III.11 Auteurs présumés des dangers – Famille proche  
Figure III.12 Répartition par sexe des auteurs présumés selon leur lien avec l'enfant  
Figure III.13 Âge des auteurs présumés

Figure IV.1 Répartition des formes de dangers – Nombre d'enfants concernés  
Figure IV.2 Répartition des formes de dangers par tranche d'âge des enfants  
Figure IV.3 Répartition par sexe des enfants selon la nature du danger  
Figure IV.4a Répartition des dangers selon le sexe des auteurs présumés  
Figure IV.4b Sexe des auteurs présumés selon la catégorie de danger  
Figure IV.5 Répartition des dangers selon l'âge des auteurs présumés  
Figure IV.6a Répartition des dangers selon la qualité des auteurs présumés  
Figure IV.6b Qualité de l'auteur présumé selon la catégorie de danger  
Figure IV.7 Nombre d'enfants concernés selon le sexe et le type de comportement évoqué 2010 et 2014  
Figure IV.8 Répartition filles/garçons dans les différents types de comportement 2010 – 2014

Figure V.1 Informations relatives au comportement des enfants évoqués  
Figure V.2 Informations relatives à la scolarité des enfants évoqués  
Figure V.3 Eléments contextuels relatifs au mode de vie des enfants évoqués  
Figure V.4 Informations relatives au comportement du ou des parents  
Figure V.5 Informations relatives à l'environnement socio-économique des enfants évoqués

Figure VI.1 Existence d'une orientation selon la qualification de l'appel  
Figure VI.2 Type d'orientation proposée  
Figure VI.3 Taux de retour d'IP par département au 31 mai 2016  
Figure VI.4 Représentation géographique des taux de retour d'IP par département (31 mai 2016)  
Figure VI.5 Organisme réalisant l'évaluation de la situation, par appel  
Figure VI.6 Situation de la famille et des enfants par rapport au département, par appel  
Figure VI.7a Répartition des suivis de proximité après IP  
Figure VI.7b Répartition des mesures administratives après IP  
Figure VI.7c Répartition des mesures judiciaires après IP

