



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

*Etude statistique
relative aux appels
du SNATED
en 2012*

La
documentation
Française



GIP Enfance en Danger



<i><u>Définitions</u></i>	<u>2</u>
<i><u>1. Analyse des flux d'appels</u></i>	<u>3</u>
1.1 Flux d'appels	3
1.2 Temps d'attente et délai de prise en charge	8
1.3 Catégories d'appels et invitations à rappeler	13
1.4 Evolution des différents types d'appels	17
<i><u>2. Les appels traités</u></i>	<u>19</u>
2.1 Description des appels traités	19
2.2 Analyse des appels traités dans le temps	22
2.3 Les appels traités par départements	26
<i><u>3. Caractéristiques de la population concernée par les appels</u></i>	<u>32</u>
3.1 Description des appelants	32
3.1.1 Lien avec l'enfant et confidentialité des appels	32
3.1.2 Caractéristiques des appelants et comparaisons	34
3.2 Les enfants en danger ou en risque de l'être	35
3.2.1 Caractéristiques des enfants	36
3.2.2 L'environnement familial de l'enfant	38
3.3 Les auteurs présumés à l'origine des dangers	40
3.3.1 Lien des auteurs déclarés avec l'enfant	40
3.3.2 Caractéristiques des auteurs présumés	42
<i><u>4. Caractéristiques des dangers</u></i>	<u>44</u>
4.1 Natures de dangers et caractéristiques de l'appel	44
4.2 Nature des dangers et caractéristiques des enfants	46
4.3 Natures des dangers et caractéristiques des auteurs présumés	49
<i><u>5. Contexte et suites d'un appel</u></i>	<u>53</u>
5.1 Les informations recueillies	53
5.2 Les orientations des appels traités	58
5.3 Les retours d'information préoccupante	60
5.3.1 Retours d'information préoccupante parvenus au SNATED	61
5.3.2 Contenu des retours	65
<i><u>Liste des figures</u></i>	<u>69</u>

Définitions

- 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 présents sur le plateau.

Ci-dessous les effectifs du pré-accueil par tranches horaires.

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

Les effectifs du pré-accueil sont réduits à une personne durant les mois de juillet-août et la période des vacances scolaires de Noël.

- 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 tranches horaires.

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

- Appel entrant : appel entrant dans le système téléphonique du SNATED. Deux cas se présentent :
 - *Appel décroché* : 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 non décroché* : appel qui est basculé sur le répondeur d'attente du 119 sans être décroché par le pré-accueil ou le plateau d'écoute.

¹ Hors période de vacances scolaires.

- 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* : entretien téléphonique qui a fait l'objet d'écoute, de conseils, orientations, 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.
 - *Information préoccupante* : 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 département concerné.
- L.I.S.A : Logiciel Informatique de Suivi des Appels.

1. Analyse des flux d'appels

La mise en place d'un nouveau système de téléphonie a été initiée pour répondre aux besoins d'extension (prise en compte des besoins départementaux, du numéro européen 116 111), de réduction des coûts de maintenance tout en améliorant la sécurité et la pérennité du dispositif. Les technologies utilisées étant différentes du système précédent, une phase d'intégration, postérieure à la mise en service intervenue début octobre 2012, a été nécessaire afin de redéployer l'ensemble des fonctionnalités développées ces derniers années. De ce fait, certaines informations analysées dans l'étude précédente, ne sont pas disponibles pour le dernier trimestre 2012. S'agissant de ces quelques indicateurs, la période de référence est restreinte aux 9 premiers mois de l'année.

A moyen et long terme, les évolutions et tendances constatées sur plusieurs années ainsi que la mise en exergue du circuit des appels et de la variabilité de leur fréquence, peuvent fournir des indications permettant une adaptation du service afin d'en améliorer l'efficacité et l'efficience.

1.1 Flux d'appels

En 2012, 1 071 427 appels sont parvenus sur les 11 lignes du 119 (cf. figure I.1). Suivant une baisse de 4,5 % en 2011, cela marque une hausse de 5,5 % (+55 644 appels) des appels entrants en 2012. Plusieurs actions de communication ont été menées durant l'année 2012 : campagne nationale dans les transports scolaires, clip de prévention initié par la Voix de l'Enfant, reportages télévisuels (cf. rapport d'activité Chapitre SNATED, paragraphes 2.5, 7.6 et 7.3.2), pouvant ainsi expliquer cette évolution. Le nombre d'appels décrochés a également augmenté (+27 128, soit 4,7 %) mais un peu moins que le nombre d'appels reçus. Le taux de décrochage, qui correspond au rapport du nombre d'appels

décrochés sur le nombre d'appels entrants, marque une très légère inflexion par rapport à 2011. Ainsi, 56,7 % des appels entrants ont été décrochés par le pré-accueil ou les écoutants sur la période de janvier à septembre (cf. figure I.2) et 57 % pour l'ensemble de l'année.

Selon leur nature, les appels décrochés ne suivent pas la même procédure. Certains appels sont filtrés par le pré-accueil et transférés aux écoutants (4,8 %), d'autres sont directement décrochés par les écoutants lorsque le pré-accueil n'est pas présent (8,9 %). Sur ces appels directement décrochés par les écoutants, seuls 0,7 % correspondent aux missions du service.

Parmi les appels non décrochés, la majorité des appelants a raccroché dans un délai inférieur à 30 secondes, délai inférieur à la durée du message d'accueil² précisant les missions du SNATED qui est de 35 secondes (cf. p.12).

Figure I.1 Répartition des appels entrants et temps d'attente

Type d'appels entrants	Effectif janvier- septembre	Fréquence dans le total des appels entrants	Estimation* totale janvier- décembre	Fréquence* dans le total des appels entrants
Appels décrochés	484 187	56,7%	610 267	57%
<i>appels décrochés par les écoutants</i>	43 203	8,9%	-	-
<i>appels transférés aux écoutants</i>	23 240	4,8%	-	-
<i>appels non transférés aux écoutants</i>	417 744	86,3%	-	-
Appels non décrochés	369 749	43,3%	461 160	43%
<i>attente < 15 secondes</i>	101 815	27,5%	-	-
<i>15 secondes ≤ attente < 30 secondes</i>	141 731	38,3%	-	-
<i>attente ≥ 30 secondes</i>	126 203	34,2%	-	-
Total	853 936	100%	1 071 427	100%

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : ensemble des appels entrants (n=853 936 de janvier à septembre, n=1 071 427 sur toute l'année)

Lecture : sur l'ensemble des appels décrochés, 8,9 % ont été directement décrochés par un écoutant.

* Estimation pour la période octobre-décembre

² « 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 préoccupé 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 Répartition des appels entrants et taux de décrochage depuis 2009



Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels entrants annuels (n=1 030 142 en 2009, n=1 063 398 en 2010, n=1 015 783 en 2011, n=853 936 de janvier à septembre en 2012)

Lecture : en 2012, 56,7% des appels entrants ont été décrochés sur la période octobre-décembre.

Le flux d'appels est variable en fonction des périodes de la journée, de la semaine et de l'année. Sur la journée, différentes tranches horaires sont à distinguer (cf.figure I.3) :

- de 15h à 19h : le nombre d'appels entrants est le plus important de la journée (environ 220 appels entrants par heure). Suit la plage horaire de 12h à 14h (environ 200 appels entrants par heure). Ces créneaux sont ceux que semblent affectionner les enfants pour joindre le service.

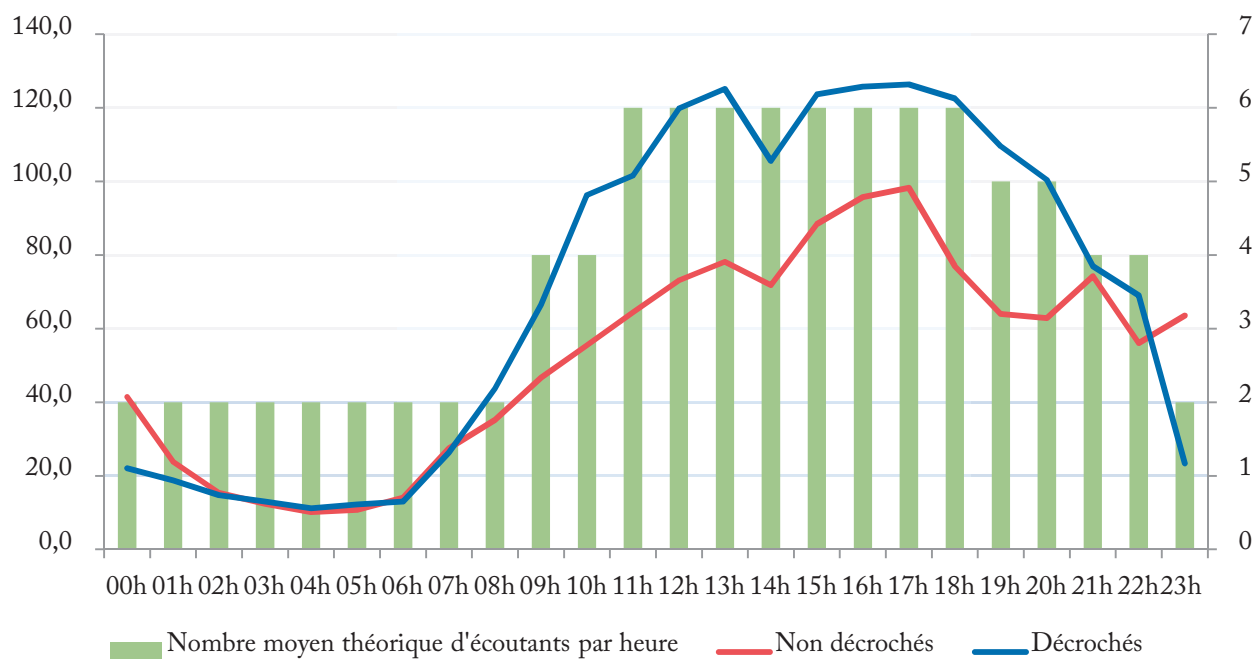
Ces tranches horaires montrent logiquement le nombre d'appels non décrochés le plus élevé. Néanmoins, lorsque le pré-accueil est présent, la part des appels décrochés est toujours supérieure à celle des appels non décrochés.

- de 23h à 7h du matin : le nombre d'appels entrants est plus faible que le reste de la journée.

Les parts d'appels décrochés et non décrochés s'équilibrent alors.

Le nombre d'écoutants et le flux d'appels sont en cohérence.

Figure I.3 Nombre moyen d'appels entrants par heure



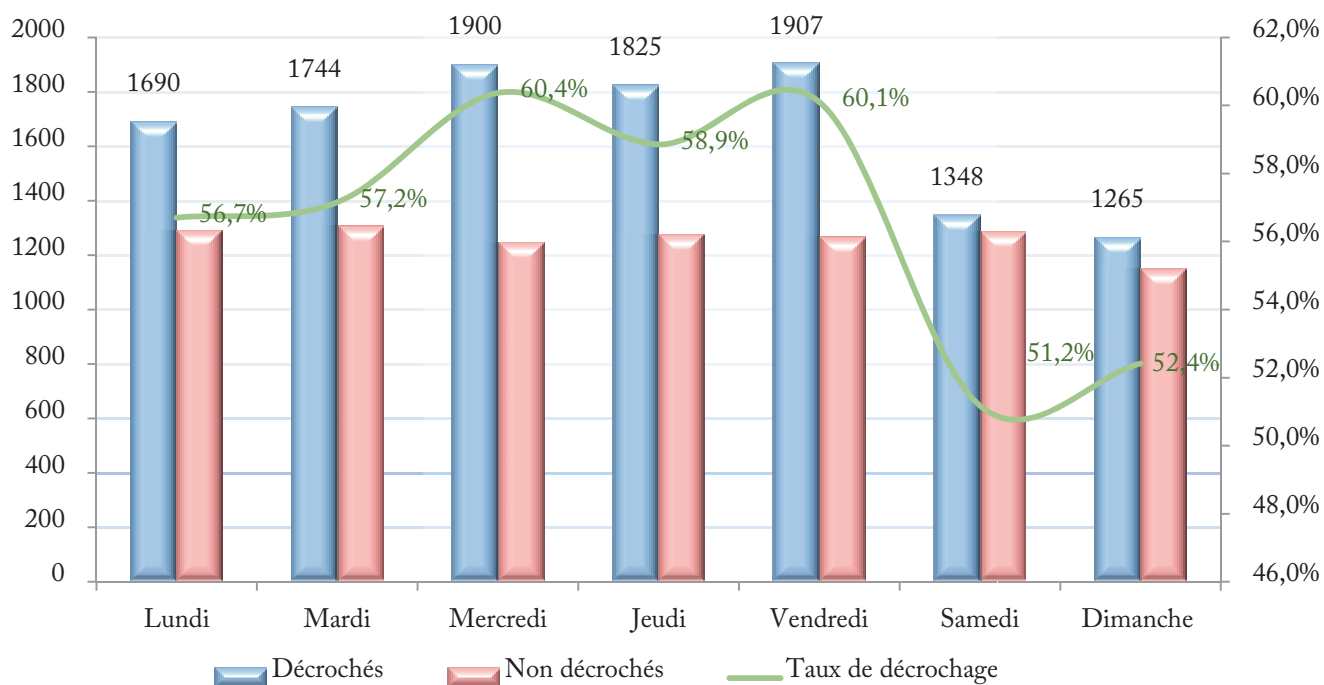
Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n=1 071 427)

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

Lecture : entre 12h et 13h, il y a en moyenne 120 appels décrochés contre 73 appels non décrochés.

Figure I.4 Nombre moyen d'appels entrants par jour



Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n=1 071 427)

Lecture : le lundi, 1 291 appels ne sont pas décrochés contre 1 690 qui le sont en moyenne.

Plusieurs observations différencient l'activité de la semaine de celle du week-end (cf. figure I.4) :

- du lundi au vendredi : une régularité est observée dans la fréquence des appels entrants (3 090 en moyenne par jour) et le taux de décrochage est compris entre 56,7 % et 60,4 %.

- du samedi au dimanche : une baisse significative du nombre d'appels entrants est notée (2 523 en moyenne par jour). Le nombre d'appels décrochés diminue pour se situer juste au-dessus des appels non décrochés ce qui représente un taux de décrochage de 51,8 %.

L'évolution infra annuelle des flux d'appels (cf. figure I.5) met en avant plusieurs périodes d'activité :

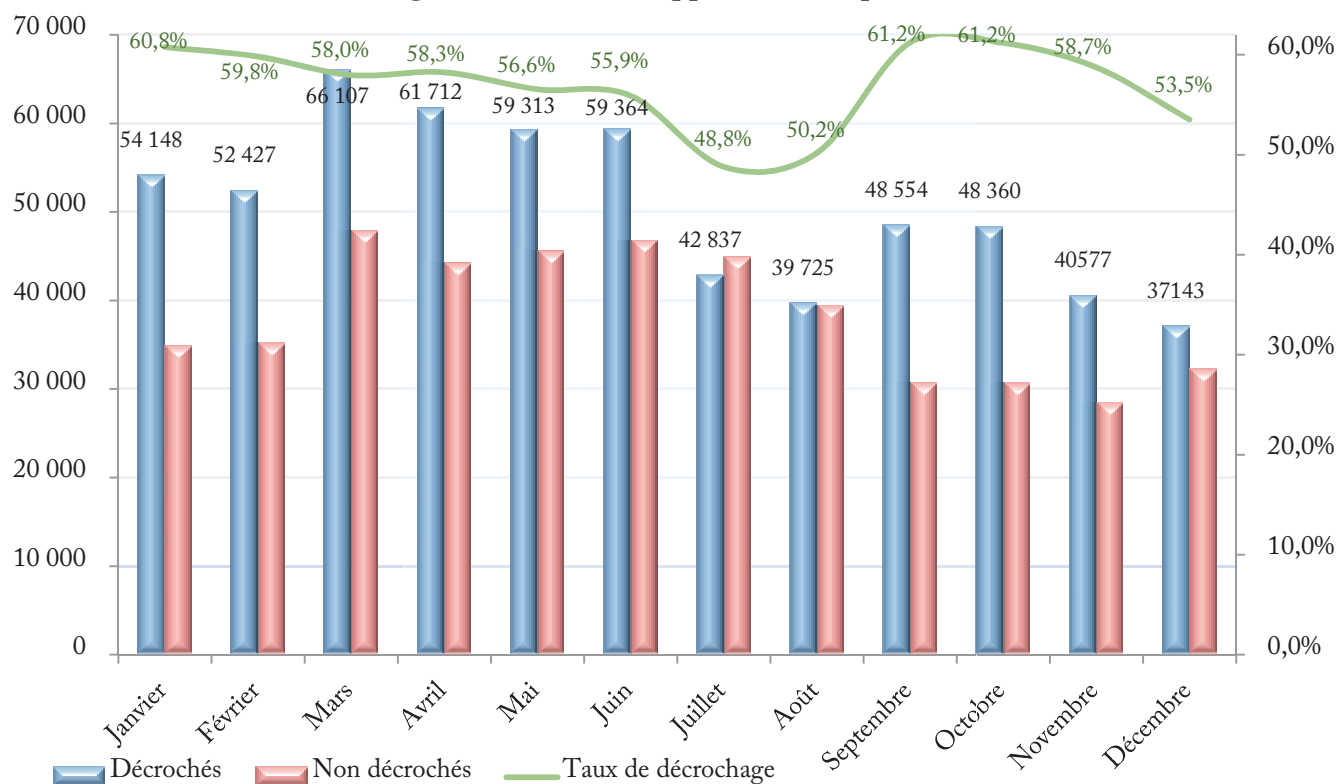
- de mars à juin : le nombre d'appels entrants est le plus élevé (107 735 en moyenne mensuelle) et le taux de décrochage correspond à la moyenne annuelle (entre 55,9 % et 58,3 %).

- de juillet à août : le nombre d'appels entrants est plus faible et le nombre d'appels décrochés est égal ou inférieur aux appels non décrochés. La présence d'un seul agent du pré-accueil explique le taux de décrochage de 49,5 % en juillet-août contre 57 % en moyenne sur l'année.

- de septembre à octobre, de janvier à février : le nombre d'appels entrants (83 000 en moyenne) est inférieur à la moyenne mensuelle ce qui justifie les taux de décrochage les plus élevés de l'année (supérieurs à 60 % en moyenne).

- de novembre à décembre : le nombre d'appels entrants est le plus faible de l'année. La présence d'un seul agent du pré-accueil pendant les vacances scolaires impacte le taux de décrochage de décembre.

Figure I.5 Nombre d'appels entrants par mois



Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels entrants (n=1 071 427)

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

Lecture : 48 554 appels ont été décrochés en septembre pour un taux de décrochage de 61,2 %.

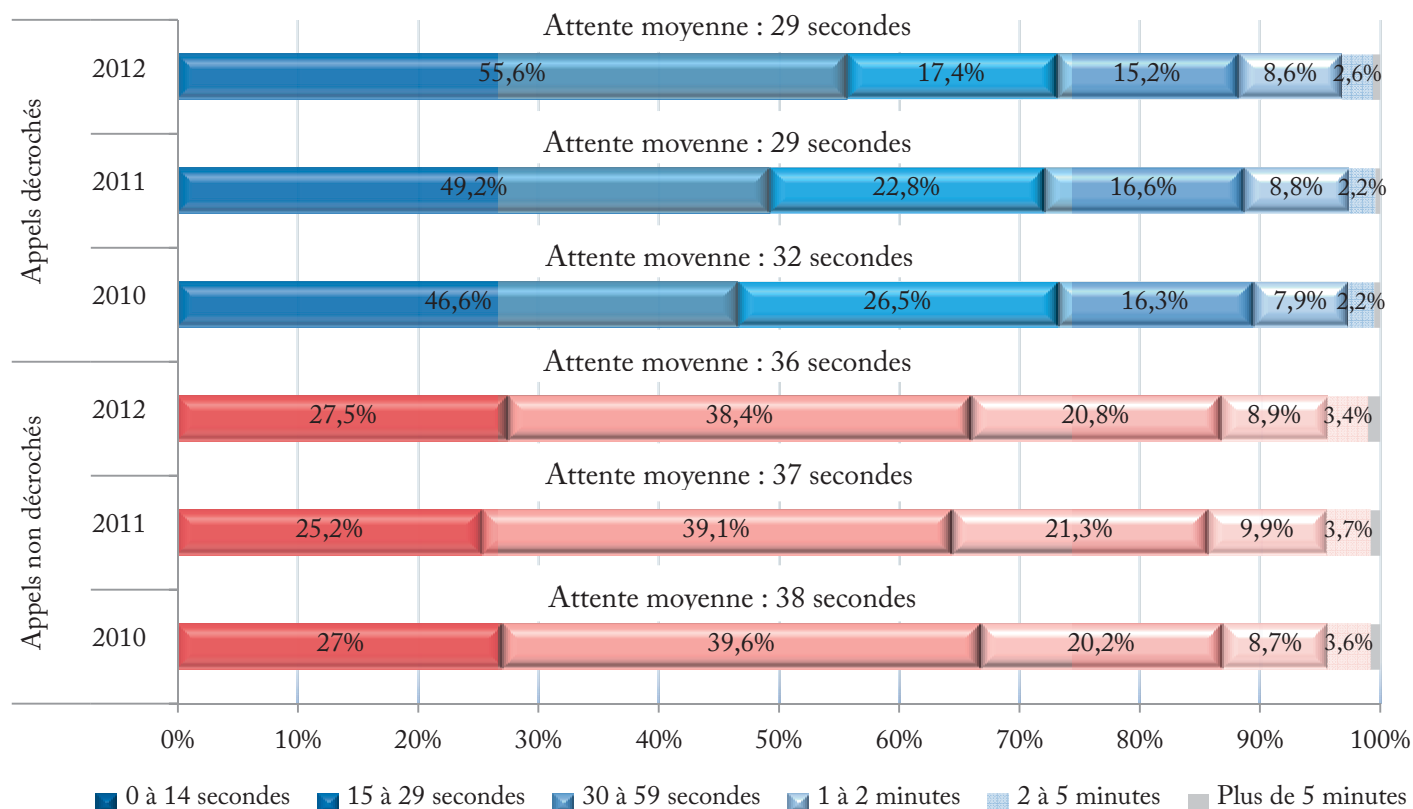
1.2 Temps d'attente et délai de prise en charge

Afin de mieux appréhender le taux de décrochage, il convient de distinguer les temps d'attente en fonction de la nature des appels (cf. figure I.6).

Précision méthodologique : les données des sections 1.2 et 1.3 sur les temps d'attente et les invitations à rappeler sont uniquement observées sur la période de janvier à septembre. En effet, comme cela a été indiqué en préambule de la partie I, ces données ne sont pas disponibles pour le dernier trimestre 2012.

L'amélioration de la prise d'appels observée depuis 2009 se pérennise en 2012. Bien que le temps d'attente moyen soit identique à celui de 2011 (29 secondes), l'encadrement renforcé de l'activité du pré-accueil a contribué à accroître la part des appelants attendant moins de 15 secondes avant que leur appel ne soit décroché (55,6 %). Plus de 7 appels décrochés sur 10, le sont avant 30 secondes. Le guide des pratiques du pré-accueil contribue à cette amélioration.

Figure I.6 Evolution des temps d'attente entre 2010 et 2012



Source : données issues de LISA

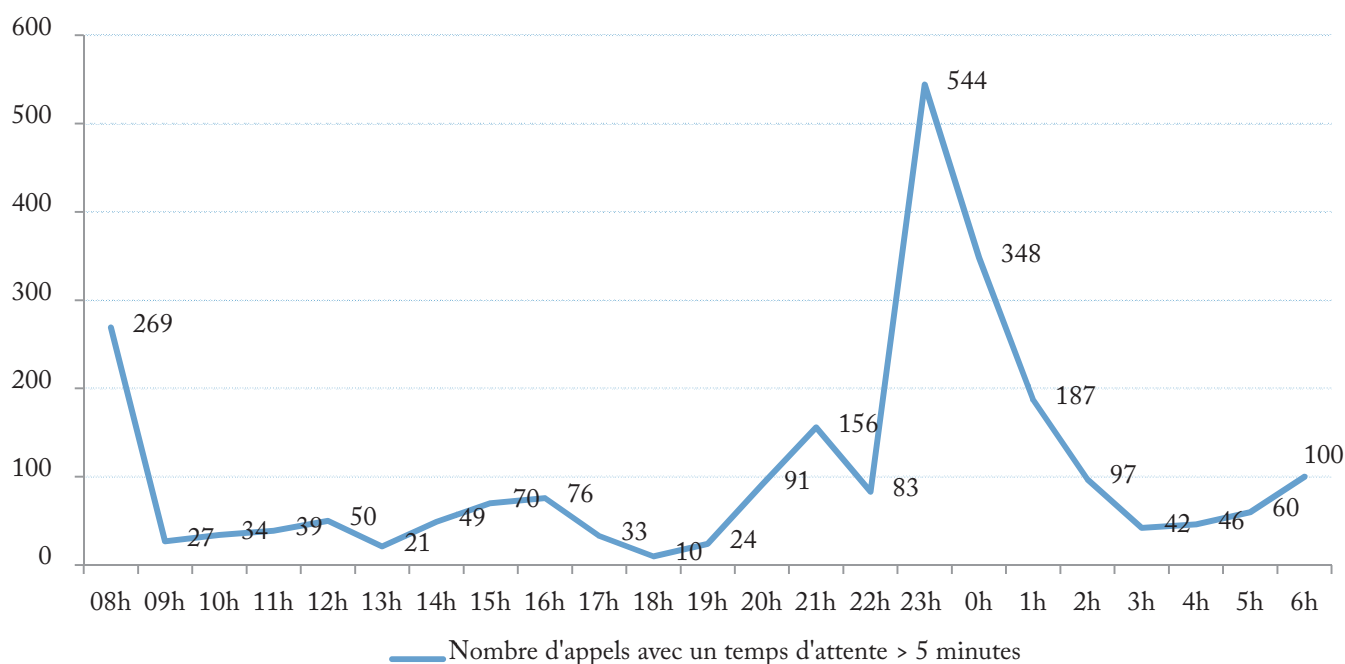
Champ : appels entrants (n=1 063 398 en 2010, n=1 015 783 en 2011 et n=853 936 de janvier à septembre 2012)

Lecture : en 2012, 55,6 % des appelants dont l'appel a été décroché ont attendu entre 0 et 14 secondes avant que leur appel soit décroché.

Le système téléphonique oriente tout appel entrant vers un message d'accueil d'une durée de 35 secondes. S'agissant des appels non décrochés, le temps d'attente moyen correspond à la reprise du message d'accueil. Deux tiers des appelants dont l'appel n'a pas été décroché, ont interrompu l'appel avant 30 secondes et un quart a même raccroché avant 15 secondes. Ce faible temps d'attente n'aurait pas permis aux agents du pré-accueil de décrocher ces appels.

5 % des appelants dont l'appel n'a pas été décroché ont rappelé par la suite et ont vu leur situation traitée par un écoutant. Concernant les appels décrochés, la part des appelants attendant plus de 5 minutes se maintient à 0,4 % (soit 2 693 appels). 40 % de ces appels ont lieu entre 23 heures et 2 heures du matin, période durant laquelle le pré-accueil n'est plus en service, les appels étant ainsi décrochés directement par les écoutants (cf. figure I.7).

Figure I.7 Heure d'entrée pour les temps d'attente supérieurs à 5 minutes (appels décrochés)



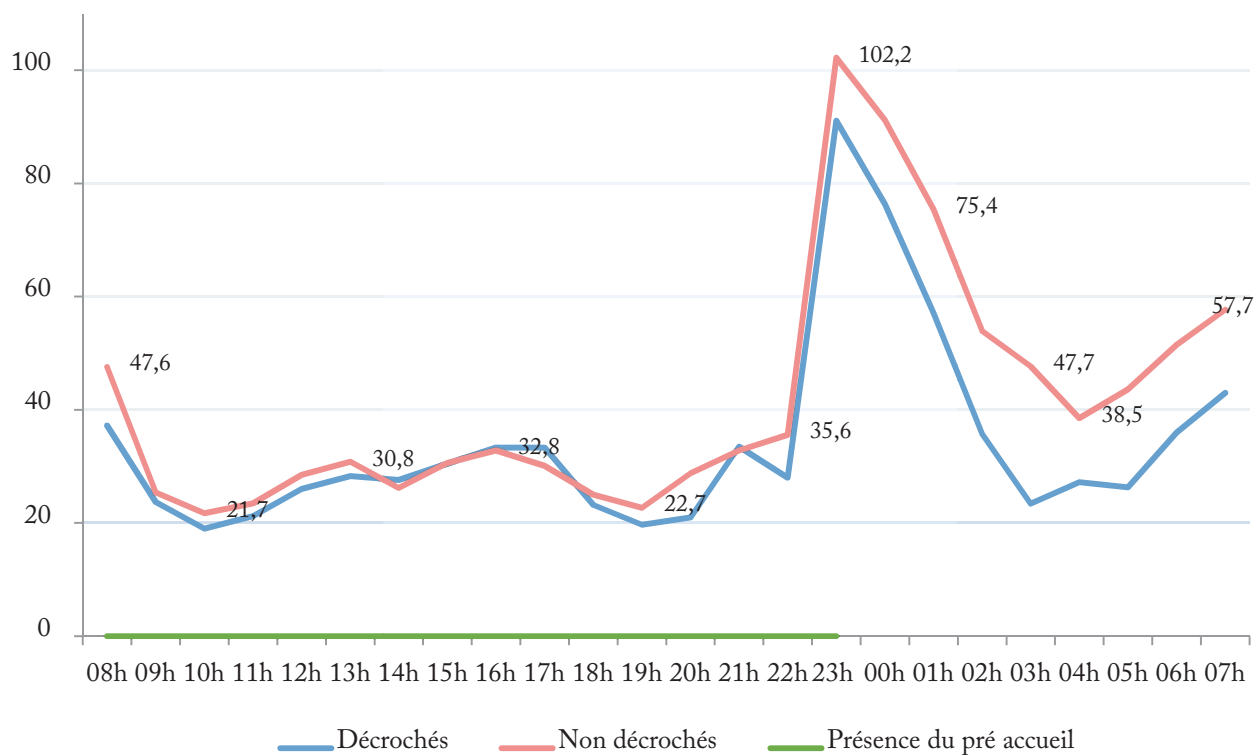
Source : données issues de LISA

Champ : appels entrants de janvier à septembre (n=853 936 en 2012)

Lecture : en 2012, 156 appels décrochés pour lesquels l'attente a été supérieure à 5 minutes sont parvenus entre 21h et 22h.

Le temps d'attente observé précédemment est variable au cours de la journée selon la présence ou non du pré-accueil (cf. figure I.8). Que l'appel soit décroché ou non, les temps d'attente sont relativement constants et toujours inférieurs à 40 secondes de 8h à 23h, période durant laquelle le pré-accueil est présent. Le départ du pré-accueil à 23h s'accompagne alors d'une hausse des temps d'attente qui excèdent 1 minute 30 secondes avant de diminuer à nouveau la nuit pendant laquelle la fréquence des appels est plus faible.

Figure I.8 Attente moyenne en seconde par heure



Source : données issues de LISA

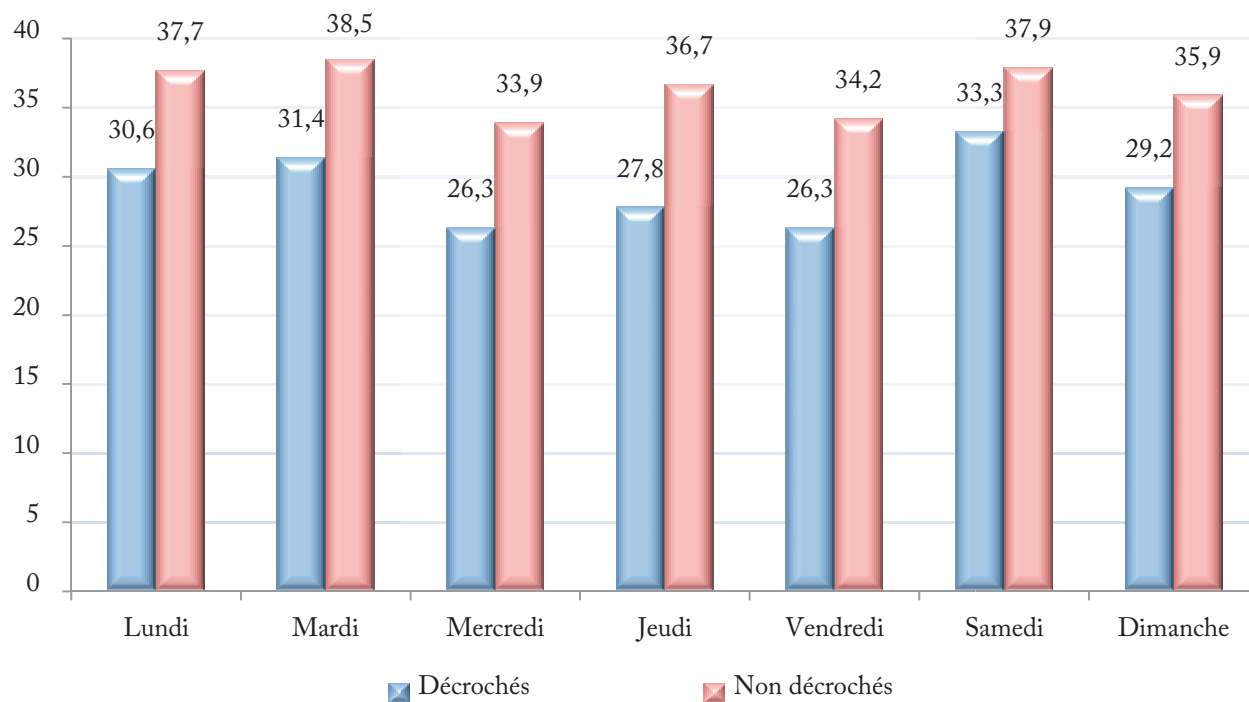
Champ : ensemble des appels entrants de janvier à septembre (n=853 936)

Note : 2 agents du pré-accueil sont présents de 9h à 21h en semaine, un agent de 8h à 9h et de 21h à 23h en semaine et un agent de 9h à 23h le week-end.

Lecture : l'attente moyenne avant qu'un appel émis soit décroché est de 28secondes entre 13h et 14h.

Le nombre d'agents du pré-accueil présents en semaine est différent du week-end. A titre comparatif et avec un seul agent du pré-accueil présent le week-end, les temps d'attente des appels décrochés ont diminué en 2012 (cf. figure I.9).

Figure I.9 Attente moyenne en seconde par jour



Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n=853 936)

Lecture : l'attente moyenne avant décrochage est de 30,6 secondes pour un appel émis le lundi.

Entre le moment où l'appel est décroché par le pré-accueil et transféré sur le plateau d'écoute, un délai de prise en charge, variable selon les flux d'appels, est observé avant qu'un écoutant ne soit disponible. Ce délai est inférieur à 4 minutes de 2 heures à 8 heures du matin mais peut excéder 11 minutes de 10 heures à 23 heures pour une moyenne journalière de 12 minutes (cf. figure I.10).

50 % des appelants sont pris en charge en moins de 8 minutes et parmi ceux-ci, 25 % ont même patienté moins de 2 minutes. En revanche, 10 % des appels ont été pris en charge dans un délai supérieur à 30 minutes et plus de la moitié de ces appels sont reçus entre 11h et 17h.

Figure I.10 Délai moyen de prise en charge par un écoutant

Heure de l'appel	Temps d'attente	Heure de l'appel	Temps d'attente	Heure de l'appel	Temps d'attente
1h	7min12	9h	7min27	17h	12min36
2h	3min17	10h	12min33	18h	11min39
3h	59 secondes	11h	11min51	19h	14min20
4h	3min03	12h	12min53	20h	13min44
5h	3min48	13h	12min21	21h	13min04
6h	2min19	14h	14min25	22h	12min11
7h	1min24	15h	14min06	23h	13min48
8h	4min54	16h	13min21	24h	4min20
Moyenne		12min23			
Distribution		10%	25%	50%	
		42 secondes	1min50	8min34	

Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels transférés du pré-accueil vers le plateau d'écoute (n=23 240)

Lecture : entre 9h et 10h, le délai moyen de prise en charge par un écoutant est de 7 minutes 27.

1.3 Catégories d'appels et invitations à rappeler

Précision méthodologique liée à la mise en place du couplage : les données des sections 1.2 et 1.3 sur les temps d'attente et les invitations à rappeler sont uniquement observées sur la période de janvier à septembre. Comme souligné précédemment, le nombre d'appels entrants est plus faible le dernier trimestre. De ce fait, les invitations à rappeler sont également plus faibles sur cette période. Les moyennes observées par jour et par heure ne sont donc pas représentatives de l'ensemble de l'année (cf. figures I.12 et I.13) et les écarts entre les appels transférés aux écoutants et les invitations à rappeler seraient moindres en considérant l'ensemble de l'année.

Quand un appel est décroché, 3 cas peuvent se présenter (cf. figure I.11):

- l'appel est décroché par un agent du pré-accueil mais il n'est pas transféré aux écoutants (86,3 % des cas)
- l'appel est décroché par un agent du pré-accueil puis il est transféré aux écoutants (4,8 % des cas). Cette proportion est en baisse depuis 2011.
- l'appel est décroché directement par un écoutant (8,9 % des cas) en dehors des horaires de présence du pré-accueil (de 23h à 8h).

Figure I.11 Répartition des appels décrochés

Appels décrochés janvier-septembre	Effectifs	Fréquence
Appels non transférés aux écoutants	417 744	86,3%
<i>dont invitation à rappeler</i>	23 895	4,9%
<i>dont réorientation</i>	13 777	2,8%
<i>dont appel hors mission SNATED</i>	380 072	78,6%
Appels transférés aux écoutants	23 240	4,8%
<i>dont information préoccupante</i>	8 440	1,7%
<i>dont aide immédiate</i>	13 307	2,8%
<i>dont appel sans contenu</i>	1 493	0,3%
Appels décrochés directement par les écoutants	43 203	8,9%
<i>dont information préoccupante</i>	836	0,2%
<i>dont aide immédiate</i>	2 456	0,5%
<i>dont appel sans contenu</i>	39 911	8,2%
Total des appels décrochés	484 187	100%

Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels décrochés de janvier à septembre (n=484 187)

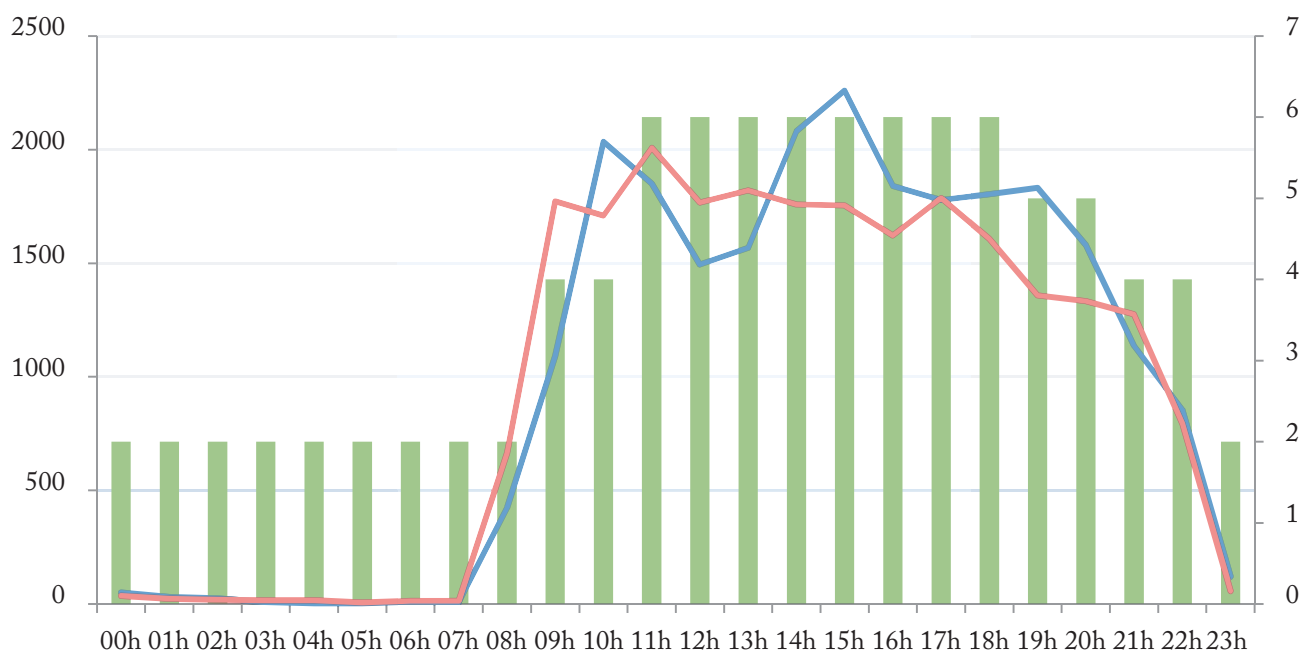
Lecture : 2,7 % des appels décrochés sont des appels transférés aux écoutants faisant l'objet d'une aide immédiate.

78,5 % des appels décrochés par le pré-accueil ne relèvent pas des missions du SNATED et ne sont donc pas transférés aux écoutants : il s'agit d'appels muets, ludiques, voire injurieux etc. ; mais aussi de ceux (2,8 % du total des appels décrochés) qui ne relèvent pas des missions dévolues au SNATED et qui nécessitent une réorientation vers un autre service. En cas de saturation du plateau d'écoute, l'appelant peut être invité à rappeler (4,9 %). Cette part d'invitation à rappeler est en augmentation depuis 2011 et l'estimation de cette hausse sur l'ensemble de l'année se porte à 30 %. La part des appels non transférés aux écoutants est stable par rapport à 2011. Au total, ce sont 86,7 % des appels décrochés qui sont sans contenu ou dont la mission ne relève pas du service.

En 2012, 23 895 appels ont donné lieu à une invitation à rappeler. Pour la moitié des invitations à rappeler, le numéro est identifiable et pour 45 % de ces situations, les personnes ont effectivement rappelé et joint un écoutant. La répartition des invitations à rappeler dans la journée (cf. figure I.12) montre qu'elles sont concentrées en fin de matinée, en milieu d'après-midi et en début de soirée, périodes au cours desquelles le nombre d'appels entrants est plus important. Les années précédentes, les courbes d'invitations à rappeler et d'appels transférés aux écoutants suivaient la même tendance : un nombre important d'appels transférés au plateau s'accompagnait d'un nombre important d'invitations à rappeler de la part du pré-accueil et le nombre d'invitations à rappeler était toujours inférieur au

nombre d'appels transférés aux écoutants. En 2012, aux heures durant lesquelles le nombre d'appels entrants et décrochés est plus élevé, les invitations à rappeler sont supérieures aux appels transférés aux écoutants. Ce phénomène peut s'expliquer par l'augmentation des appels décrochés : le nombre d'appels transférés aux écoutants s'approche du seuil au-delà duquel, les appels relevant de la mission du SNATED font l'objet d'une invitation à rappeler.

Figure I.12 Nombre annuel d'invitations à rappeler par heure



■ Nombre moyen théorique d'écoutants par heure — Invitations à rappeler — Appels transférés aux écoutants
Source : données issues de LISA et du système téléphonique

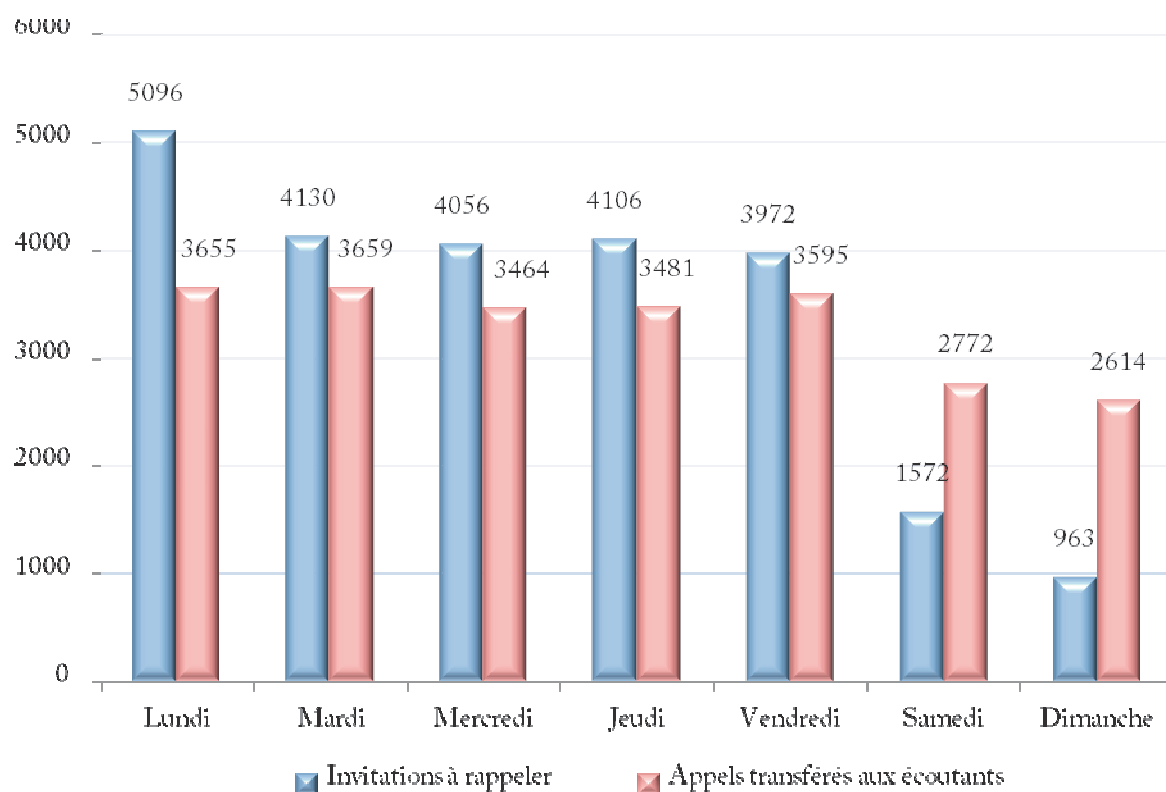
Champ : invitations à rappeler et appels transférés aux écoutants (n=47 135)

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

Lecture : 1 850 appels ont donné lieu à une invitation à rappeler entre 11h et 12h.

Cette tendance se confirme sur la semaine (cf. figure I.13) durant laquelle le nombre d'invitations à rappeler dépasse le nombre d'appels transférés aux écoutants du lundi au vendredi. Le nombre d'invitations à rappeler diminue significativement le samedi et le dimanche : le nombre d'appels entrants étant plus faible, la saturation du service est limitée. Le nombre d'appels transférés aux écoutants est stable toute la semaine et diminue le week-end.

Figure I.13 Nombre d'invitations à rappeler par jour



Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : invitations à rappeler et appels transférés aux écoutants (n=47 135)

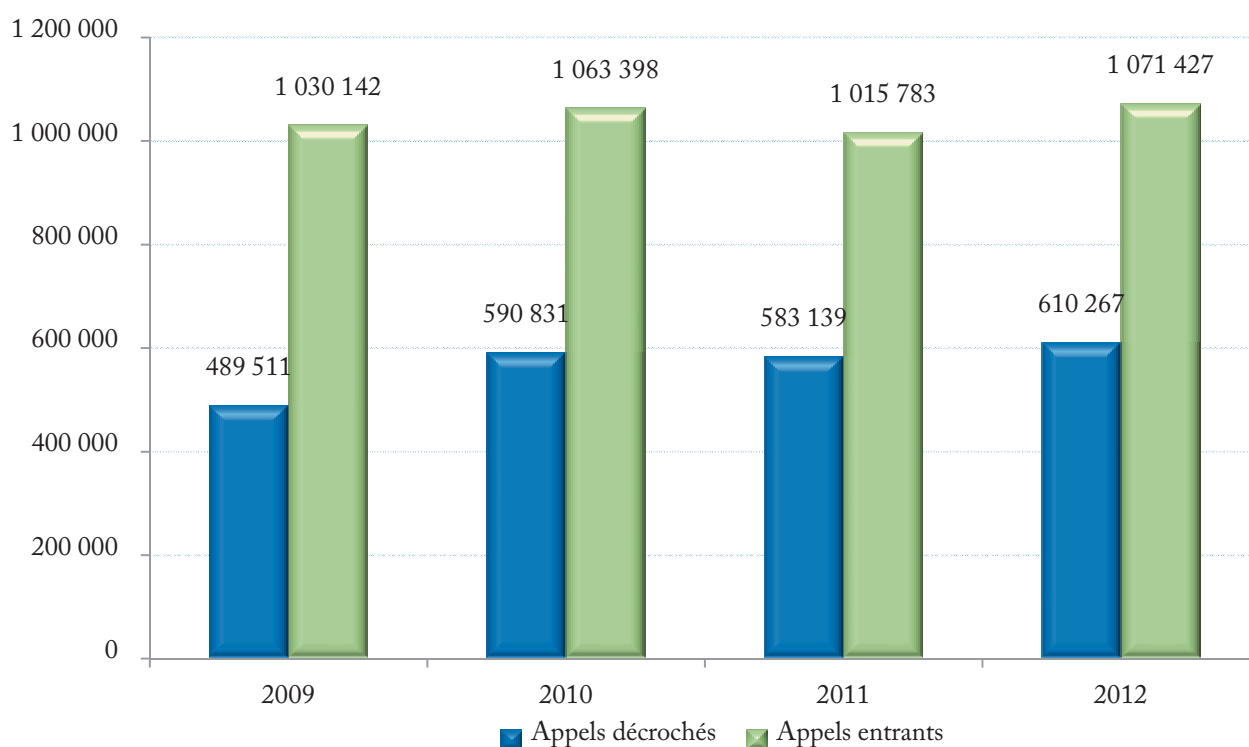
Lecture : 5 096 appels ont donné lieu à une invitation à rappeler le lundi.

1.4 Evolution des différents types d'appels

Le système actuel de saisie des données, LISA, a été mis en place en juin 2008 et le système téléphonique est opérationnel depuis novembre 2008. C'est donc à partir de 2009, grâce à une méthode de saisie uniforme, robuste et de fiable, que la cohérence du dispositif est mise en œuvre.

Le nombre annuel d'appels décrochés repart à la hausse en 2010 (+20,7 % entre 2009 et 2010) pour diminuer légèrement en 2011 (-1,3 %) et augmenter à nouveau de 4,7 % en 2012 (cf. figure I.14). Cette hausse est associée à une augmentation des sollicitations puisque le nombre d'appels entrants à augmenter de 5,5 %.

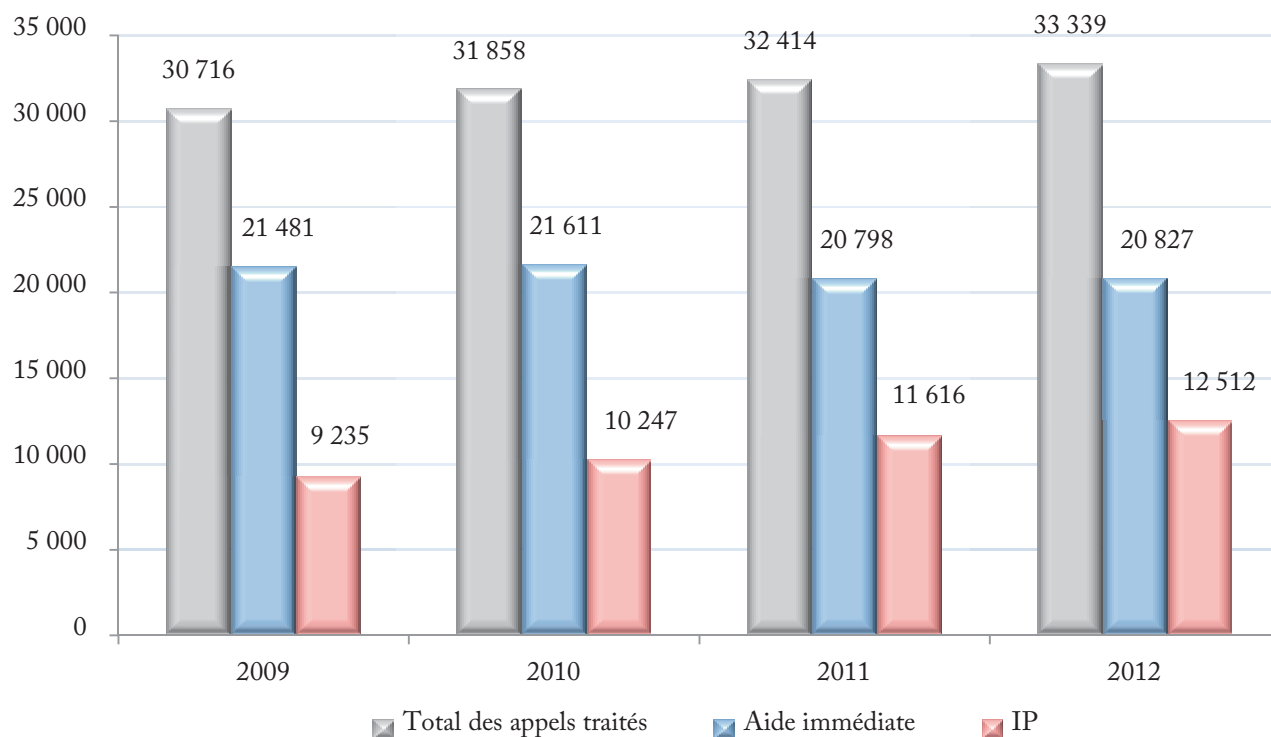
Figure I.14 Nombre annuel d'appels entrants décrochés depuis 2009



Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Lecture : en 2012, 610 267 appels ont été décrochés.

Figure I.15 Nombre d'appels traités par an depuis 2009



Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 339)

Lecture : en 2012, sur les 33 339 appels traités, 12 512 sont des informations préoccupantes.

Le nombre d'appels traités par les écoutants est en hausse de 8,5 % depuis 2009 et de 2,9 % pour la seule période 2011-2012. Cette hausse est principalement liée à la nette augmentation des IP qui ont progressé de 7,7 % entre 2011 et 2012 alors que les AI se sont stabilisées (cf. figure I.15). Cette augmentation des IP porte à +35,5 % l'évolution sur la période 2009-2012. Cette hausse est certainement corrélée à l'élargissement du périmètre d'intervention du SNATED en application de la loi de rénovation de la protection de l'enfance du 5 mars 2007. Certaines situations font désormais l'objet d'une IP, alors qu'elles étaient traitées en AI auparavant. La conjugaison de ces évolutions porte le taux d'appels traités à 5,6 % et dans ces appels traités plus d'un sur trois est une IP.

Conclusion

L'analyse des flux d'appels reçus par le SNATED permet d'observer plusieurs évolutions marquées pour l'année 2012 :

- L'augmentation substantielle des appels entrants s'est accompagnée d'une augmentation du nombre d'appels décrochés : la première hausse étant légèrement supérieure à la seconde, le taux de décrochage de 57 % diminue très légèrement par rapport à 2011.

- L'augmentation du nombre d'appels décrochés s'accompagne logiquement d'une hausse importante des invitations à rappeler.
- L'augmentation des appels traités se traduit exclusivement par la hausse du nombre des IP.

L'activité est plus soutenue sur la période de janvier à juin et durant la semaine, un nombre supérieur d'appels entrants et décrochés apparaît du lundi au vendredi, de 12h à 19h notamment. Les samedi et dimanche, les périodes juillet-août et novembre-décembre ainsi que la tranche horaire de minuit à 7h du matin sont toujours marqués par un nombre plus faible des appels entrants. Cette variabilité de l'activité rend les taux de décrochage volatiles selon les périodes. Ils sont plus élevés lorsque le nombre d'appels entrants est plus faible.

En moyenne, les temps d'attente sont restés stables mais les agents du pré-accueil ont favorisé l'accès au service à un plus grand nombre avant 15 secondes.

2. Les appels traités

Les appels traités regroupent les AI et les IP qui représentent 5,6 % des appels décrochés en 2012. La nature de ces appels, leur durée, leur évolution dans le temps et leur répartition géographique fournissent des informations complémentaires qu'il convient de préciser.

Dans l'analyse de ces appels, il ne faut pas assimiler un appel à une situation. En effet, plusieurs appels peuvent évoquer une même situation, un danger sera alors comptabilisé plusieurs fois.

Les appels traités ne font pas tous référence à des enfants en danger ou en risque de l'être. Afin de pouvoir classer les appels, deux types de fiches existent :

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

Les IP sont nécessairement inscrites en 'format long' alors que les AI peuvent correspondre aux deux types de format selon le contenu de l'appel.

2.1 Description des appels traités

En 2012, 31 721 appels en format long et 1 618 appels en format court sont recensés (cf. figures II.1 et II.2). Parmi les 31 721 appels en format long, 60,6 % ont donné suite à une AI (légère baisse par rapport à 2011), les autres à une IP. Ces appels concernent majoritairement une situation d'enfant en

danger ou en risque de l'être³ (72,3 % des appels longs) et cette part est en augmentation au détriment des questionnements juridiques pour les aides immédiates.

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

Objet de l'appel	Aide immédiate		Information préoccupante	
	Effectif	%	Effectif	%
Situation d'enfant en danger ou en risque de l'être	10 530	54,8%	12 498	99,9%
Problèmes éducatifs	1 157	6%	-	-
Difficultés relationnelles	681	3,6%	-	-
Conflits conjugaux	478	2,5%	2*	0%
Questionnement psychologique	1 310	6,8%	-	-
Questionnement juridique	2 713	14,1%	-	-
Questions sur les suites d'une information préoccupante ou d'une AI	1 973	10,3%	12	0,1%
Non renseigné	367	1,9%	-	-
Total	19 209	100%	12 512	100%

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels au format long (n=31 721)

Lecture : 1 197 appels au format long avaient pour objet principal des problèmes éducatifs.

**Ces deux situations concernent des adultes particulièrement vulnérables.*

Les caractéristiques des appels sont à distinguer entre les AI et les IP, ces dernières qui concernent 24 079 enfants évoquent des « situations d'enfants en danger ou en risque de l'être » à hauteur de 99,9%. Il est à noter que 54,8 % des AI concernent des situations d'enfants en danger qui n'ont pas été transmises au département parce qu'il n'a pas été possible de recueillir les identifiants nécessaires ou parce que la situation a déjà fait l'objet d'une IP et qu'aucun élément nouveau ne justifiait une retransmission. Par ailleurs, les AI concernent des appels dont les caractéristiques sont plus diversifiées : questionnements juridiques pour 14,1 %, problèmes éducatifs pour 6 %, questions sur les suites d'une information préoccupante ou d'une AI pour 10,3 %. Cette diversité observée dans les contenus des appels renvoie à la mission première de prévention, de conseil et d'orientation dévolue au SNATED.

³ 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.

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

Aides Immédiates	Effectif	%
Demande d'informations	432	26,6%
Prise de contact sans élément exploitable	377	23,3%
Souffrance psychique d'un adulte	253	15,6%
Coordonnées d'un autre service	192	11,9%
Témoignage au sujet ou d'une ancienne victime	127	7,9%
Scénario	69	4,3%
Témoignage d'un adulte actuellement victime	45	2,8%
Demande d'un poste écoutant	22	1,4%
Pervers	69	4,3%
Demande de documentation sur le SNATED	10	0,6%
Phonophile	15	0,9%
Non renseigné	7	0,4%
Total	1 618	100%

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels au format court (n=1 618)

Lecture : 26,6 % des appels au format court avaient pour objet principal une demande d'informations.

Le nombre d'appels au format court a connu une baisse en 2012. Les demandes d'informations et les prises de contact ne permettant pas à l'écouter d'exploiter la situation représentent la moitié des appels courts. 9,5 % des appels courts correspondent à des « *Scénarii* », « *Pervers* » et « *Phonophile* ». Bien qu'en légère progression, ceux-ci restent très minoritaires et parviennent au service essentiellement la nuit. Les appelants « *Pervers* » et « *Phonophiles* » dont le numéro est identifié, sont « *blacklistés*⁴ » et, lorsque cela reste insuffisant, l'institution saisit l'autorité judiciaire en déposant plainte. En 2012, 4 284 appels ont été « *blacklistés* » pour un total de 2 842 numéros différents. 3 numéros ont été à l'origine de plus de 90 appels chacun.

Ces appels au format court ou long se distinguent également par leur durée (cf. figure II.3). La durée moyenne des appels traités est de presque 15 minutes. Cependant, des différences se manifestent selon la nature de l'appel. Ainsi, les appels donnant lieu à une IP durent en moyenne 17 minutes contre 14 minutes pour les AI au format long et 7 minutes pour les AI au format court. La durée moyenne relativement élevée observée pour les appels donnant lieu à des AI au format court s'explique par des temps d'entretien importants de la part d'adultes manifestant une souffrance psychique ou exprimant

⁴ En 2011, un dispositif de « *blacklistage* » a été mis en place afin de dissuader les appelants déviants et de garantir l'accès au service pour les autres appels. Comme cela est indiqué dans la section du rapport d'activité portant sur le *blacklistage*, ce dispositif ne constitue pas une impossibilité de joindre le 119 à partir du numéro identifié.

un témoignage d'ancienne victime. Les demandes d'informations (documentation, coordonnées d'un autre service) restent inférieures à 4 minutes.

Figure II.3 Durée des appels traités

	Aide immédiate				Information préoccupante		Appels traités	
	Format court		Format long					
Moins de 3 minutes	665	41,1%	2 002	10,4%	453	3,6%	3 120	9,4%
De 3 à 5 minutes	259	16%	1 815	9,5%	319	2,6%	2 393	7,2%
De 5 à 8 minutes	298	18,4%	3 034	15,8%	1 356	10,9%	4 688	14,1%
De 8 à 10 minutes	92	5,7%	1 895	9,9%	1 250	10%	3 237	9,7%
De 10 à 15 minutes	120	7,4%	3 744	19,5%	3 091	24,8%	6 955	20,9%
De 15 à 20 minutes	65	4%	2 398	12,5%	2 244	18%	4 707	14,1%
De 20 à 30 minutes	71	4,4%	2 536	13,2%	2 309	18,5%	4 916	14,8%
De 30 à 40 minutes	25	1,6%	1 043	5,4%	879	7%	1 947	5,8%
Plus de 40 minutes	23	1,4%	730	3,8%	577	4,6%	1 330	4%
Durée moyenne des appels	6min48		14min02		17min14		14min52	
Total	1 618		19 197		12 478		33 293	

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels traités (n=33 339)

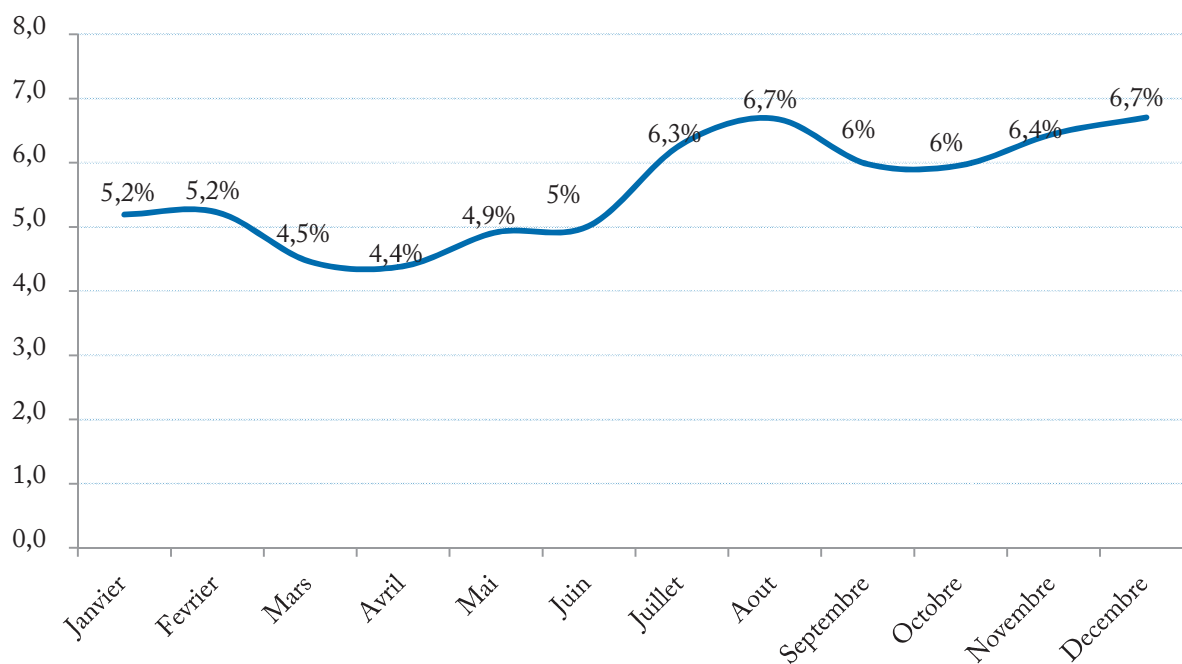
Lecture : 24,8 % des appels donnant lieu à une information préoccupante durent de 10 à 15 minutes.

Note : la durée de 46 appels a été écartée pour raison de valeurs aberrantes.

2.2 Analyse des appels traités dans le temps

En rapportant le nombre d'appels traités (AI+IP) au nombre d'appels décrochés, il est possible de comparer les taux mensuels d'appels traités d'une année sur l'autre. Comme en 2011, en 2012, 5,6 % des appels décrochés ont été traités. Cette proportion varie de 4,4 % au mois d'avril à 6,7 % aux mois d'août et décembre (cf. figure II.4). Le nombre d'appels traités étant relativement stable selon les mois, le taux d'appels traités est minimum lorsque le nombre d'appels décrochés est le plus élevé et maximum sur la période juillet-août et novembre-décembre durant laquelle le nombre d'appels décrochés est le plus faible.

Figure II.4 Taux mensuel d'appels traités

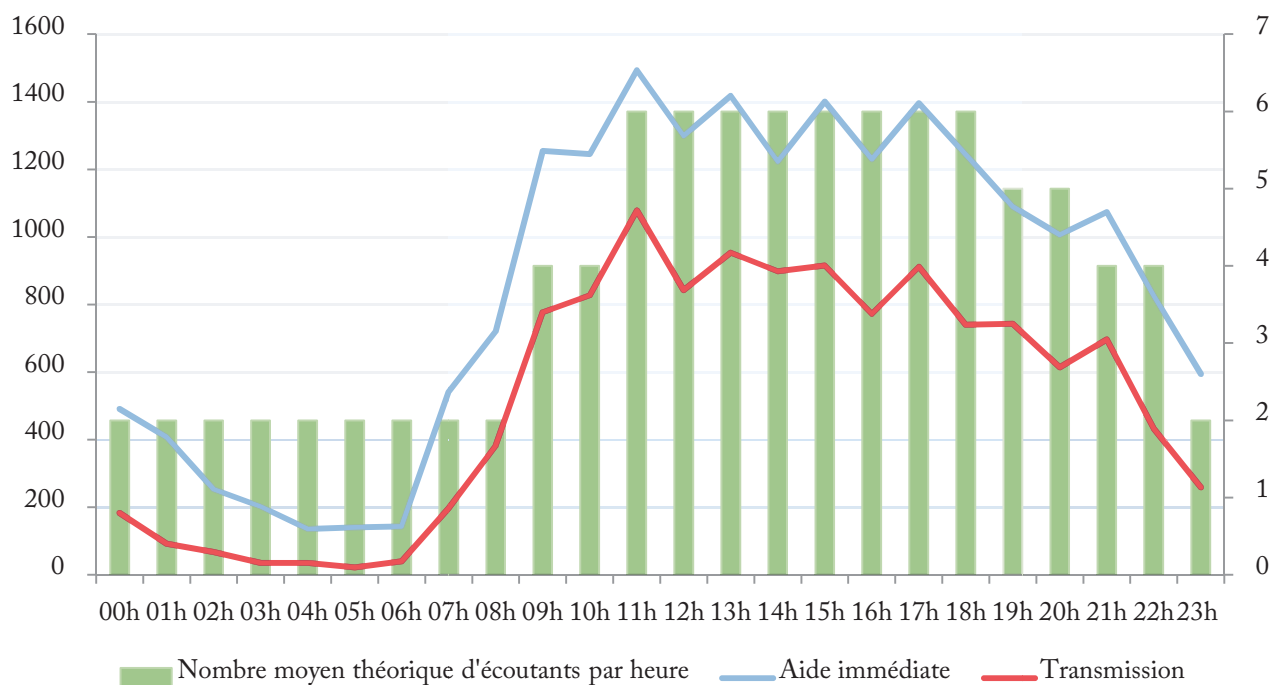


Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 339) et appels décrochés (n=610 267)

Lecture : en mai, 4,9 % des appels décrochés ont été traités.

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



Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 339)

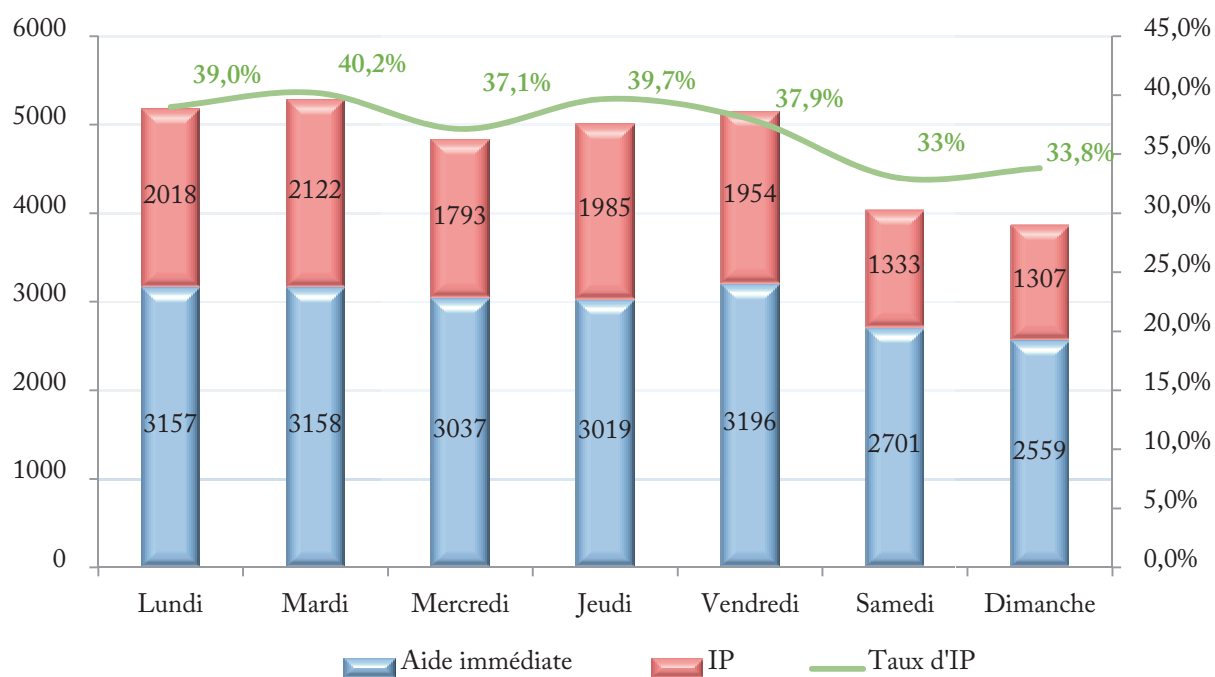
Note : l'axe des ordonnées de gauche correspond aux informations préoccupantes et aides immédiates, l'axe des ordonnées à droite au nombre moyen théorique d'écoutant par heure.

Lecture : entre 12h et 13h, il y avait 6 écoutants, 842 appels ont été transmis, 1 299 ont eu une AI.

Les courbes d'appels représentatives des AI et des IP ont une tendance quasiment similaire au cours de la journée avec des AI toujours supérieures aux IP (cf. figure II.5). Les taux d'informations préoccupantes (nombre d'appels transmis rapporté au nombre d'appels traités) oscillent entre 38,6 % et 42,3 % de 9h à 17h alors qu'ils varient entre 13,6 % et 27,2 % entre 1h et 5h du matin, pour un taux quotidien d'information préoccupante de 37,5 %.

La répartition des appels traités sur la semaine (cf. figure II.6) coïncide avec la répartition des appels décrochés (cf. figure I.4) : le nombre d'appels décrochés étant plus faible le week-end, le nombre d'appels traités est beaucoup moins élevé sur cette période.

Figure II.6 Nombre annuel d'appels traités par jour



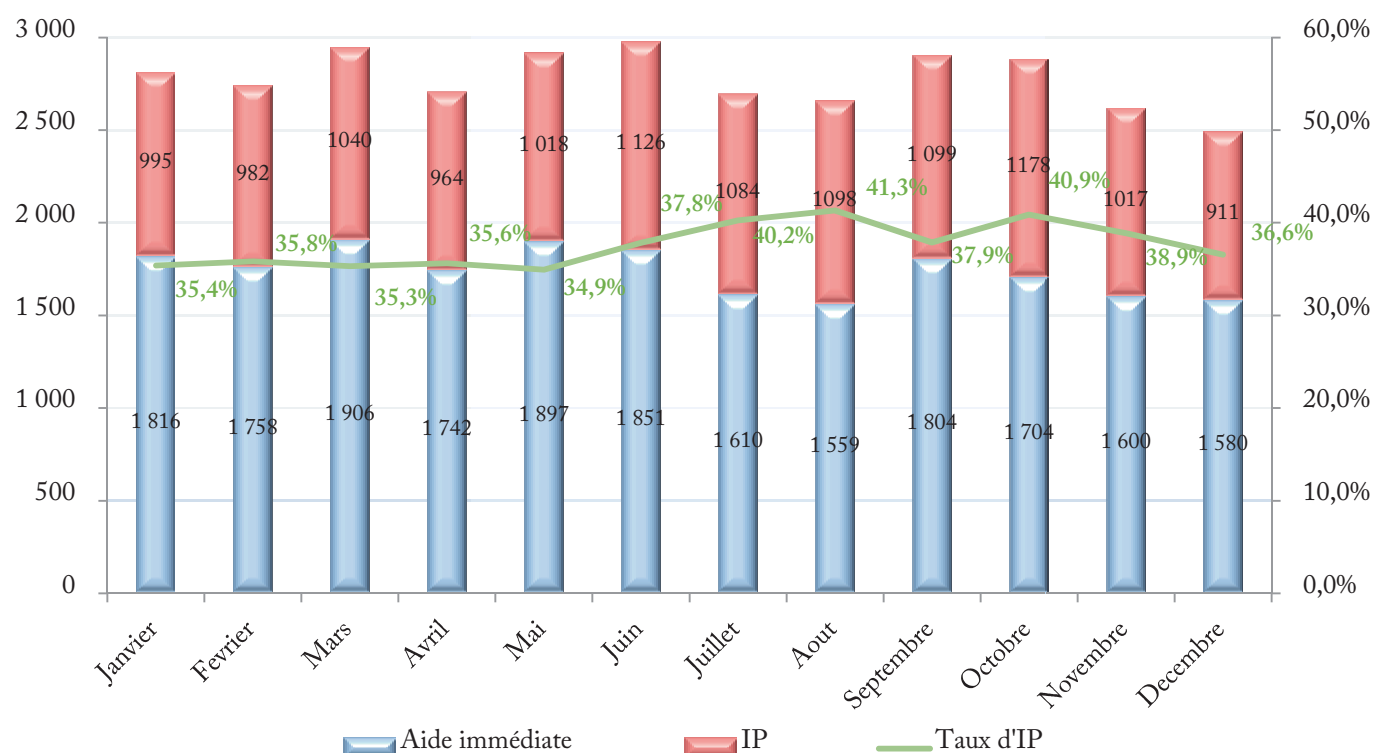
Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 339)

Lecture : 3 158 appels ont donné lieu à une aide immédiate le mardi.

Oscillant entre 37,1 % et 40,2 % du lundi au vendredi, jours où le nombre d'appels traités est le plus élevé, le taux d'informations préoccupantes chute à 33 % le samedi.

Figure II.7 Nombre d'appels traités par mois



Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 339)

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

Lecture : en juin, 1 851 appels ont donné lieu à une AI, 1 136 à une IP, soit un taux d'IP de 37,8%.

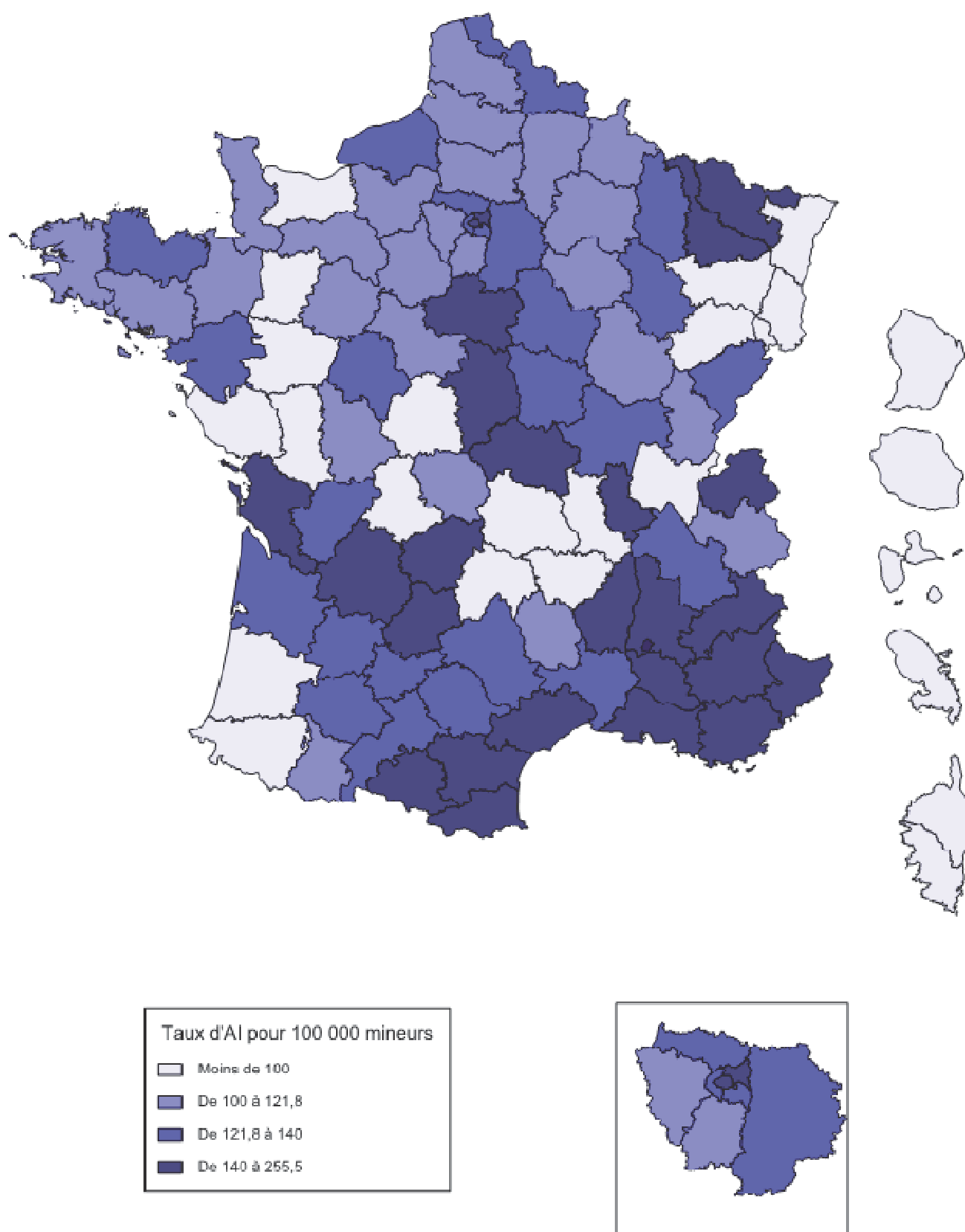
S'agissant de la répartition des appels traités par mois, les constats sont les suivants (cf. figure II.7) :

- en mars, mai, juin, septembre et octobre, un plus grand nombre d'appels est traité ;
- en avril, juillet, août et décembre, le nombre d'appels est le plus faible ;
- à compter de juillet, globalement, les taux d'informations préoccupantes sont légèrement plus élevés. Il faut d'ailleurs noter que la proportion d'IP est d'autant plus forte que le nombre d'appels traités est faible.

En 2009, les taux d'informations préoccupantes oscillaient principalement entre 25 % et 30 %. En 2010, ils se situent davantage entre 30 % et 35 % alors qu'en 2011, ils courent de 33,3 % en février à 38,2 % en mai. L'augmentation régulière du taux d'informations préoccupantes du SNATED vers les départements constatée depuis 2009 se vérifie en 2012 et sa variabilité s'accroît avec des taux d'informations préoccupantes allant de 34,9 % en mai à 41,3 % en août.

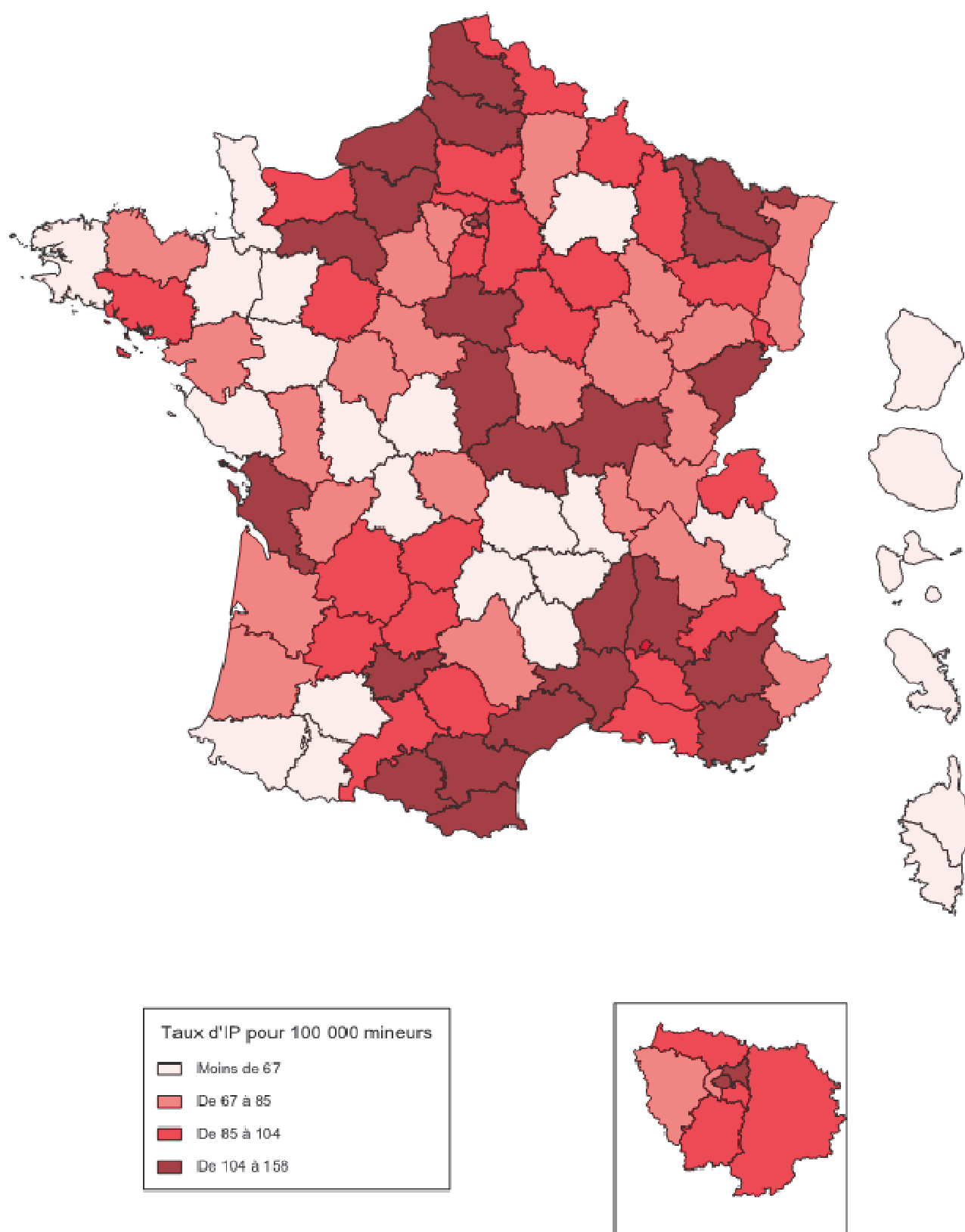
2.3 Les appels traités par départements

Figure II.8 Nombre d'aides immédiates pour 100 000 mineurs par département



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

Figure II.9 Nombre d'informations préoccupantes pour 100 000 mineurs par département



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

Figure II.10 Nombre d'informations préoccupantes et d'aides immédiates par département 2010-2012

	Aide immédiate				Information préoccupante			
	2010	2011	2012	Evolution 2010-2012	2010	2011	2012	Evolution 2010-2012
Ain	125	116	122	-2,4%	57	79	95	66,7%
Aisne	136	154	143	5,1%	85	109	101	18,8%
Allier	94	88	121	28,7%	62	52	74	19,4%
Alpes de Haute Provence	68	58	56	-17,6%	39	30	51	30,8%
Hautes Alpes	44	60	50	13,6%	19	31	25	31,6%
Alpes Maritimes	344	304	310	-9,9%	165	184	151	-8,5%
Ardèche	89	72	108	21,3%	53	54	70	32,1%
Ardennes	65	53	68	4,6%	62	46	65	4,8%
Ariège	50	31	60	20%	25	28	35	40%
Aube	84	85	80	-4,8%	61	69	62	1,6%
Aude	96	115	103	7,3%	66	77	83	25,8%
Aveyron	65	41	70	7,7%	26	31	40	53,8%
Bouches du Rhône	736	669	686	-6,8%	313	367	392	25,2%
Calvados	225	166	149	-33,8%	111	107	131	18%
Cantal	33	24	21	-36,4%	19	15	15	-21,1%
Charente	88	86	92	4,5%	36	37	50	38,9%
Charente Maritime	223	214	219	-1,8%	125	121	141	12,8%
Cher	73	103	102	39,7%	55	66	77	40%
Corrèze	53	44	68	28,3%	44	36	41	-6,8%
Haute Corse	16	24	26	62,5%	16	19	13	-18,8%
Corse du Sud	16	24	25	56,3%	6	13	9	50%
Côte d'Or	122	109	132	8,2%	51	83	75	47,1%
Côtes d'Armor	167	176	133	-20,4%	72	117	90	25%
Creuse	27	31	22	-18,5%	10	5	18	80%
Dordogne	109	90	116	6,4%	70	90	72	2,9%
Doubs	174	142	146	-16,1%	116	89	134	15,5%
Drôme	142	137	157	10,6%	78	83	116	48,7%
Eure	195	183	170	-12,8%	144	160	157	9%
Eure et Loir	106	101	100	-5,7%	66	60	68	3%
Finistère	261	219	219	-16,1%	84	95	96	14,3%
Gard	222	225	188	-15,3%	119	138	160	34,5%
Gers	46	44	44	-4,3%	25	18	21	-16%
Gironde	389	423	378	-2,8%	189	219	236	24,9%
Haute Garonne	405	371	356	-12,1%	204	198	267	30,9%
Hérault	344	356	366	6,4%	195	228	238	22,1%
Ille et Vilaine	220	240	253	15%	105	111	147	40%
Indre	54	41	32	-40,7%	32	25	22	-31,3%
Indre et Loire	108	130	174	61,1%	65	84	87	33,8%

	Aide immédiate				Information préoccupante			
	2010	2011	2012	Evolution 2010-2012	2010	2011	2012	Evolution 2010-2012
Isère	362	308	342	-5,5%	194	183	207	6,7%
Jura	72	62	65	-9,7%	36	46	40	11,1%
Landes	65	90	74	13,8%	42	56	54	28,6%
Loir et Cher	84	77	74	-11,9%	63	59	55	-12,7%
Loire	173	159	159	-8,1%	59	71	88	49,2%
Haute Loire	43	34	38	-11,6%	18	18	23	27,8%
Loire Atlantique	352	328	412	17%	211	209	235	11,4%
Loiret	232	237	228	-1,7%	130	148	154	18,5%
Lot	47	38	56	19,1%	31	23	33	6,5%
Lot et Garonne	97	60	84	-13,4%	48	25	56	16,7%
Lozère	17	19	17	0%	3	8	8	166,7%
Maine et Loire	172	197	182	5,8%	98	116	120	22,4%
Manche	107	110	118	10,3%	66	70	64	-3%
Marne	130	87	131	0,8%	100	90	76	-24%
Haute Marne	47	38	50	6,4%	21	22	28	33,3%
Mayenne	53	66	52	-1,9%	45	49	46	2,2%
Meurthe et Moselle	284	210	267	-6%	159	180	216	35,8%
Meuse	40	46	55	37,5%	28	42	41	46,4%
Morbihan	140	137	169	20,7%	90	115	145	61,1%
Moselle	315	295	323	2,5%	187	208	239	27,8%
Nièvre	43	53	54	25,6%	32	29	29	-9,4%
Nord	832	759	791	-4,9%	518	606	592	14,3%
Oise	234	211	220	-6%	163	178	181	11%
Orne	92	66	65	-29,3%	59	50	68	15,3%
Pas de Calais	408	384	412	1%	325	354	420	29,2%
Puy de Dôme	95	134	104	9,5%	56	74	74	32,1%
Pyrénées Atlantiques	135	142	124	-8,1%	72	71	84	16,7%
Hautes Pyrénées	55	38	49	-10,9%	22	22	28	27,3%
Pyrénées Orientales	144	122	157	9%	59	97	102	72,9%
Bas Rhin	233	261	227	-2,6%	161	168	173	7,5%
Haut Rhin	177	172	161	-9%	100	110	128	28%
Rhône	591	555	540	-8,6%	277	324	284	2,5%
Haute Saône	41	46	45	9,8%	31	28	36	16,1%
Saône et Loire	119	125	149	25,2%	85	104	118	38,8%
Sarthe	168	125	137	-18,5%	117	86	115	-1,7%
Savoie	106	93	106	0%	33	50	44	33,3%
Haute Savoie	234	224	250	6,8%	125	136	148	18,4%
Paris	1 153	988	984	-14,7%	453	474	531	17,2%
Seine Maritime	457	413	367	-19,7%	367	379	357	-2,7%

	Aide immédiate				Information préoccupante			
	2010	2011	2012	Evolution 2010-2012	2010	2011	2012	Evolution 2010-2012
Seine et Marne	477	444	446	-6,5%	261	278	297	13,8%
Yvelines	455	377	353	-22,4%	234	245	239	2,1%
Deux Sèvres	78	60	73	-6,4%	49	41	60	22,4%
Somme	161	165	151	-6,2%	116	137	132	13,8%
Tarn	97	115	103	6,2%	41	54	78	90,2%
Tarn et Garonne	55	68	68	23,6%	35	39	58	65,7%
Var	332	307	300	-9,6%	205	257	236	15,1%
Vaucluse	207	198	193	-6,8%	140	103	123	-12,1%
Vendée	152	123	133	-12,5%	76	83	71	-6,6%
Vienne	83	68	100	20,5%	50	39	54	8%
Haute Vienne	66	57	68	3%	51	45	43	-15,7%
Vosges	89	101	77	-13,5%	56	72	76	35,7%
Yonne	114	117	95	-16,7%	92	87	64	-30,4%
Territoire de Belfort	31	41	32	3,2%	17	35	32	88,2%
Essonne	375	388	347	-7,5%	203	224	270	33%
Hauts de Seine	406	412	447	10,1%	191	221	246	28,8%
Seine Saint Denis	667	621	685	2,7%	456	474	472	3,5%
Val de Marne	464	496	421	-9,3%	279	299	301	7,9%
Val d'Oise	436	434	386	-11,5%	248	238	279	12,5%
Guadeloupe	58	77	95	63,8%	47	51	44	-6,4%
Martinique	39	23	23	-41%	18	15	14	-22,2%
Guyane	55	45	61	10,9%	59	43	59	0%
Réunion	144	124	165	14,6%	76	82	97	27,6%
Mayotte	11	4	5	-54,5%	2	2	2	0%
Polynésie Française	4	1	3	-25%	0	0	0	NC
St Pierre et Miquelon	1	1	1	0%	0	0	0	NC
International	66	69	49	-25,8%	0	0	0	NC
Non défini	2 901	2 214	1 963	-32,3%	0	0	0	NC
Total	21 987	20 208	20 827	-7,5%	10 756	11 616	12 512	16,3%

Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 339)

Paris, le Nord, les Bouches-du-Rhône, la Seine-Saint-Denis et le Rhône sont les cinq départements qui concentrent le plus d'AI en 2012 (cf. figure II.10). S'agissant des IP, les quatre premiers départements sont identiques, le cinquième étant remplacé par le Pas-de-Calais. Seuls, 18

départements voient leurs IP⁵ diminuer entre 2010 et 2012 contre 54 départements pour les AI. De façon générale, les AI ont diminué de 7,5 % contre une augmentation de 16,3 % pour les IP. L'élargissement du périmètre d'intervention du service révèle le différentiel entre l'évolution des deux types d'appels.

Néanmoins, le groupe des six départements préalablement cités représente une forte population. En rapportant le nombre d'AI et d'IP pour 100 000 mineurs (cf. figures II.8 et II.9), les départements pour lesquels les ratios d'AI sont les plus élevés sont : Paris, l'Ariège, l'Allier, les Charente-Maritime et les Hautes Alpes. S'agissant des IP, ce sont les Alpes de Haute-Provence, la Meurthe et Moselle, Paris, la Seine-Maritime et le Cher qui présentent les ratios les plus élevés.

Conclusion

Un peu moins de 6 appels décrochés sur 100 sont traités par le plateau d'écoute. Sur 100 appels traités, 62 donnent lieu à une AI et 38 à une IP. Le taux d'informations préoccupantes est en augmentation depuis 2009 atteignant 37,5 % en 2012 et celui-ci est plus élevé en journée (9h-17h) et pendant la semaine.

Les appels durent en moyenne 4 minutes de plus lorsqu'ils donnent lieu à une IP. Des disparités territoriales apparaissent, mais globalement, depuis 2010, la tendance est à une baisse du nombre d'AI et à une augmentation du nombre d'IP.

⁵ L'interprétation des taux de variation doit se faire prudemment. En effet, lorsque les effectifs des départements sont petits ou lorsqu'un département n'était pas habitué à diffuser le numéro du 119 (comme Mayotte), les variations peuvent paraître importantes.

3. Caractéristiques de la population concernée par les appels

Les appels reçus au SNATED permettent de recueillir différents types d'informations (âge, sexe, lien avec l'enfant, environnement familial) sur les trois types de personnes concernées que sont les appelants, les enfants et les auteurs présumés. Ces informations peuvent être déclinées selon le type d'appel, à savoir aide immédiate ou information préoccupante.

3.1 Description des appelants

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 être lié à 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 : il a communiqué à l'écoutant sa qualité vis-à-vis de l'enfant.*
- l'appelant n'est pas désigné : il a refusé de communiquer à l'écoutant sa qualité et/ou son identité.*

Catégories d'appelants :

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

Autre famille : oncle, tante, cousin, cousine...

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

Personnel institutionnel : personnel accueil de l'enfance, personnel d'établissement d'accueil, enseignant, autre personne de l'éducation nationale, élu, personnel de mairie, professionnel de santé, autre personnel institutionnel.

Autre : personne inconnue de l'enfant, voisin, intervenant artistique-sportif...

Dans la majorité des cas, il n'y a qu'un seul appelant (34 637 appelants pour 33 339 appels traités). Pour les IP, 13 049 appelants ont évoqué des situations relatives à 24 079 enfants.

La part des appelants non désignés a diminué en 2012 mais représente tout de même plus d'un appelant sur 5 et la moitié des appelants dans le cas des informations préoccupantes (cf. figure III.1) :

En effet, ces situations étant plus graves, les appelants sont plus réticents à dévoiler le lien qui les unit à l'enfant et craignent davantage les suites de leur intervention : représailles des auteurs présumés de danger, suites juridiques les impliquant, craintes de perte de contact avec l'enfant, etc.

Avec la précaution d'interprétation impliquée par cette forte proportion d'appelants « non désignés » et de manière fidèle aux années précédentes, 3 appelants sur 10 sont les parents, même s'ils sont davantage représentés dans les appels donnant lieu à une AI. La proportion de mères est supérieure à celle des pères dans le cas des AI (+6 points) ; a contrario, les pères appellent plus le service dans les cas d'IP (+2 points) pour la première fois depuis 2009. Dans les situations donnant lieu à une AI, 13,6 % des appels proviennent des mineurs concernés contre 7,9 % pour les IP.

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

Qualité de l'appelant	Aide immédiate		Information préoccupante		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Mère	4 562	21,1%	1 027	8,5%	5 589	16,1%
Père	3 273	15,2%	1 287	10,6%	4 560	13,2%
Mineur concerné	2 940	13,6%	957	7,9%	3 897	11,3%
Voisin	1 219	5,6%	868	7,2%	2 087	6,0%
Entourage amical	1 466	6,8%	514	4,2%	1 980	5,7%
Grands-parents	1 565	7,2%	475	3,9%	2 040	5,9%
Famille autre	1 099	5,1%	532	4,4%	1 631	4,7%
Personnel institutionnel	1 050	4,9%	565	4,7%	1 615	4,7%
Adulte concerné	631	2,9%	2	0,0%	633	1,8%
Beau-parent	465	2,2%	135	1,1%	600	1,7%
Membre de la fratrie	263	1,2%	111	0,9%	374	1,1%
Jeune Majeur concerné	226	1,0%	48	0,4%	274	0,8%
Gendarmerie/Police	65	0,3%	13	0,1%	78	0,2%
Autre	1 026	4,8%	520	4,3%	1 546	4,5%
Ne sait pas	1 738	8%	5 995	49,5%	4 986	22,3%
Total	21 588	100%	13 049	100%	34 637	100%

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appelants (n=34 637)

Lecture : 7,2 % des AI sont des appels passés par un des grands-parents de l'enfant en danger ou en risque de l'être.

Le nombre de jeunes majeurs concernés (18-21 ans) c'est-à-dire victimes, appelant le service, est en baisse depuis 2009, conduisant sa part à 0,8 % des appelants en 2012. La part des appelants familiaux autres que les parents (grands-parents et autre famille) et de l'entourage amical est relativement stable par rapport à 2011.

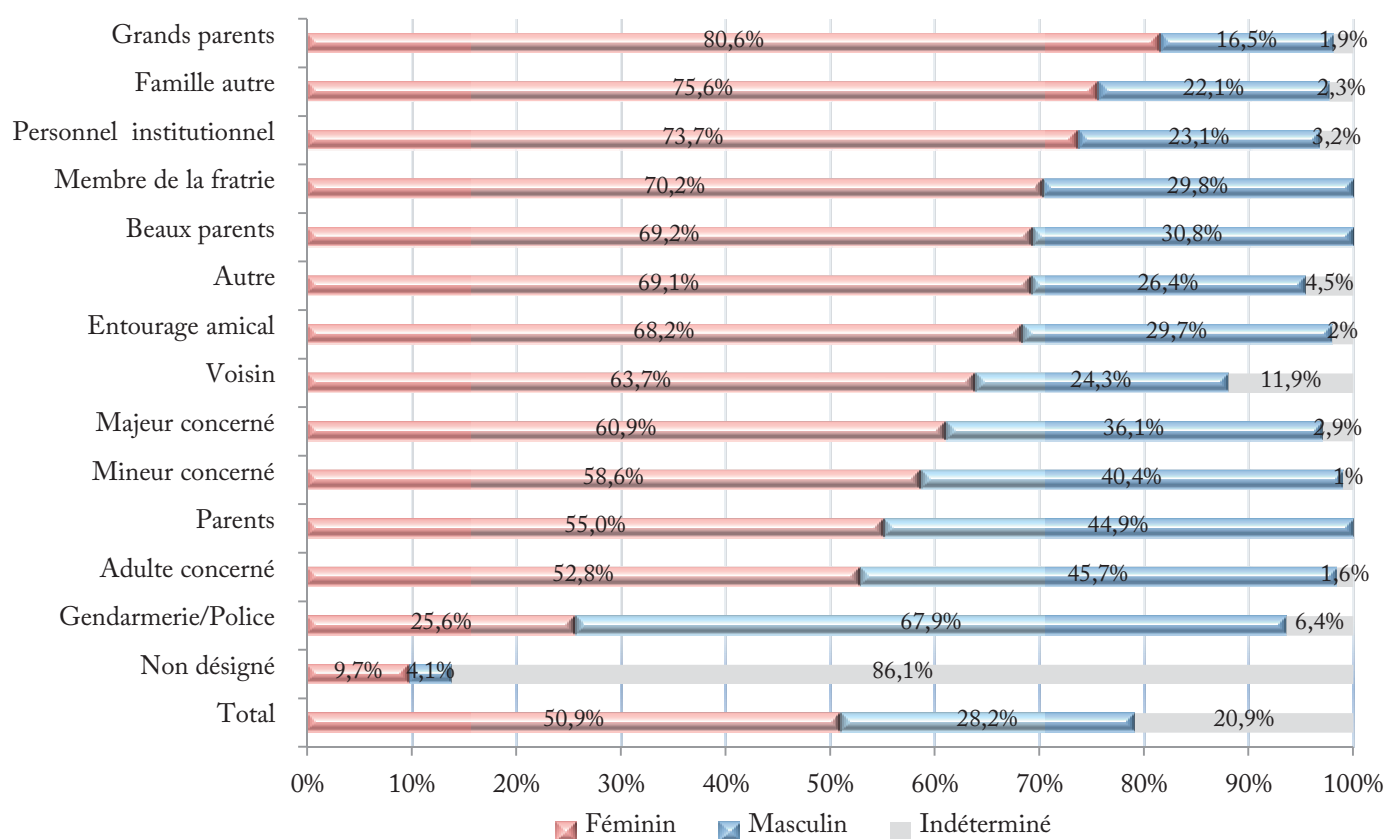
Les appels émis par la gendarmerie/police qui donnent lieu à une AI concernent des demandes de renseignements sur un lieu d'accueil pour le mineur ou sur la procédure de réquisition.

3.1.2 Caractéristiques des appelants et comparaisons

Les femmes représentent 50,9 % des appelants et sont majoritaires dans toutes les catégories d'appelants, exceptée pour la gendarmerie/police (cf. figure III.2). Entre 7 et 8 appels sur 10 provenant d'un des grands-parents, d'un autre membre de la famille, d'un membre de la fratrie ou d'un personnel institutionnel sont passés par des femmes.

Les hommes sont plus présents que la moyenne lorsqu'ils sont parents, mineurs concernés ou majeurs concernés (respectivement 41,8 %, 38,4 %, 30 %). Leur part est en augmentation dans la plupart des catégories d'appelants depuis 2010.

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



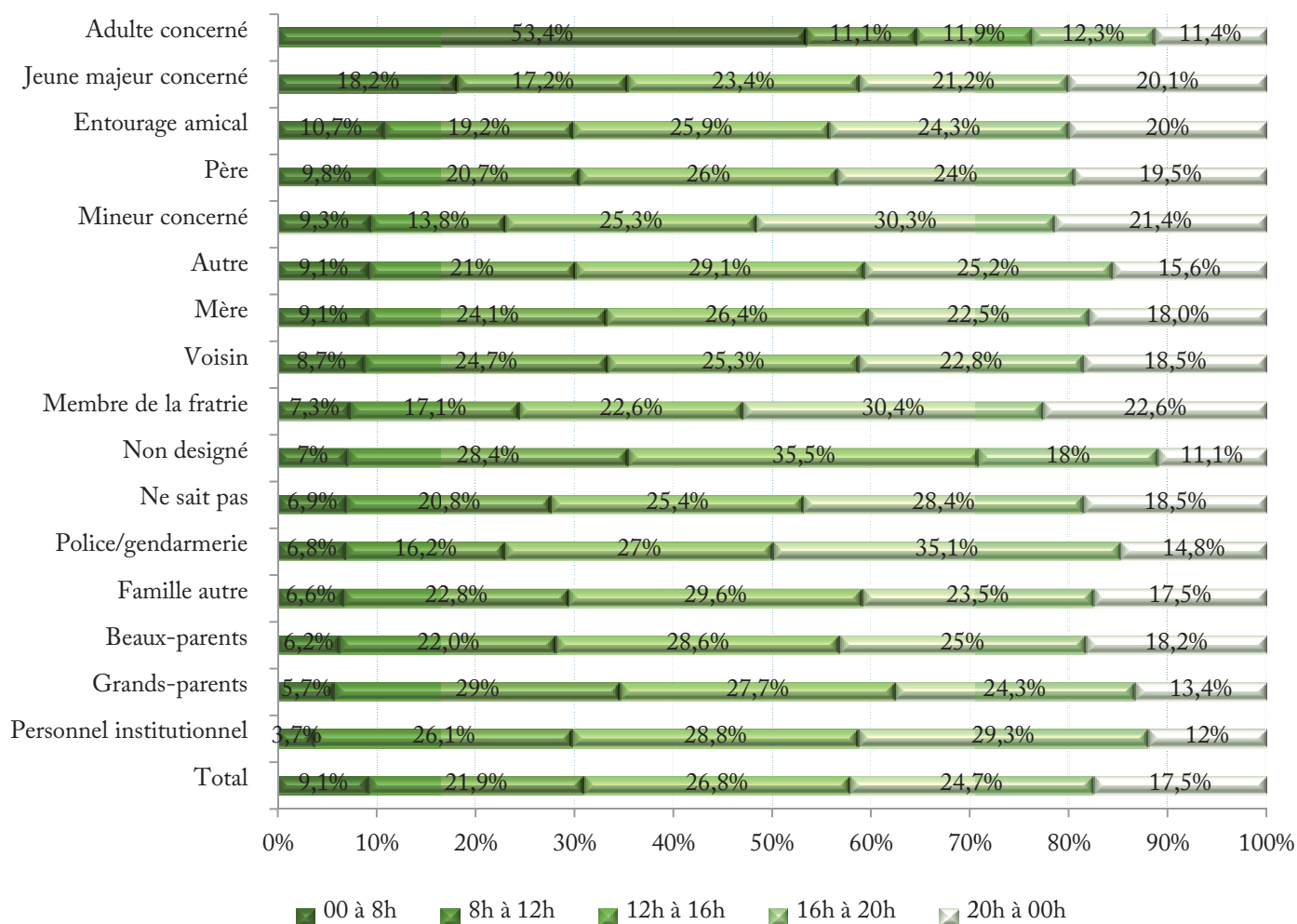
Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appelants (n=34 637)

Lecture : 50,9 % des parents appelants sont des femmes.

Les types d'appelants contactent le service à des heures différentes (cf. figure III.3). Si les mineurs concernés et les membres de la fratrie appellent plus fréquemment entre 12h et 20h, les jeunes majeurs concernés appellent plus souvent entre 20h et 8h du matin.

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



Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appelants (n=34 637)

Lecture : 26,1 % des appels venant d'un professionnel ont été passés entre 8h et 12h.

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

Il est important de retenir que tous les enfants qui font l'objet d'un appel ne sont pas forcément en danger ou en risque de l'être. Dans ce cas précis, ils sont alors enregistrés avec la précision « pas de danger évoqué ». En cas d'appel pour une même situation, le ou les enfants sont comptabilisés autant de fois qu'il y a de ré-appels.

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

Type d'appel	Danger évoqué		Pas de danger précisé		Total des enfants	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Aides immédiates	20 340	45,8%	12 076	87,3%	32 416	55,6%
Informations préoccupantes	24 079	54,2%	1 761	12,7%	25 840	44,4%
Total des enfants	44 419	100%	13 837	100%	58 256	100%

Source : données issues de LISA

Champ : enfants signalés dans les appels (n=58 256)

Lecture : la situation de 54,2 % des enfants pour lesquels un danger est évoqué donne suite à une information préoccupante.

Les appels traités concernent 58 256 enfants (3 820 enfants de plus qu'en 2011 soit une augmentation de 6,6 %) ; 76,2 % de ces enfants sont concernés par une situation de danger (cf. figure III.4). Lorsqu'un danger est évoqué, 54,2 % des enfants voient leur situation faire l'objet d'une IP. Bien que le nombre d'enfants concernés par un appel traité ait progressé, la répartition entre AI et IP reste similaire à celle de 2011.

3.2.1 Caractéristiques des enfants

Les informations relatives au sexe et à l'âge sont renseignées pour la majorité des enfants (88,2 %), cette part étant stable par rapport à 2011 (cf. figure III.5). Pour 2,8 %, ni l'âge, ni le sexe ne sont connus.

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

Age connu Sexe connu	Non	Oui	Total
Non	1 231 2,8%	1 430 3,2%	2 661 6%
Oui	2 595 5,8%	39 163 88,2%	41 758 94%
Total	3 826 5,3%	40 593 88,1%	44 419 100%

Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n=44 419)

Lecture : le sexe et l'âge sont renseignés pour 39 163 enfants en danger ou en risque de l'être, soit 88,2 %.

Les enfants en danger sont pour 47,5 % des filles contre 46,5 % des garçons (cf. figure III.6). En distinguant les AI des IP, les premières concernent davantage les filles (+4,2 points) alors que les secondes concernent davantage les garçons (+1,7 point).

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

Sexe	Aide immédiate		Information préoccupante		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Filles	9 904	48,7%	11 191	46,5%	21 095	47,5%
Garçons	9 046	44,5%	11 616	48,2%	20 662	46,5%
Non renseigné	1 390	6,8%	1 272	5,3%	2 662	6%
Total	20 340	100%	24 079	100%	44 419	100%

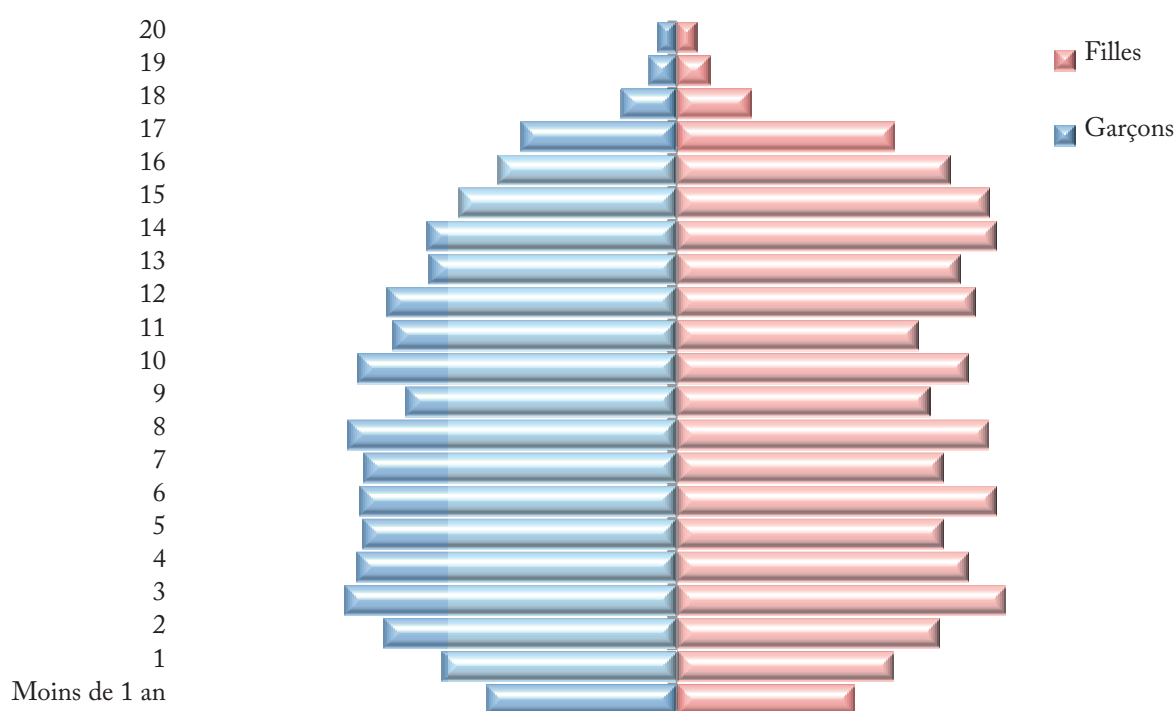
Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n=44 419)

Lecture : 48,7 % des AI concernent des filles.

La pyramide des âges met en avant que le nombre de garçons en danger est globalement supérieur à celui des filles de 0 à 10 ans (cf. figure III.7). A partir de 11 ans, la tendance s'inverse et le nombre de filles en danger devient largement supérieur à celui des garçons dont le nombre se réduit considérablement. La baisse du nombre de filles en danger n'est réellement observée qu'à partir de 17 ans. La chute importante observée à partir de 18 ans démontre que le SNATED n'est pas repéré comme pouvant aider les jeunes majeurs.

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

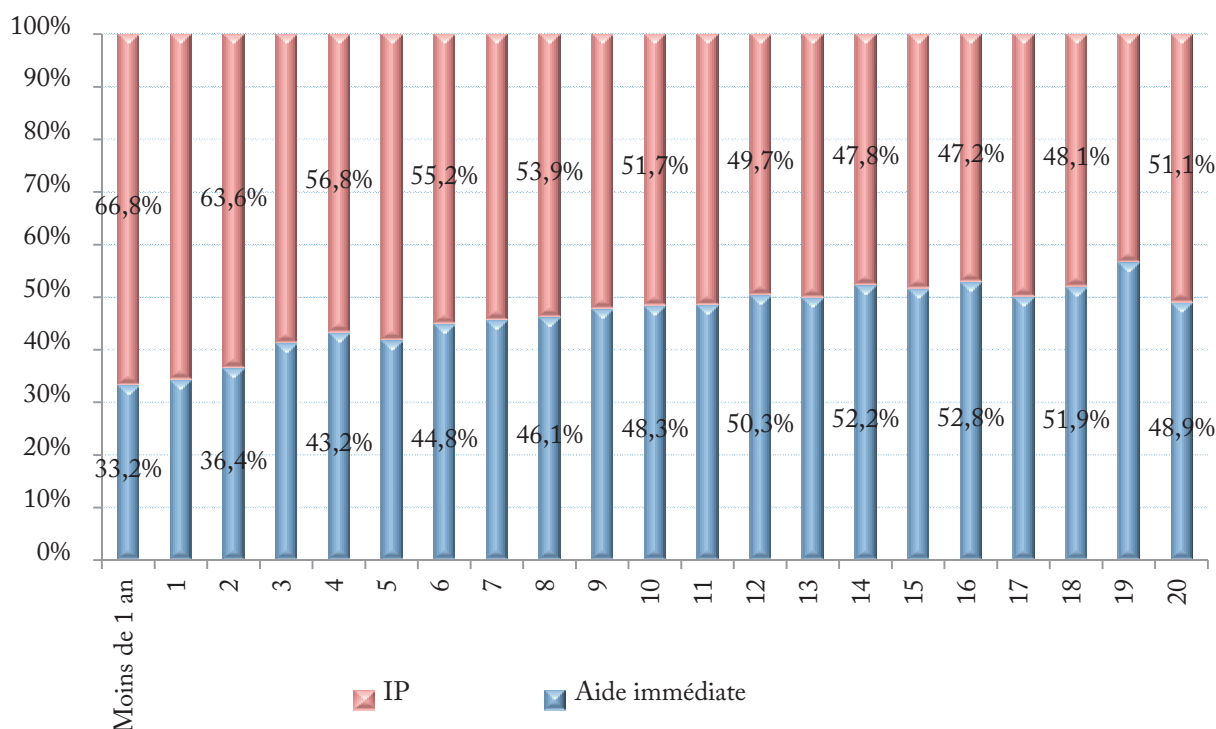


Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger dont le sexe et l'âge sont connus (n=39 163)

Le traitement apporté à une situation de danger est variable selon l'âge de l'enfant concerné (cf. figure III.8). Le taux d'informations préoccupantes est maximal pour les enfants de moins d'un an pour lesquels 2 situations sur 3 sont transmises. Il décroît ensuite progressivement avec l'âge pour se situer à un niveau inférieur à 50 % à partir de 13 ans.

Figure III.8 Taux d'informations préoccupantes par âge des enfants en danger



Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger dont l'âge est connu (n=40 593)

Lecture : quand un enfant de 4 ans est déclaré en danger, la situation donne lieu à une information préoccupante dans 56,8 % des cas.

3.2.2 L'environnement familial de l'enfant

Les enfants en danger ou en risque de l'être vivent principalement chez leur mère (46 % des enfants), alors que ceux vivant chez leur père restent très minoritaires (8,8 % des cas). Seuls 31,3 % des enfants en danger ou en risque de l'être vivent chez leurs deux parents et cette part est en diminution de presque 3 points par rapport à 2011. Rapporté à la moyenne nationale, ce taux est faible puisque l'INSEE⁶ estime que 75,4 % des mineurs français vivent avec leurs 2 parents. En revanche, la part des enfants vivant en dehors du foyer familial est supérieure à la moyenne (4,4 % contre 2,4 % sur l'ensemble du territoire).

⁶ Sources : INSEE, recensement de la population 2006 et Enquête Emploi de 2004 et 2007.

Figure III.9 Lieu de vie des enfants en danger

Personne chez qui vit l'enfant	Effectif	%
Ses deux parents	13 908	31,3%
Sa mère	20 443	46%
Son père	3 906	8,8%
En résidence alternée	1 107	2,5%
Hors foyer parental	1 937	4,4%
Non renseigné	3 107	7%
Total des enfants	44 419	100%

Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n=44 419)

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

Le lieu de vie des enfants en danger ou en risque de l'être est différent selon leur tranche d'âge (cf. figure III.10). Un enfant sur deux de moins de 3 ans vit avec ses deux parents. Cette proportion n'est plus que de 29,6 % pour les enfants âgés de 7 à 17 ans. Un enfant sur deux âgé de 3 à 12 ans vit avec sa mère. Il est d'ailleurs très rare que les plus jeunes enfants vivent chez leur père, mais cette proportion atteint 14,1 % pour les enfants âgés de 13 à 17 ans. La part des enfants vivant hors du foyer parental augmente avec l'âge et passe de 2,4 % pour les enfants âgés de 3 à 6 ans à 16,4 % pour les plus de 18 ans.

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

Lieu de vie	Moins de 3 ans		3-6 ans		7-12 ans		13-17 ans		18 ans et plus		Total	
	Effectif	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Ses 2 parents	2 138	50,1%	4 031	38,7%	4 101	29,6%	3 002	29,6%	335	31,2%	13 607	34,2%
Sa mère	1 866	43,7%	5 199	50%	7 179	51,9%	4 621	45,4%	470	43,6%	19 335	48,6%
Son père	126	3%	659	6,3%	1 489	10,8%	1 438	14,1%	91	8,4%	3 803	9,6%
Hors foyer par.	92	2,1%	254	2,4%	488	3,5%	912	9%	177	16,4%	1 923	4,8%
Résidence alt.	48	1,1%	282	2,6%	577	4,2%	195	1,9%	4	0,4%	1 106	2,8%
Total	4 270	100%	10 425	100%	13 834	100%	10 168	100%	1 077	100%	39 774	100%

Source : données issues de LISA

Champ : enfants dont l'âge et le lieu de vie sont connus (n=39 774)

Lecture : 50 % des enfants âgés de 3 à 6 ans vivent avec leur mère.

3.3 Les auteurs présumés à l'origine des dangers

3.3.1 Lien des auteurs déclarés avec l'enfant

Un auteur présumé peut mettre en danger un ou plusieurs enfants : il est comptabilisé autant de fois qu'il y a d'enfants. En revanche, un auteur présumé peut exercer plusieurs types de dangers sur un même enfant (violence physique, violence psychologique...) : l'auteur présumé n'est comptabilisé qu'une seule fois quel que soit le nombre de dangers qu'il fait subir à un même enfant.

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.

Dans la majorité des situations, les auteurs présumés appartiennent à la famille proche de l'enfant (parents, beaux-parents, grands-parents, membre de la fratrie) (cf. figure III.11), notamment s'agissant d'une IP (plus de 9 IP sur 10). Dans le cas où l'auteur présumé n'est pas l'un des parents, ces derniers peuvent protéger l'enfant. Dans ce cas, le SNATED exerce davantage un rôle de conseil et de soutien. Suivant la tendance des années précédentes, la part des auteurs présumés non renseignés continue de baisser en 2012.

Le détail des auteurs présumés montre que les parents sont largement majoritaires puisqu'ils représentent 81,3 % des auteurs présumés. Les mères sont plus présentes que les pères et l'écart est très important lorsque le danger évoqué donne lieu à une IP (51,1 % attribués aux mères contre 28,1 % aux pères). A noter que pour 7 460 enfants, les deux parents sont auteurs présumés, ce qui représente 16,8 % des enfants.

Dans le cas où les auteurs présumés ne sont pas les parents, dans 10,2 % des cas ce sont les beaux-parents. Dans les AI, les autres catégories d'auteurs présumés sont plus souvent mentionnées que dans les IP.

Figure III.11 Qualité des auteurs présumés vis-à-vis des enfants

Qualité de l'auteur présumé	Aide immédiate		Information préoccupante		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Mère	9 205	44,1%	16 865	51,1%	26 070	50,1%
Père	6 967	33,4%	9 286	28,1%	16 253	31,2%
Beaux-parents	2 266	10,9%	3 062	9,3%	5 328	10,2%
Grands-parents	408	2,0%	389	1,2%	797	1,5%
Membre de la fratrie	427	2,0%	510	1,5%	937	1,8%
Personnel institutionnel	379	1,8%	312	0,9%	691	1,3%
Autre membre de la famille	296	1,4%	299	0,9%	595	1,1%
Entourage amical	698	3,3%	326	1,0%	1 024	2,0%
Voisin	45	0,2%	34	0,1%	79	0,2%
Non renseigné	167	0,8%	142	0,4%	309	0,6%
Total	20 858	100%	33 033	100%	52 083	100%

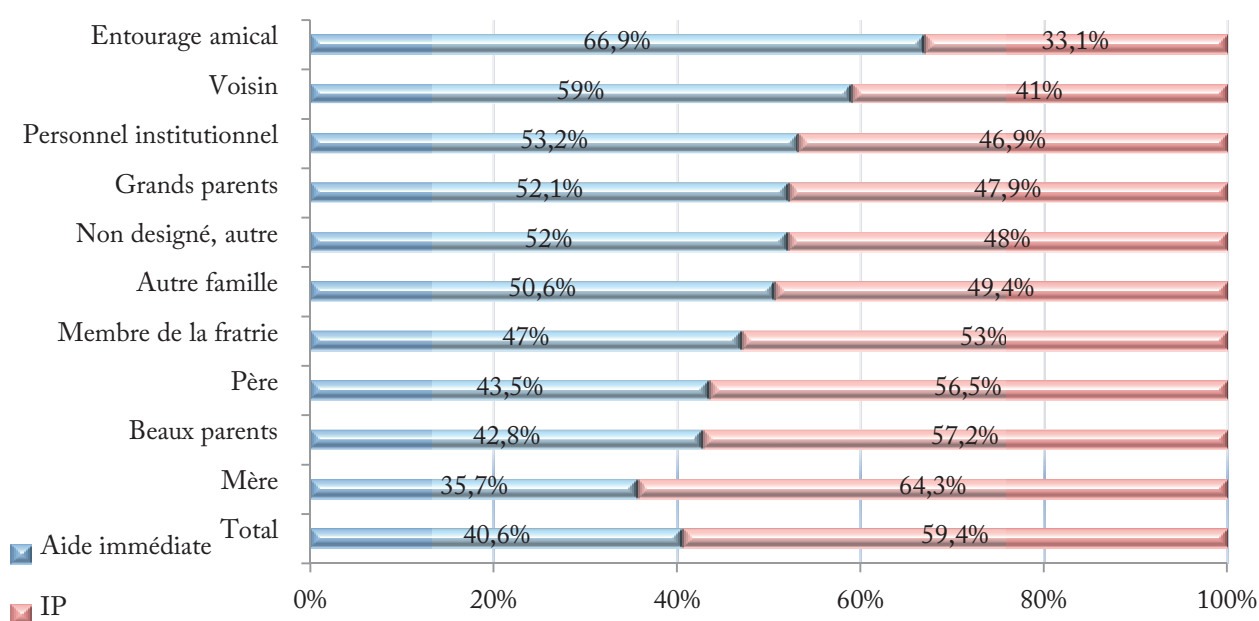
Source : données issues de LISA

Champ : auteur présumé par enfant (n=52 083)

Lecture : 10,9 % des aides immédiates font suite à un (des) danger(s) exercé(s) par le beau-père ou la belle-mère.

Les IP sont plus fréquentes lorsque l'auteur présumé est un membre de la famille proche : elles représentent 64,3 % des cas où la mère est auteure présumée, 56,5 % des cas où le père est auteur présumé et 57,2 % des cas où un beau parent est auteur présumé (cf. figure III.12). Les AI deviennent majoritaires lorsque l'auteur présumé est un voisin (59 % des cas) ou qu'il fait partie de l'entourage amical (66,9 % des cas).

Figure III.12 Traitement de l'appel par auteur présumé



Source : données issues de LISA

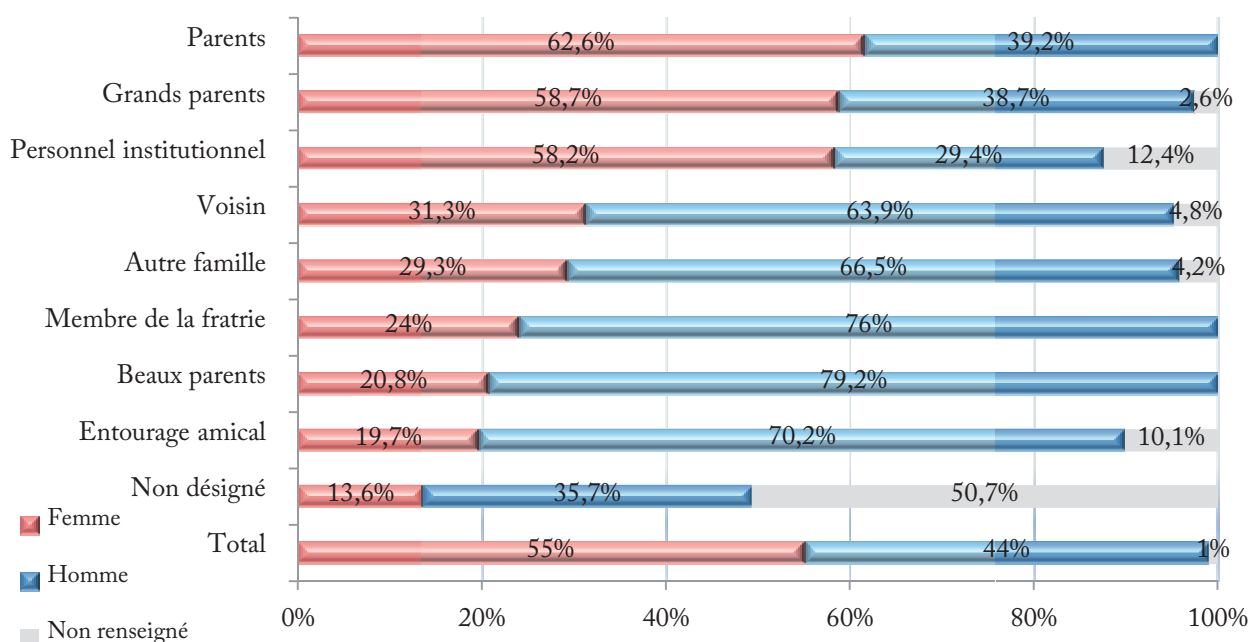
Champ : auteur présumé par enfant (n=52 083)

Lecture : 57,2% des dangers exercés par le beau-père ou la belle-mère sont transmis.

3.3.2 Caractéristiques des auteurs présumés

Les auteurs présumés sont majoritairement des femmes (55 %). L'augmentation constatée depuis 2009 se confirme en 2012 (cf. figure III.13). Cette généralité doit cependant être nuancée puisque des différences de genre apparaissent selon la qualité de l'auteur présumé. En effet, lorsque l'auteur présumé est parent, grand-parent ou professionnel, il s'agit plus souvent d'une femme, respectivement, 62,6 %, 58,7 % et 58,2 %. S'agissant du personnel institutionnel, il faut noter que ce sont principalement des femmes qui exercent des métiers en lien avec l'éducation et l'enfance, ce qui explique en partie cette proportion. En revanche, les femmes sont minoritaires lorsque l'auteur présumé est un beau-parent, une personne faisant partie de l'entourage amical, un membre de la fratrie ou un voisin. À noter, que la part des mères est en augmentation lorsque les auteurs présumés sont les parents.

Figure III.13 Répartition par sexe des auteurs présumés selon leur lien avec l'enfant



Source : données issues de LISA

Champ : auteur présumé par enfant (n=52 083)

Lecture : 79,2% des beaux-parents ayant exercé un danger sur un (des) enfant(s) sont des hommes.

La grande majorité des auteurs présumés est âgé de plus de 21 ans. Ainsi, seulement 1,5 % des auteurs présumés sont jeunes majeurs et 2 % sont mineurs (cf. figure III.14).

Figure III.14 Age des auteurs présumés

Age des auteurs présumés	Effectif	%
Non renseigné	1 944	3,7%
Mineur	1 016	2%
<i>dont enfants de 3 à 6 ans</i>	33	-
<i>dont enfants de 7 à 12 ans</i>	352	-
<i>dont enfants de 13 à 17 ans</i>	631	-
Jeune majeur (18-21 ans)	769	1,5%
Adulte	48 354	92,8%
Total	52 083	100%

Source : données issues de LISA

Champ : auteur présumé par enfant (n = 52 083)

Lecture : 1 016 auteurs présumés sont des mineurs.

Conclusion

Sans perdre de vue que la part d'appelants non désignés est importante, il peut être constaté que les appelants sont principalement les parents ou le mineur concerné lui-même et la majorité sont des femmes. Le nombre d'enfants concernés par les appels traités augmente et un danger est évoqué pour les trois quarts des enfants signalés dans les appels. Lorsqu'un danger est évoqué, la situation fait l'objet d'une IP plus d'une fois sur deux, notamment s'agissant des enfants âgés de moins de 11 ans.

Les garçons sont davantage en danger jusqu'à 11 ans et la tendance s'inverse très nettement jusqu'à 18 ans. Plus d'un enfant sur deux concerné par les appels traités vit chez un des deux parents et un tiers vit chez ses deux parents. Les auteurs présumés sont principalement un des deux parents, les deux parents ou des membres de la famille proche âgés de plus de 21 ans, notamment dans le cas IP.

4. Caractéristiques des dangers

Les dangers sont de six natures différentes :

- *violence physique*
- *violence psychologique*
- *négligence lourde*
- *conditions d'éducation compromises⁷ sans négligences lourdes*
- *violence sexuelle déclinée lorsque possible en 4 catégories :*
 - *avec pénétration*
 - *avec attouchement*
 - *sans attouchement (climat équivoque, exposition sensorielle)*
 - *autre (prostitution, pédopornographie, corruption du mineur)*
- *comportement du mineur mettant en danger sa santé, sa sécurité, sa moralité⁸*

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

4.1 Natures de dangers et caractéristiques de l'appel

En cas d'insuffisance ou d'absence de données permettant d'identifier l'enfant, voire d'éléments mal caractérisés, les appels ne permettent pas d'adresser l'IP au département.

Un tiers des dangers concerne des violences psychologiques (cf. figure IV.1). Bien qu'en net recul depuis 2009, elles sont stables par rapport à 2010 et 2011. Viennent ensuite les violences physiques qui concernent un quart des enfants, les négligences lourdes pour 17,8 % des enfants et les conditions d'éducation compromises pour 14,2 %. Ces deux derniers types de dangers sont en hausse depuis 2010. S'agissant du type d'appel (AI ou IP), peu de différences significatives s'observent.

⁷ Conformément à la Délibération N° 2011-274 du 21 septembre 2011 de la CNIL, l'appellation remplace «conditions d'éducation défaillantes sans maltraitance évidentes ».

⁸ Conformément à la Délibération N° 2011-274 du 21 septembre 2011 de la CNIL, l'appellation devient « danger résultant du comportement de l'enfant lui-même ».

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

Type de dangers	Aide immédiate		Information préoccupante		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Violences physiques	5 813	25,2%	7 194	22%	13 007	23,2%
Violences psychologiques	8 470	36,6%	11 282	34,4%	19 752	35,4%
Négligences lourdes	2 822	12,2%	7 115	21,7%	9 937	17,8%
Conditions d'éducation compromises sans négligences lourdes	3 165	13,7%	4 771	14,6%	7 936	14,2%
Violences sexuelles	1 786	7,7%	1 172	3,6%	2 958	5,3%
Comportement du mineur mettant en danger sa santé, sa sécurité, sa moralité	1 063	4,6%	1 207	3,7%	2 270	4,1%
Nombre total de dangers	23 119	100%	32 741	100%	55 860	100%
Nombre moyen de danger par enfant⁹	1,2		1,4		1,3	

Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des dangers évoqués (n=55 860)

Lecture : 1 786 AI ont pour motif la situation de violences sexuelles.

Cependant, la part de négligences lourdes dans les appels transmis est supérieure de presque 10 points à la part des appels donnant suite à une AI. Inversement, les violences sexuelles sont davantage présentes dans les appels donnant lieu à une AI (7,7 % des dangers) que dans les appels transmis (3,6 % des cas). Ce dernier résultat s'explique notamment par le manque d'informations ne permettant pas une transmission à la CRIP.

Les violences sexuelles représentent 5,3 % des dangers évoqués et se déclinent en différents types. Les violences sexuelles sans attouchements sont les plus fréquentes intervenant dans 27,7 % des cas (cf. figure IV.2), suivies des violences sexuelles avec attouchements pour 26,3 % des cas et des violences sexuelles avec pénétration dans 13,3 % des cas. Faute de pouvoir les caractériser précisément, une part importante et en progression (29,5 %) du type de violences sexuelles n'est pas énoncé.

⁹ Nombre moyen de danger par enfant=nombre total de dangers/nombre d'enfants en danger ou en risque de l'être.

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

Type de violences sexuelles	Aide immédiate		Information préoccupante		Total	
	Effectif	%	Eff.	%	Eff.	%
Avec pénétration	264	14,8%	130	11,1%	394	13,3%
Avec attouchements	518	29%	259	22,1%	777	26,3%
Sans attouchements (climat équivoque, exposition senso.)	362	20,3%	458	39,1%	820	27,7%
Autres (prostitution, pédopornographie..)	46	2,6%	48	4,1%	94	3,2%
Non précisé	596	33,4%	277	23,6%	873	29,5%
Nombre total de dangers	1 786	100%	1 172	100%	2958	100%

Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des violences sexuelles (n=2 958)

Lecture : 29 % des violences sexuelles donnant lieu à des AI sont avec attouchements.

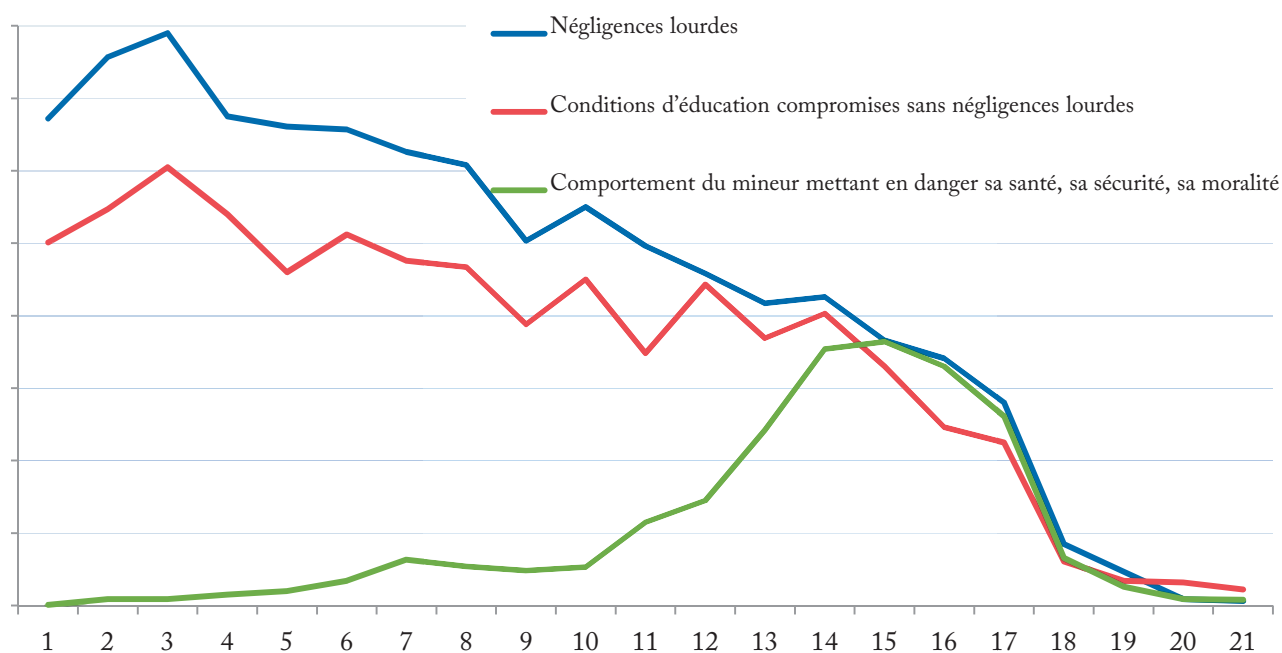
Il est important de distinguer les différents types de violences sexuelles puisque ces derniers donnent lieu à des traitements différents. Lorsque le type de violence sexuelle est précisé, les attouchements représentent une part plus importante que les autres types de violences sexuelles dans les AI alors que dans les IP les violences sans attouchements sont davantage citées.

4.2 Nature des dangers et caractéristiques des enfants

La nature des dangers affectant les enfants est variable selon l'âge de l'enfant. Bien que toujours plus nombreuses que les cas de conditions d'éducation compromises, les négligences lourdes suivent la même tendance et décroissent significativement avec l'âge (cf. figure IV.3). A l'inverse, les enfants se mettant en danger de par leur comportement sont en nette augmentation à partir de 10 ans et jusqu'à 17 ans, âge à partir duquel leur proportion atteint celle des autres dangers.

Les violences physiques, psychologiques et sexuelles suivent des courbes similaires bien que le nombre d'enfants concernés soit différent avec des violences psychologiques plus importantes quel que soit l'âge. Ces dangers concernent des effectifs relativement stables de 3 à 14 ans avec un pic à l'âge de 10 ans (cf. figure IV.4). A partir de 15 ans, le nombre d'enfants victimes de ces types de dangers décroît constamment.

Figure IV.3 Répartition par âge des enfants subissant des négligences lourdes, des conditions d'éducation compromises ou ayant un comportement le mettant en danger

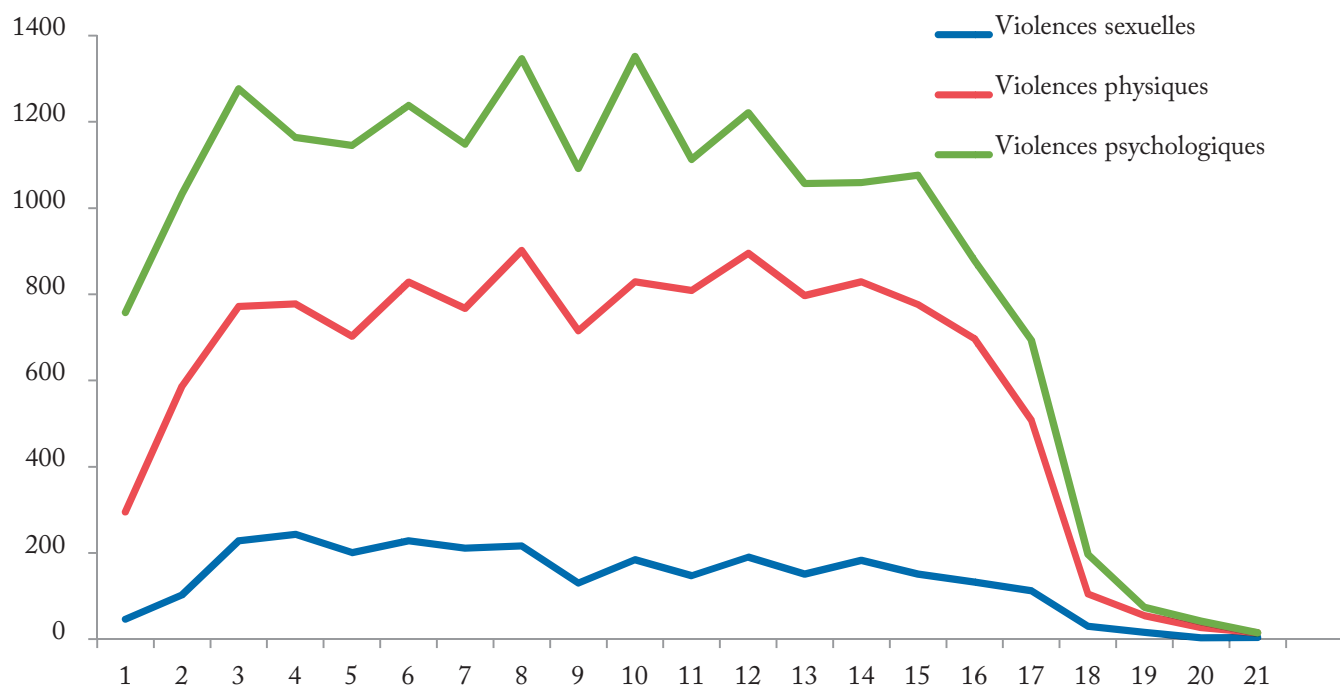


Source : données issues de LISA

Champ : enfants dont l'âge est connu (entre 0 et 21 ans) subissant une de ces 3 formes de danger (n=19 115)

Lecture : parmi les enfants subissant des négligences lourdes, 790 ont 3 ans.

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



Source : données issues de LISA

Champ : enfants dont l'âge est connu (entre 0 et 21 ans) subissant une de ces 3 formes de danger (n=34 577)

Lecture : parmi les enfants subissant des violences physiques, 772 ont 5 ans.

La nature des dangers subis varie selon le sexe des enfants (cf. figure IV.5). Les négligences lourdes, les violences physiques, les conditions d'éducation compromises ainsi que les comportements du mineur mettant en danger sa santé, sa sécurité ou/et sa moralité affectent davantage les garçons que les filles, les différences allant de 1,6 à 6,2 points de pourcentage. En revanche, les violences psychologiques et les violences sexuelles concernent davantage les filles. Pour les secondes, la différence atteint 31,9 points de pourcentage.

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

Nature du danger	Fille		Garçon		Non renseigné		Total	
	Effectif	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Violences physiques	6 101	46,9%	6 302	48,5%	604	4,6%	13 007	100%
Violences psychologiques	9 377	47,5%	9 362	47,4%	1 043	5,1%	19 752	100%
Négligences lourdes	4 614	46,4%	4 820	48,5%	503	5,1%	9 937	100%
Conditions d'éducation compromises sans négligences lourdes	3 641	45,9%	3 859	48,6%	436	5,5%	7 936	100%
Violences sexuelles	1 912	64,6%	967	32,7%	79	2,7%	2 958	100%
Comportement du mineur mettant en danger sa santé, sécurité, moralité	1 035	45,6%	1 175	51,8%	60	2,6%	2 270	100%
Total	26 680	47,8%	26 485	47,4%	2 695	5,1%	55 860	100%

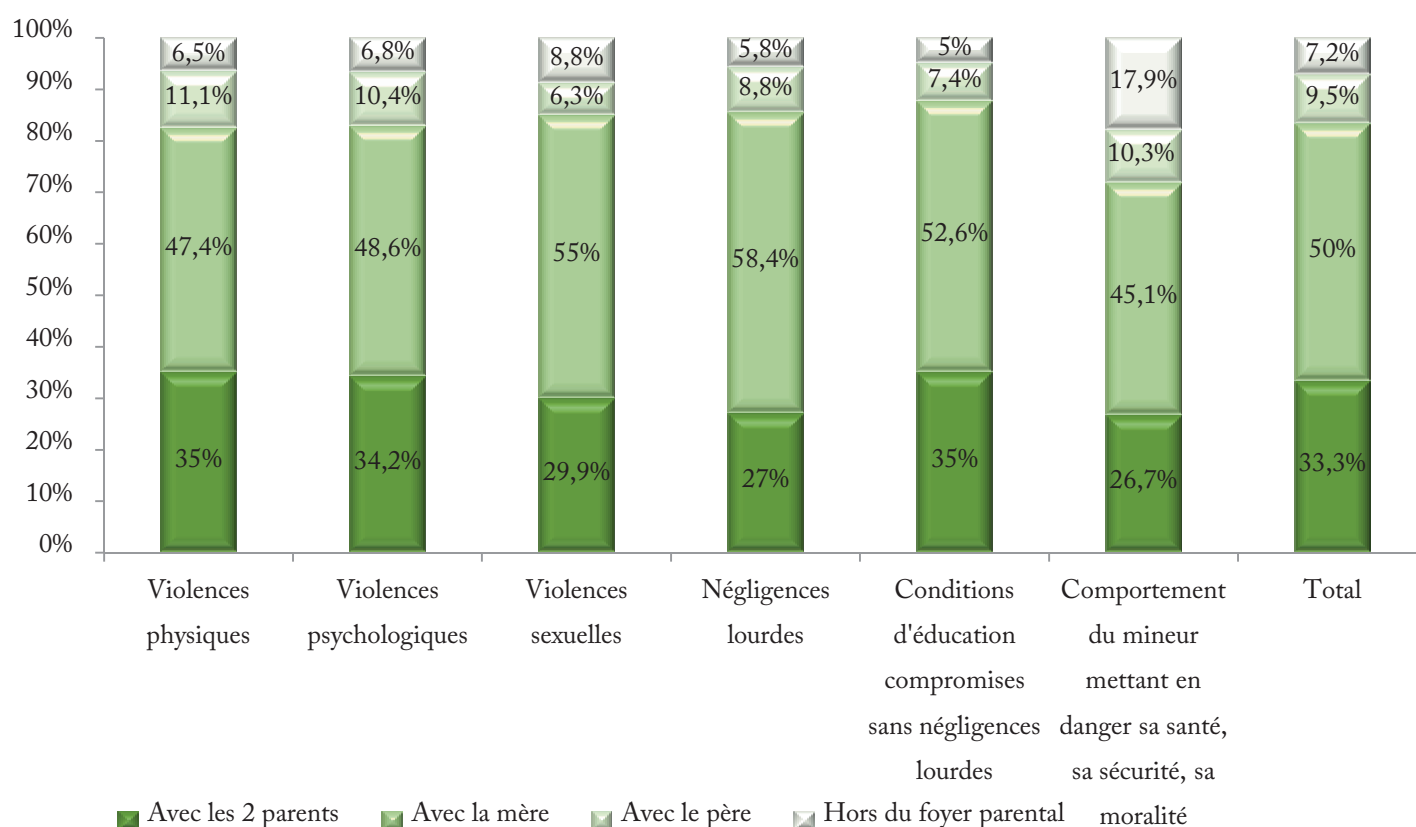
Source : données issues de LISA

Champ : nombre de dangers (n=55 860)

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

La majorité des enfants vit chez un des deux parents. Cependant, la nature du danger est susceptible de varier selon que ce parent soit le père ou la mère (cf. figure IV.6). Plus d'un enfant sur deux subissant des négligences lourdes, des conditions d'éducation compromises et des violences sexuelles vit chez sa mère. Dans ce dernier cas, la progression est relativement marquée par rapport aux années précédentes. Pour plus d'un tiers des violences physiques, psychologiques et des conditions d'éducation compromises, les enfants vivent avec leurs deux parents. Lorsque les enfants mettent en danger leur santé, leur sécurité et/ou leur moralité, ils vivent plus souvent hors du foyer familial.

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



Source : données issues de LISA

Champ : nombre de dangers lorsque le lieu de vie est connu

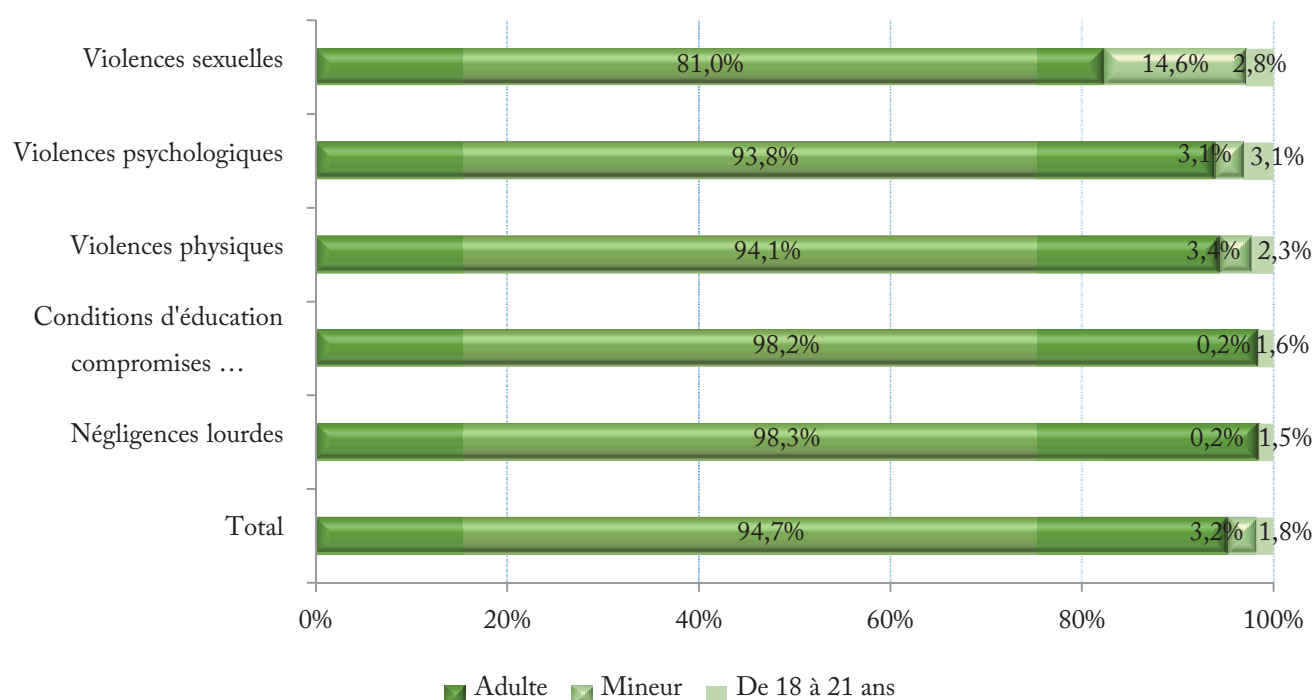
Lecture : 29,9 % des violences sexuelles ont lieu sur des enfants vivant avec leurs deux parents.

4.3 Natures des dangers et caractéristiques des auteurs présumés

A l'instar des caractéristiques des enfants concernés, les caractéristiques des auteurs présumés sont variables selon la nature du danger exercé. Alors que pour l'ensemble des auteurs présumés les mineurs ne sont que 3,2 %, ils représentent 14,6 % pour les violences sexuelles¹⁰ (cf. figure IV.7). S'agissant des autres types de dangers, la part attribuable aux adultes court de 81 % pour les violences sexuelles à 98,3 % pour les négligences lourdes pour une moyenne de 94,7 % pour l'ensemble des dangers.

¹⁰ Ce fort contraste par rapport à la moyenne doit être interprété avec précaution : sur les mineurs auteurs présumés de violences sexuelles, la majorité sont auteurs présumés de violences donnant suite à une AI. Le taux d'AI est important car la plupart des cas signalés relatent des situations ne permettant pas l'envoi d'IP au département.

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



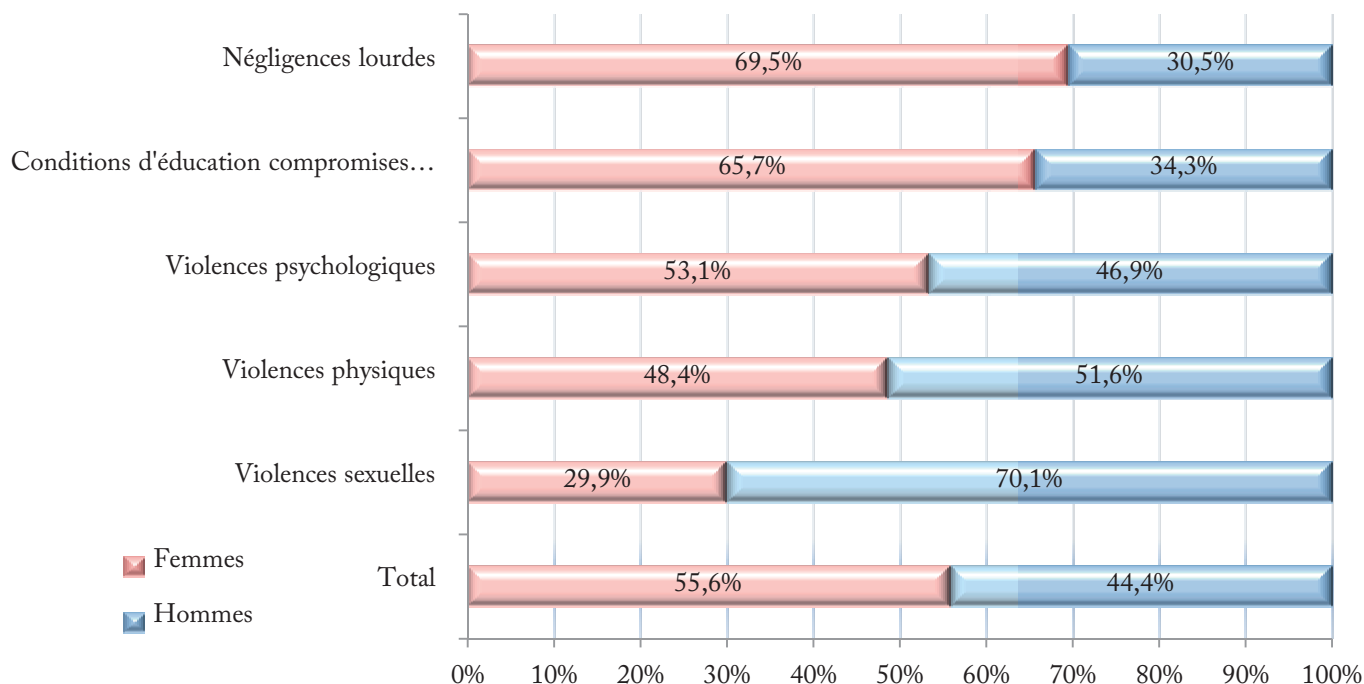
Source : données issues de LISA

Champ : auteurs présumés d'au moins une des 6 formes de dangers

Lecture : parmi les auteurs présumés de violences sexuelles, 14,6 % sont des mineurs.

Lorsque que le genre de l'auteur présumé est connu, la répartition par sexe tout auteur présumé confondu est davantage féminine : 55,6 % des auteurs présumés sont des femmes (cf. figure IV.8). Les négligences lourdes, les conditions d'éducation compromises et les violences psychologiques sont plus souvent attribuées aux femmes (respectivement 69,5 %, 65,7 % et 53,1 % des auteurs présumés). A l'inverse, les violences physiques et les violences sexuelles sont nettement plus exercées par des hommes (51,6 % et 70,1 % des auteurs).

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



Source : données issues de LISA

Champ : auteurs présumés exerçant au moins une des six formes et dont le sexe est connu

Lecture : parmi les auteurs présumés de violences sexuelles, 70,1 % sont des hommes.

De façon générale, les parents sont les premiers auteurs présumés de dangers (cf. figure IV.9), notamment s'agissant des négligences lourdes et des conditions d'éducation défailantes (8 à 9 cas sur 10). Une distinction est cependant à opérer puisqu'il faut noter que les mères sont les principales auteures présumées quel que soit le danger considéré. Elles représentent 66,8 % des auteurs présumés de négligences lourdes et 62,8 % des auteurs présumés de conditions d'éducation compromises. Comme présenté ci-avant à la figure III.10, la résidence habituelle des enfants se trouve être le plus souvent chez la mère, ce qui revient à interpréter ces résultats avec précaution. L'écart avec les pères est plus faible s'agissant des violences psychologiques et physiques puisqu'ils représentent un tiers des auteurs présumés et ces derniers sont même les principaux auteurs présumés des violences sexuelles.

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

Qualité de l'auteur présumé	Violences physiques	Violences psychologiques	Négligences lourdes	Conditions d'éducation compromises	Violences sexuelles	Total dangers
Mère	41,2%	47,3%	66,8%	62,8%	18%	50,2%
Père	33,6%	33,7%	24,9%	29,8%	29,1%	31,2%
Beaux parents	14,7%	11,5%	5%	4,5%	14,8%	10,2%
Grands-parents	1,4%	1,7%	1,5%	0,8%	3,5%	1,5%
Membre de la fratrie	3,7%	1,1%	0,1%	0,3%	5,9%	1,8%
Autre famille	1,2%	0,9%	0,3%	0,4%	7,5%	1,1%
Entourage amical	1,9%	1,7%	0,3%	0,2%	14,3%	1,9%
Voisin	0,1%	0,2%	-	-	0,9%	0,2%
Personnel institutionnel	1,7%	1,5%	0,9%	0,8%	1,7%	1,3%
Non désigné	0,5%	0,4%	0,2%	0,4%	4,3%	0,6%
Total des enfants	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : données issues de LISA

Champ : nombre de dangers hormis les dangers liés au comportement de l'enfant

Lecture : parmi les auteurs présumés de violences sexuelles, 29,1 % sont les pères.

Après les parents, les beaux-parents sont les principaux auteurs présumés des dangers évoqués et sont auteurs présumés de 10,2 % de l'ensemble des dangers. Des proportions ressortent particulièrement dans le tableau ci-après : les autres membres de la famille et l'entourage amical sont auteurs présumés de 7,5 % et 14,3 % des violences sexuelles alors qu'ils ne représentent, respectivement, que 1,1 % et 1,9 % des auteurs présumés de l'ensemble des dangers.

Conclusion

Les violences physiques et psychologiques concernent 6 dangers sur 10. Les négligences lourdes et les conditions d'éducation compromises, plus élevées aux jeunes âges, diminuent progressivement pour atteindre le niveau des dangers liés au comportement du mineur qui, eux, augmentent avec l'âge. Les violences psychologiques, physiques et sexuelles sont moins sujettes à variation selon les âges. Si les négligences lourdes, les conditions d'éducation défaillantes et les violences psychologiques sont davantage infligées par des femmes, les violences physiques et sexuelles sont plus fréquemment attribuables à des hommes, aux pères notamment. S'agissant des violences sexuelles, elles affectent davantage les filles et les types d'auteurs présumés sont plus diversifiés. De même, la proportion des auteurs présumés mineurs pour ces violences sexuelles est supérieure à ce qu'ils représentent dans l'ensemble des dangers.

5. Contexte et suites d'un appel

5.1 Les informations recueillies

Afin de pouvoir mieux contextualiser, et donc mieux comprendre, les situations parvenant au SNATED, les différents types d'informations sont relatifs :

- au comportement de l'enfant et à sa scolarité*
- au comportement du ou des parents*
- au mode de vie de l'enfant*
- à l'environnement socio-économique de l'enfant*

Au cours d'un appel, l'appelant donne une ou plusieurs informations sur un ou plusieurs enfants, parents ou situations, voire aucune information. Ainsi, le nombre d'appels ne correspond pas au nombre d'informations.

Les informations relatives au comportement des enfants démontrent que la souffrance psychique est prédominante et en nette augmentation de 5,5 points : plus d'un tiers des appels la mentionne (cf. figure V.1). Les attitudes de craintes et les pleurs, cris, hurlements reviennent aussi régulièrement dans plus d'un appel sur dix.

Figure V.1 Informations relatives au comportement de l'enfant

Type d'information	Nombre d'appels	Part de l'information dans le nombre total d'appels traités (n=33 339)
Souffrance psychique	11 712	35,1%
Attitude de crainte, inhibition, repli sur soi	4 614	13,8%
Pleurs, cris, hurlements	4 926	14,8%
Agressivité, agitation	2 657	8%
Fugue	1 099	3,3%
Tentative de suicide, idée suicidaire	1 044	3,1%
Trouble psychologique/psychiatrique	898	2,7%
Prise de risque (alcoolisation, drogue)	476	1,4%
Auteur présumé de mauvais traitements	424	1,3%
En errance	365	1,1%
Délinquance	353	1,1%
Trouble du développement	316	0,9%
Encoprésie, énurésie	324	1%
Comportement érotisé	307	0,9%
Trouble du comportement alimentaire	284	0,9%
Scarification, automutilation	228	0,7%
Dépendance informatique	93	0,3%

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appel traités (n = 33 339)

Lecture : les souffrances psychiques sont évoquées dans 11 712 appels, soit 35,1 % des appels.

Les difficultés rencontrées lors de la scolarité sont fréquentes chez les enfants concernés par un appel traité (cf. figure V.2). C'est le cas notamment des problèmes d'apprentissage ou d'échec scolaire qui sont les phénomènes les plus récurrents (5,7 %), des problèmes de comportement (4,3 %) et d'absentéisme (3,2 %).

Figure V.2 Informations relatives à la scolarité de l'enfant

Type d'information	Nombre d'appels	Part de l'information dans le nombre total d'appels traités (n=33 339)
Problèmes d'apprentissage/échec scolaire	1 916	5,7%
Problèmes de comportement	1 423	4,3%
Absentéisme	1 075	3,2%
Déscolarisation	956	2,9%
Désintérêt	294	0,9%
Surinvestissement scolaire	109	0,3%
Victime de racket	19	0,5%
Auteur de racket	8	0,02%

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appel traités (n=33 339)

Lecture : les problèmes de comportement scolaire sont évoqués dans 1 423 appels, soit 4,3 % des appels.

Figure V.3 Informations relatives au comportement du ou des parents

Type d'information	Nombre d'appels	Part de l'information dans le nombre total d'appels traités (n=33 339)
Problème dans la prise en charge quotidienne de l'enfant	8 120	24,4%
Problème éducatif	8 022	24,%
Consommation d'alcool	4 265	12,8%
Souffrance psychologique	2 932	8,8%
Trouble psychologique/psychiatrique	1 903	5,7%
Consommation de drogues	1 831	5,5%
Tentative de suicide, idées suicidaires	534	1,6%
Consommation de médicaments	338	1%
Dépendance informatique	151	0,5%
Prostitution	100	0,3%

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : nombre d'appels traités (n=33 339)

Lecture : les souffrances psychologiques sont évoquées dans 2 932 appels, soit dans 8,8 % des appels.

S'agissant du comportement du ou des parents, les problèmes éducatifs et de prise en charge quotidienne de l'enfant sont les plus fréquemment évoqués (un quart chacun) et leurs proportions confirment l'augmentation constatée depuis 2010 (cf. figure V.3). La consommation d'alcool apparaît dans plus d'un appel sur dix.

Les éléments contextuels sur le mode de vie de l'enfant (cf. figure V.4) font apparaître un divorce ou une séparation dans la moitié des cas et des conflits parentaux avec ou sans violence dans 3 cas sur 10.

L'enfant bénéficie ou avait déjà bénéficié d'un suivi judiciaire ou administratif dans 1 cas sur 10. Ces trois éléments contextuels ainsi que les difficultés relationnelles avec les parents et/ou les enfants sont en augmentation par rapport à 2011.

Figure V.4 Eléments contextuels relatifs au mode de vie de l'enfant

Type d'informations	Nombre d'appels	Part de l'information dans le nombre total d'appels traités (n=33 339)
Divorce, séparation	16 766	50,3%
Conflit parental sans violence	6 267	18,8%
Suivi adm. / jud. en cours ou passé de l'enfant	4 211	12,6%
Conflit parental avec violence	3 479	10,4%
Difficultés relationnelles avec les parents	3 313	9,9%
Difficultés relationnelles avec les enfants	2 981	8,9%
Placement en cours ou passé de l'enfant	1 829	5,5%
Maladie physique ou handicap de l'enfant	850	2,5%
Non-respect du mode de garde	836	2,5%
Décès d'un parent	785	2,4%
Jeune âge du parent	726	2,2%
Maladie physique ou handicap d'un parent	646	1,9%
Séparation précoce parent/enfant	549	1,6%
Mise à la porte ou à la rue de l'enfant	539	1,6%
Isolement social du parent	508	1,5%
Parent ancien auteur de mauvais traitement	385	1,2%
Parent ancienne victime de mauvais traitement	370	1,1%
Incarcération d'un parent	352	1,1%
Conflit inter générationnel	338	1,0%
Adoption de l'enfant	170	0,5%
Grossesse, IVG	125	0,4%
Dérives sectaires	81	0,2%
Mineur étranger isolé	66	0,2%
Changement répété du mode de garde	57	0,2%
Décès d'un enfant	54	0,2%
Mariage forcé	42	0,1%
Esclavage moderne	33	0,1%
Prostitution	36	0,1%
Prématuré	36	0,1%

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appels (n = 33 339)

Lecture : les divorces ou séparations sont évoqués dans 16 766 appels, soit dans 50,3 % des appels.

Les informations relatives à l'environnement socio-économique de l'enfant sont moins renseignées que les autres éléments (cf. figure V.5). Néanmoins, d'après les informations à disposition, les problèmes économiques et d'hygiène élémentaire sont prédominants.

Figure V.5 Informations relatives à l'environnement socio-économique de l'enfant

Type d'informations	Nombre d'appels	Part de l'information dans le nombre total d'appels traités (n=33 339)
Problème d'hygiène élémentaire	1 807	5,4%
Problème économique	1 572	4,7%
Conditions matérielles inadaptées à l'éducation de l'enfant	687	2,1%
Insalubrité du logement	493	1,5%
Absence de logement	438	1,3%
Promiscuité du logement	392	1,2%
Déménagements/changements d'étab. scolaires répétés	325	1%

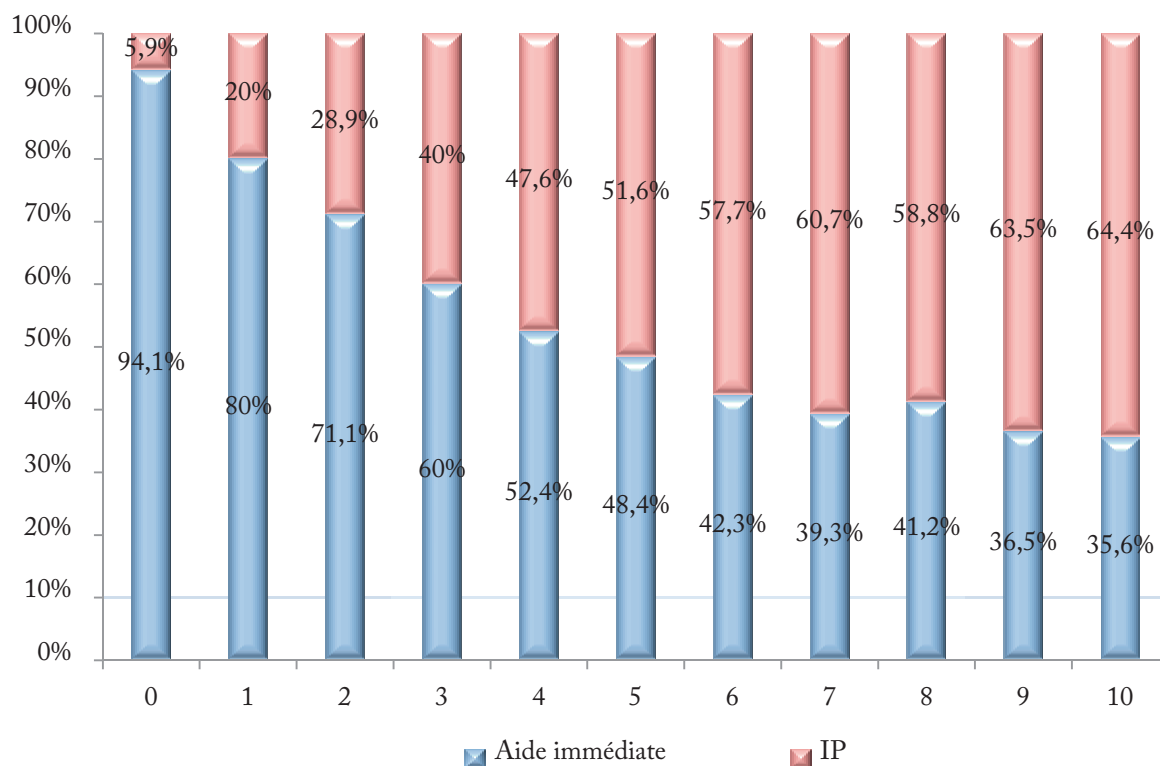
Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appels (n=33 339)

Lecture : les problèmes économiques sont évoqués dans 1 572 appels, soit dans 4,7 % des appels.

Dans la moitié des situations donnant lieu au traitement d'un appel, 1 à 4 facteurs de risque sont évoqués. Toutefois, la suite donnée à l'appel est à distinguer selon le nombre d'informations recueillies. Ainsi, la proportion d'IP est croissante avec le nombre de facteurs évoqués de telle sorte que la proportion d'AI est maximale lorsqu'aucun facteur n'est évoqué (94,1 %) et bien que cette proportion diminue jusqu'à 4 facteurs, la proportion d'AI reste tout de même supérieure à celle des IP (cf. figure V.6). A partir de 5 facteurs évoqués, la part des IP devient supérieure et augmente jusqu'à 64,4 % dans les cas où 10 facteurs sont évoqués. Le nombre de facteurs donne une indication sur la gravité et l'urgence de la situation. Plus ils sont nombreux, plus les situations font l'objet d'une IP.

Figure V.6 Type d'appels en fonction du nombre d'informations recueillies



Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 339)

Lecture : lorsque 5 facteurs de risque sont évoqués, la situation donne lieu à une information préoccupante dans 51,6 % des cas.

5.2 Les orientations des appels traités

Que la situation fasse l'objet d'une IP à la CRIP ou non, 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 : Officiers de Police, de la Brigade des Mineurs ou de la Gendarmerie, Service Educatif Auprès du Tribunal, avocat, Procureur de la République, Juge des Enfants, Juge aux Affaires Familiales.*
- *les lieux d'écoute et de soins : psychologue, pédopsychiatre, personnel de service médical ou juridique, autres.*
- *autres orientations : SNATED, structures associatives, personnel scolaire, défenseure des enfants, services d'aides aux victimes, numéros d'urgence, service de médiation, numéros verts, etc.*

Pour la moitié des appels traités une orientation est proposée par le SNATED, mais cela varie en fonction du type d'appel traité. En effet, ces orientations sont principalement proposées dans le cadre

d'une AI (cf. figure V.7) : 70,1 % des appels donnant suite à une AI ont reçu au moins une orientation contre seulement 12,7 % dans le cas des IP.

Figure V.7 Orientation proposée selon le traitement de l'appel

Orientation proposée	Aide immédiate		Information préoccupante		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Oui	14 608	70,1%	1 586	12,7%	15 725	48,6%
Non	6 190	29,9%	10 926	87,3%	16 289	51,4%
Total	20 827	100%	12 512	100%	33 339	100%

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appels traités (n = 33 339)

Lecture : dans 70,1 % des AI, au moins une orientation est proposée.

Les appelants sont le plus souvent orientés vers les services judiciaires (3 appels traités sur 10) tant pour les IP que pour les AI (cf. figure V.8) ; cette part est en augmentation de 4,7 points depuis 2011. Un ré-appel au SNATED est proposé dans deux cas : pour un complément d'information en vue d'une éventuelle transmission ou pour tout autre conseil. Cette orientation est proposée pour deux appels traités sur dix notamment dans le cas d'AI.

Dans les situations nécessitant une mise à l'abri immédiate du mineur, et plus particulièrement la nuit et le week-end, les services de première urgence sont saisis pour intervention : en 2012, ils l'ont été 177 fois.

Figure V.8 Type d'orientation proposée

Type d'orientation	Aide immédiate		Information préoccupante		Total	
	%					
	Effectif	(AI, 20 827)	Eff.	%(IP, 12 512)	Eff.	%(appels traités, 33 339)
Services judiciaires	8 735	41,9%	1 107	8,8%	9 842	29,5%
Services départementaux	3 782	18,2%	229	1,8%	4 011	12%
Lieux d'écoute et de soins	3 433	16,5%	205	1,6%	3 638	10,9%
Autres orientations						
SNATED	6 392	30,7%	133	1,1%	6 525	19,6%
Autres structures	2 630	12,6%	149	1,2%	2 779	8,3%

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appels traités (n=33 339)

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

Lecture : dans 41,9 % des AI, une orientation vers une instance judiciaire est proposée.

5.3 *Les retours d'information préoccupante*

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. Au 31 mai 2013, 76,8 % des retours d'IP de 2012 sont disponibles (cf. figure V.9) avec des taux de retour hétérogènes selon les départements.

5.3.1 Retours d'information préoccupante parvenus au SNATED

Figure V.9 Taux de retour par département au 31 mai 2013

	Information préoccupante	Retours	Taux de retour
Ain	95	86	90,5%
Aisne	101	93	92,1%
Allier	74	64	86,5%
Alpes de Hautes Provence	51	50	98%
Hautes Alpes	25	25	100%
Alpes Maritimes	151	141	93,4%
Ardèche	70	62	88,6%
Ardennes	65	57	87,7%
Ariège	35	33	94,3%
Aube	62	55	88,7%
Aude	83	77	92,8%
Aveyron	40	39	97,5%
Bouches du Rhône	392	177	45,3%
Calvados	131	114	87%
Cantal	15	15	100%
Charente	50	45	90%
Charente Maritime	141	114	80,9%
Cher	77	74	96,1%
Corrèze	41	33	80,5%
Haute Corse	13	12	92,3%
Corse du Sud	9	9	100%
Côte d'Or	75	70	93,3%
Côtes d'Armor	90	64	71,1%
Creuse	18	18	100%
Dordogne	72	62	86,1%
Doubs	134	83	61,9%
Drôme	116	103	88,8%
Eure	157	145	92,4%
Eure et Loir	68	62	91,2%
Finistère	96	81	84,4%
Gard	160	129	80,6%
Gers	21	3	14,3%
Gironde	236	177	75%
Haute Garonne	267	244	91,4%
Hérault	238	232	97,5%
Ille et Vilaine	147	129	87,8%
Indre	22	14	81,8%

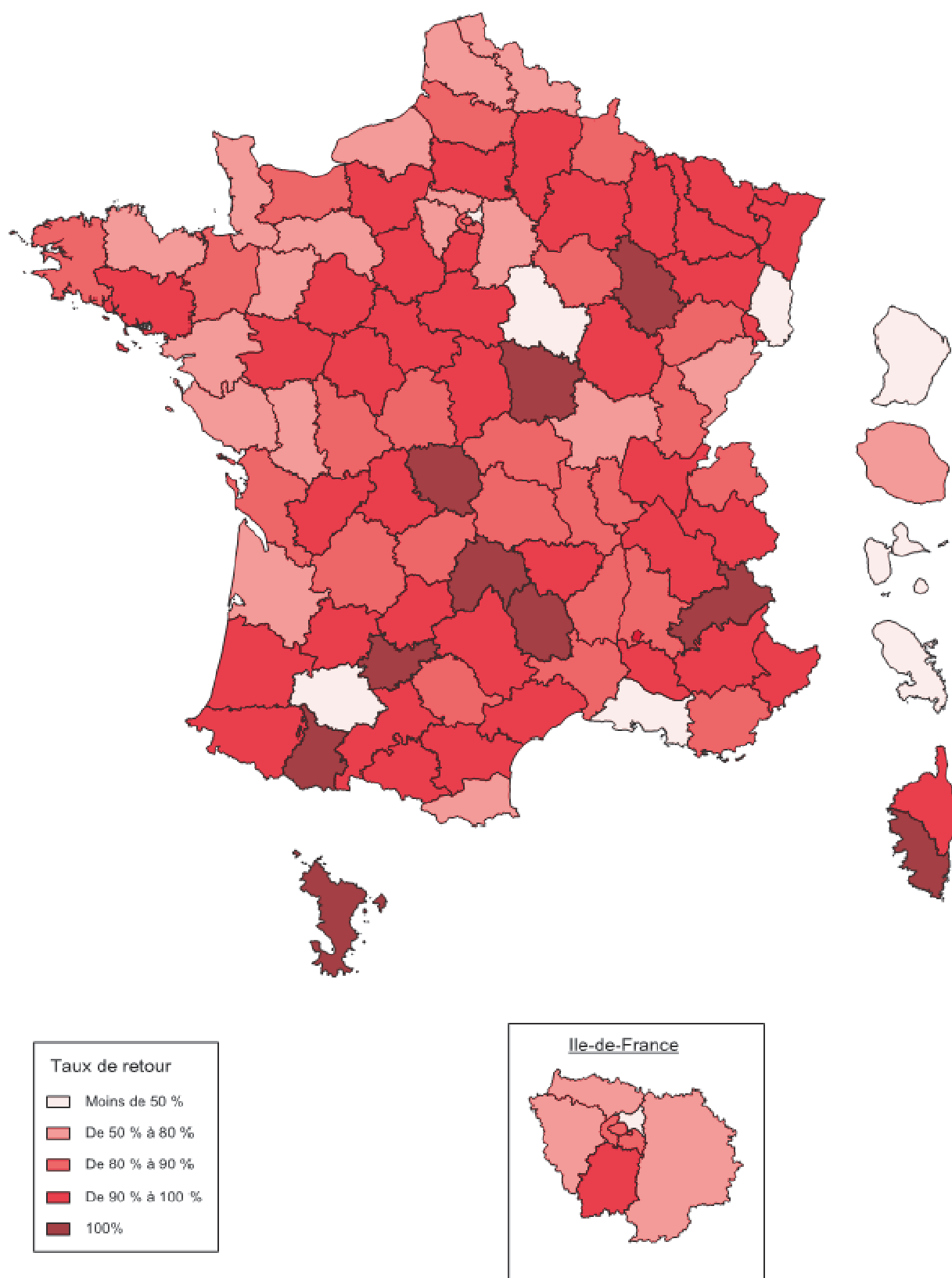
	Information		
	préoccupante	Retours	Taux de retour
Indre et Loire	87	81	93,1%
Isère	207	188	90,8%
Jura	40	33	82,5%
Landes	54	51	94,4%
Loir et Cher	55	54	98,2%
Loire	88	74	84,1%
Haute Loire	23	22	95,7%
Loire Atlantique	235	146	62,4%
Loiret	154	152	98,7%
Lot	33	30	90,9%
Lot et Garonne	56	51	91,1%
Lozère	8	8	100%
Maine et Loire	120	114	95%
Manche	64	40	63,5%
Marne	76	71	93,4%
Haute Marne	28	28	100%
Mayenne	46	25	54,4%
Meurthe et Moselle	216	203	94%
Meuse	41	38	92,7%
Morbihan	145	133	91,7%
Moselle	239	236	98,7%
Nièvre	29	29	100%
Nord	592	343	57,9%
Oise	181	176	97,2%
Orne	68	37	54,4%
Pas de Calais	420	281	66,9%
Puy de Dôme	74	65	87,8%
Pyrénées Atlantiques	84	79	94,1%
Hautes Pyrénées	28	28	100%
Pyrénées Orientales	102	81	79,4%
Bas Rhin	173	161	93,1%
Haut Rhin	128	53	41,4%
Rhône	284	230	81%
Haute Saône	36	32	88,9%
Saône et Loire	118	61	51,7%
Sarthe	115	105	91,3%
Savoie	44	41	93,2%
Haute Savoie	148	132	89,2%
Paris	531	475	89,5%
Seine Maritime	357	239	67%

	Information		
	préoccupante	Retours	Taux de retour
Seine et Marne	297	174	58,6%
Yvelines	239	147	61,5%
Deux Sèvres	60	47	78,3%
Somme	132	116	87,9%
Tarn	78	65	83,3%
Tarn et Garonne	58	58	100%
Var	236	205	86,9%
Vaucluse	123	113	91,9%
Vendée	71	47	66,2%
Vienne	54	48	88,9%
Haute Vienne	43	41	95,4%
Vosges	76	74	97,4%
Yonne	64	7	10,9%
Territoire de Belfort	32	30	93,8%
Essonne	270	261	96,7%
Hauts de Seine	246	220	89,4%
Seine Saint Denis	472	229	48,5%
Val de Marne	301	259	86,1%
Val d'Oise	279	214	76,7%
Guadeloupe	44	18	40,9%
Martinique	14	0	0
Guyane	59	0	0
Réunion	97	52	54,2%
Mayotte	2	2	100%
Total	12 512	9 848	78,7%

Source : données issues de LISA au 31 mai 2013

La moitié des départements présente un taux de retour d'IP supérieur ou égal à 90 % et 10 départements ont même fait un retour sur l'ensemble des IP transmises. 8 départements ont un taux inférieur à 50 %.

Figure V.10 Représentation graphique des taux de retour d'IP par département (31 mai 2013)



Source : données issues de LISA au 31 mai 2013

5.3.2 Contenu des retours

93 % des IP ont fait l'objet d'une évaluation par le département et 5 % d'une saisine de l'Autorité judiciaire (parquet, JE, JAF) sans évaluation du département¹¹.

80,8 % des évaluations ont été réalisées par le service social départemental (cf. figure V.11).

Figure V.11 Organisme réalisant l'évaluation de la situation, par appel

Organisme	Effectif	Part dans le nombre total de retours (n=9 848)
Service social départemental	7 347	80,8%
PMI	1 930	21,2%
ASE	1 450	15,9%
Service social scolaire	284	3,1%
Autre	515	5,7%
Non réponse	519	5,7%

Source : données issues de LISA le 31 mai 2013

Champ : nombre de retours d'information préoccupante (n = 9 848)

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

Lecture : 80,8 % des retours d'information préoccupante ont été réalisés par le service social.

Pour 69,7 % des retours actualisés disposant d'une information sur la situation¹², la famille n'était pas connue du département pour des faits de maltraitance (cf. figure V.12), ce qui confirme toujours le rôle de repérage du SNATED. Il faut noter que 14,1 % des familles faisant l'objet d'IP sont connues du département pour des difficultés économiques.

¹¹ 27 % des informations préoccupantes ont fait l'objet d'une évaluation par le Département concomitamment à une transmission au parquet ou aux magistrats du siège.

¹² Hors non réponse, mineur plus exposé au danger, départ du mineur.

Figure V.12 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=9 848)
Relation vis-à-vis du département	Inconnue du département	2 293	23,3%
	Connue pour mauvais traitement	266	2,7%
	Connue pour problème de logement	382	3,9%
	Connue pour difficulté économique	1 389	14,1%
	Connue pour une autre raison	777	7,9%
Situation sans suite	Famille non trouvée	335	3,4%
	Difficultés scolaires/absentéisme...	168	1,7%
	Problèmes éducatifs	1 906	19,4%
	Départ du mineur	104	1,1%
	Mineur plus exposé au danger	142	1,4%
	Pas de danger ou de risque de danger	1 921	19,5%
	Violences conjugales	265	2,7%
	Non réponse	2 483	25,2%

Source : données issues de LISA au 31 mai 2013

Champ : nombre de retours d'information préoccupante (n = 9 848)

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

Lecture : 24,5 % des retours d'information préoccupante concernent des familles inconnues du département.

S'agissant des suites d'IP, 57,4 % mentionnent des suivis de proximité, 18,8 % des mesures administratives et 23,8 % des mesures judiciaires (cf. figures V.13).

Les suivis de proximité sont relatifs à des suivis secteur ou des suivis PMI pour deux tiers, les premiers représentant même plus de 20 % de l'ensemble des suites. Six mesures administratives sur dix sont des Actions Educatives à Domicile (AED) et deux mesures administratives sur dix sont des interventions de Techniciennes d'Intervention Sociale et Familiale (TISF). La moitié des mesures judiciaires sont ordonnées par le juge des enfants. Un quart des mesures judiciaires sont des enquêtes diligentées par des officiers de police judiciaire.

Figure V.13a Répartition des suivis de proximité après IP

Suivis de proximité	Effectif	Part dans total des suivis de proximité (n=4 655)	Part dans total des suites (n= 8 115)
Suivi secteur	1 851	39,8%	22,8%
Suivi PMI	992	21,3%	12,2%
Vigilance service social	941	20,2%	11,6%
CMP/CMPP	301	6,5%	3,7%
Suivi préventif	171	3,7%	2,1%
Vigilance service social scolaire	181	3,9%	2,3%
Médiation	91	2%	1,1%
Parentalité (REAP, Maisons vertes)	55	1,2%	0,7%
Professionnel de santé	36	0,7%	0,5%
Hospitalisation	19	0,4%	0,2%
Internat	17	0,3%	0,2%
Total	4 655	100%	57,4%

Lecture : parmi les suites données, 12,2 % sont un suivi PMI.

Figure V.13b Répartition des mesures administratives après IP

Mesures administratives	Effectif	Part dans total des mesures administratives (n=1 523)	Part dans total des suites (n= 8 115)
AED	920	60,5%	11,4%
TISF	337	22,1%	4,2%
Accueil provisoire (établissement/Ass-fam)	148	9,7%	1,8%
Aide financière	40	2,6%	0,5%
AESF	27	1,8%	0,3%
Accueil parent-enfant (-3 ans)	22	1,4%	0,3%
Accueil de jour	12	0,8%	0,2%
Contrat de responsabilité parentale	8	0,5%	0,1%
Accueil 5 jours	4	0,3%	0,0%
Accueil 72h	3	0,2%	0,0%
Accueil jeune majeur (18-21 ans)	2	0,1%	0,0%
Total	1 523	100%	18,8%

Figure V.13c Répartition des mesures judiciaires après IP

Mesures judiciaires	Eff.	Part dans total mesures judiciaires (n= 1 937)	Mesures judiciaires	Eff.	Part dans total des mesures judiciaires (n=1 937)	Part dans total des suites (n= 8 115)
JAF	79	4,1%		79	4,1%	1%
			AEMO	360	18,6%	4,4%
			MJIE	326	16,8%	4%
			Placement (Etab/Ass-fa)	135	7%	1,6%
			IOE	90	4,6%	1,1%
			Enquête sociale	37	1,9%	0,5%
			MJAGBF	40	2,1%	0,5%
JE	1 030	53,2%	Tiers digne de confiance	21	1,1%	0,3%
			Accueil de jour	5	0,3%	0,0%
			Médiation	8	0,4%	0,0%
			Accueil modulable	4	0,2%	0,0%
			Protection jeune majeur	4	0,2%	0,0%
Parquet	828	42,7%	Enquête OPJ	492	25,4%	6%
			OPP	336	17,3%	4,1%
Total	1 937	100%	Total	1 937	100%	23,8%

Source : données issues de LISA au 31 mai 2013

Champ : mesures décidées suite à un retour d'information préoccupante (n =8 115)

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

Conclusion

S'agissant de l'environnement et des comportements familiaux renseignés, la souffrance psychique des enfants et les problèmes éducatifs et dans la prise en charge de l'enfant par les parents sont très fréquents au sein des familles présentant une situation de danger et pour lesquelles environ la moitié connait un divorce ou une séparation. Les problèmes liés à la scolarité de l'enfant sont également présents.

Que l'appel soit suivi d'une IP ou non, le SNATED exerce dans un cas sur deux sa mission de conseil en orientant les appelants vers des instances adaptées en fonction des éléments recueillis.

Les retours d'IP dont les taux varient selon les départements montrent que les évaluations sont très majoritairement réalisées par les services sociaux qui ne connaissaient pas préalablement deux tiers des familles pour des faits de maltraitance. Les IP donnent lieu à une mesure judiciaire dans un quart des situations.

Liste des figures

Figure I.1 Répartition des appels entrants et temps d'attente

Figure I.2 Répartition des appels entrants et taux de décrochage depuis 2009

Figure I.3 Nombre moyen d'appels entrants par heure

Figure I.4 Nombre moyen d'appels entrants par jour

Figure I.5 Nombre d'appels entrants par mois

Figure I.6 Evolution des temps d'attente entre 2010 et 2012

Figure I.7 Heure d'entrée pour les temps d'attente supérieurs à 5 minutes (appels décrochés)

Figure I.8 Attente moyenne en seconde par heure

Figure I.9 Attente moyenne en seconde par jour

Figure I.10 Délai moyen de prise en charge par un écoutant

Figure I.11 Répartition des appels décrochés

Figure I.12 Nombre annuel d'invitations à rappeler par heure

Figure I.13 Nombre d'invitations à rappeler par jour

Figure I.14 Nombre annuel d'appels entrants et décrochés depuis 2009

Figure I.15 Nombre d'appels traités par an depuis 2009

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

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

Figure II.3 Durée des appels traités

Figure II.4 Taux mensuel d'appels traités

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

Figure II.6 Nombre annuel d'appels traités par jour

Figure II.7 Nombre d'appels traités par mois

Figure II.8 Nombre d'aides immédiates pour 100 000 mineurs par département

Figure II.9 Nombre d'informations préoccupantes pour 100 000 mineurs par département

Figure II.10 Nombre d'informations préoccupantes et d'aides immédiates par département 2009-2011

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

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

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

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

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

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

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

Figure III.8 Taux d'informations préoccupantes par âge des enfants en danger

Figure III.9 Lieu de vie des enfants en danger

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

Figure III.11 Qualité des auteurs présumés vis-à-vis des enfants

Figure III.12 Traitement de l'appel par auteur présumé

Figure III.13 Répartition par sexe des auteurs présumés selon leur lien avec l'enfant

Figure III.14 Age des auteurs présumés

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

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

Figure IV.3 Répartition par âge des enfants subissant des négligences lourdes, des conditions d'éducation compromises ou ayant un comportement le mettant en danger

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

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

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

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

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

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

Figure V.1 Informations relatives au comportement de l'enfant

Figure V.2 Informations relatives à la scolarité de l'enfant

Figure V.3 Informations relatives au comportement du ou des parents

Figure V.4 Eléments contextuels relatifs au mode de vie de l'enfant

Figure V.5 Informations relatives à l'environnement socio-économique de l'enfant

Figure V.6 Type d'appels en fonction du nombre d'informations recueillies

Figure V.7 Orientation proposée selon le traitement de l'appel

Figure V.8 Type d'orientation proposée

Figure V.9 Taux de retour par département au 6 mars 2013

Figure V.10 Représentation graphique des taux de retour d'IP par département au 6 mars 2013

Figure V.11 Organisme réalisant l'évaluation de la situation, par appel

Figure V.12 Situation de la famille et des enfants par rapport au département, par appel

Figure V.13a Répartition des suivis de proximité après information préoccupante

Figure V.13b Répartition des mesures administratives après information préoccupante

Figure V.13c Répartition des mesures judiciaires après information préoccupante

Imprimerie de la Direction de l'information légale et administrative
N° 614130920-000713 – Dépôt légal : juillet 2013

