



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

*Etude statistique
relative aux appels
du SNATED
en 2013*



La documentation
Française

GIP Enfance en Danger

Assemblée des
DEPARTEMENTS
DE FRANCE

| | |
|---|-----------|
| <u>Définitions</u> | 2 |
| <u>1. Analyse des flux d'appels</u> | 3 |
| 1.1 Appels entrants | 3 |
| 1.1.1 Taux de décrochage | 3 |
| 1.1.2 Appels décrochés | 4 |
| 1.1.3 Appels non décrochés | 5 |
| 1.1.4 Réappels | 7 |
| 1.2 Répartition des flux d'appels | 7 |
| 1.3 Temps d'attente et délai de prise en charge | 11 |
| 1.4 Invitations à rappeler | 12 |
| 1.5 Evolution des différents types d'appels depuis 2009 | 14 |
| <u>2. Les appels traités</u> | 17 |
| 2.1 Description des appels traités | 17 |
| 2.2 Analyse annuelle des appels traités | 20 |
| 2.3 Analyse départementale des appels traités | 23 |
| <u>3. Caractéristiques de la population concernée par les appels</u> | 31 |
| 3.1 Description des appelants | 31 |
| 3.1.1 Lien avec l'enfant et confidentialité des appels | 31 |
| 3.1.2 Caractéristiques des appelants et comparaisons | 33 |
| 3.2 Les enfants en danger ou en risque de l'être | 34 |
| 3.2.1 Caractéristiques des enfants | 35 |
| 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 présumés avec l'enfant | 41 |
| 3.3.2 Caractéristiques des auteurs présumés | 42 |
| <u>4. Caractéristiques des dangers</u> | 45 |
| 4.1 Types de dangers et catégories d'appels | 45 |
| 4.2 Types de dangers et caractéristiques des enfants | 46 |
| 4.3 Danger unique et types de dangers cumulés | 49 |
| 4.4 Types de dangers et caractéristiques des auteurs présumés | 51 |
| <u>5. Contexte et suites d'un appel</u> | 53 |
| 5.1 Les informations recueillies | 53 |
| 5.2 Les orientations des appels traités | 59 |
| 5.3 Les retours d'informations préoccupantes | 60 |
| 5.3.1 Retours d'informations préoccupantes parvenus au SNATED | 61 |
| 5.3.2 Contenu des retours | 65 |
| Liste des figures | 69 |

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.

Ci-dessous les effectifs du pré-accueil par tranches horaires, excepté les vacances scolaires d'été et de Noël où les effectifs sont réduits à une personne.

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

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

Ci-dessous les effectifs du plateau d'écoute par tranches horaires, hors toutes vacances scolaires.

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

- Appel entrant : appel entrant dans le système téléphonique du SNATED via le message d'accueil. 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 raccroché par l'appelant avant d'avoir pu être pris en charge par le pré-accueil ou le plateau d'écoute.
- 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'écouteant :

- *Aide immédiate (AI)* : entretien téléphonique qui a fait l'objet de conseils, de soutien, d'orientations, de renseignements et/ou qui révèle un danger ou un risque de danger sans élément identifiant. Le compte rendu de cet entretien est conservé au sein du service.
- *Information préoccupante (IP)* : entretien téléphonique relatif à une situation d'enfant en danger ou en risque de danger dont le compte rendu est adressé à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) du 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 en octobre 2012 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.

L'analyse de l'activité du service consiste à décrire les flux d'appels, leur fréquence et variabilité ainsi que le circuit des appels et leur répartition entre le pré-accueil et le plateau d'écoute afin de mettre en exergue des éventuelles évolutions à moyen et long terme. L'objectif est d'adapter les pratiques et outils du service afin d'en améliorer son efficacité et son efficience.

1.1 Appels entrants

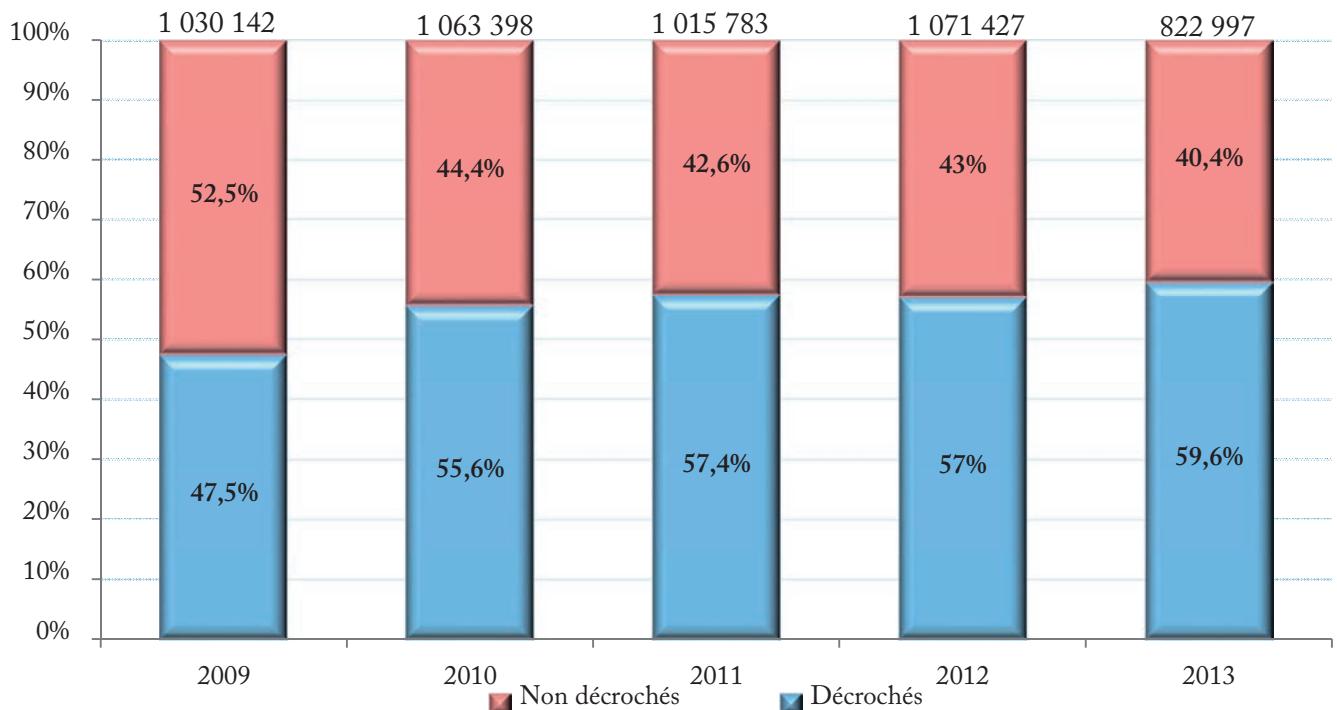
1.1.1 Taux de décrochage

En 2013, 822 997 appels sont parvenus sur les 11 lignes du 119 (cf. figure I.1) marquant une baisse de 23,2 % (-248 430 appels) des appels entrants. Le dispositif de blacklistage des numéros correspondant à des appels « polluants » renforcé par le démasquage systématique des numéros mis en place en juillet¹ justifie en grande partie cette diminution. De fait, les appelants constatant que le service peut désormais avoir connaissance de leur numéro s'auto-régulent. Le nombre d'appels décrochés a également diminué (-119 448, soit 19,6 %) mais dans une moindre proportion que le nombre d'appels reçus. Cette baisse du nombre d'appels décrochés est liée à l'augmentation du temps passé en communication par les agents du pré-accueil due à l'absence de visibilité du nombre d'appels en file d'attente depuis janvier, affichage rétabli en octobre.

¹ La CNIL a été consultée à ce sujet le 16 septembre 2013.

Le taux de décrochage, qui correspond au rapport du nombre d'appels décrochés sur le nombre d'appels entrants, marque donc une hausse par rapport à 2012. Ainsi, 59,6 % des appels entrants ont été décrochés par le pré-accueil ou les écoutants sur l'année 2013.

Figure I.1 Répartition des appels entrants et taux de décrochage depuis 2009



Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels entrants annuels (n=822 997 en 2013)

Lecture : en 2013, 59,6% des appels entrants ont été décrochés par le pré-accueil ou les écoutants.

1.1.2 Appels décrochés

La configuration du service au moment où l'appel est passé et le contenu de ce dernier orientent le circuit des appels décrochés (cf. figure I.2) :

- l'appel est décroché par un agent du pré-accueil et son contenu justifie le transfert à un écoutant (6,4%).
- l'appel est décroché directement par un écoutant (6,3%) en dehors des horaires de présence du pré-accueil (de 23h à 8h).
- l'appel est décroché par un agent du pré-accueil mais n'est pas transféré aux écoutants (87,3%) en raison du contenu inapproprié de l'appel (appels muets, ludiques, voire injurieux etc. ; mais aussi appels qui ne relèvent pas des missions dévolues au SNATED et qui nécessitent une réorientation vers un autre service) ou de la saturation du plateau d'écoute.

Figure I.2 Répartition des appels décrochés

| Appels décrochés | Effectif | Fréquence dans le total des appels entrants |
|--|----------------|---|
| <i>Appels décrochés par les écoutants</i> | 30 815 | 6,3% |
| <i>Appels transférés aux écoutants</i> | 31 184 | 6,4% |
| <i>Appels non transférés aux écoutants</i> | 428 820 | 87,3% |
| Total | 490 819 | 100% |

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels décrochés (n=490 819)

Lecture : sur l'ensemble des appels décrochés, 6,3 % ont été directement décrochés par un écoutant.

1.1.3 Appels non décrochés

En 2013, 332 178 appels n'ont pas été décrochés. Il est important de souligner que sur l'ensemble de ces appels, certains n'auraient pas pu être décrochés pour les raisons suivantes (cf. figure I.3) :

- l'appelant a raccroché dans un délai trop bref
- l'appelant a raccroché avant même que le téléphone ne sonne pendant le message spécifique diffusé suite à un appel blacklisté ou suite à un appel destiné à un service italien².

Figure I.3 Répartition des appels non décrochables

| Appels non décrochables | Effectif |
|--|----------------|
| <i>Appels raccrochés par l'appelant dont</i> | |
| <i>avant 3 secondes</i> | 210 387 |
| <i>entre 3 et 5 secondes</i> | 119 063 |
| <i>entre 5 et 8 secondes</i> | 38 715 |
| <i>entre 8 et 10 secondes</i> | 34 202 |
| <i>Appels destinés à un service italien</i> | 18 407 |
| <i>Appels de numéros blacklistés</i> | 21 964 |
| Total appels non décrochables | 13 206 |
| Minimum | 154 233 |
| Maximum | 245 557 |
| Total appels non décrochés | 332 178 |

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : ensemble des appels non décrochables (n=245 557)

² Le 119 est un numéro d'opérateur téléphonique italien. Les appels d'italiens en France cherchant à joindre ce service sont orientés sur les lignes du SNATED.

En écartant les appels raccrochés avant 3 secondes, le nombre total d'appels non décrochables s'élève à 154 233 (soit 46,4% des appels non décrochés). La prise en compte du caractère non décrochable de ces appels modifie certaines données telles que le taux de décrochage qui s'élève alors à 73,4%.

A l'avenir, cette nouvelle donnée sera prise en compte sur l'intégralité de l'étude afin de refléter la réalité de l'activité du SNATED.

Un constat nuance également le nombre d'appels non décrochés : les 60 appelants contactant le plus souvent le service cumulent 5 % des appels non décrochés (13 438 appels). Ce sont principalement les appels « muets » et/ou blacklistés pour lesquels le dispositif est contourné.

A titre indicatif, 724 appelants ont cherché à joindre le service plus de 50 fois représentant 114 260 appels : sur ces 724 appelants, 278 ont appelé plus de 100 fois et 30 appelants ont appelé plus de 500 fois. Une dizaine d'appelants a même contacté le service entre 1 000 et 8 000 fois. Pour certains, une procédure judiciaire est en cours.

Focus sur le système de blacklisting

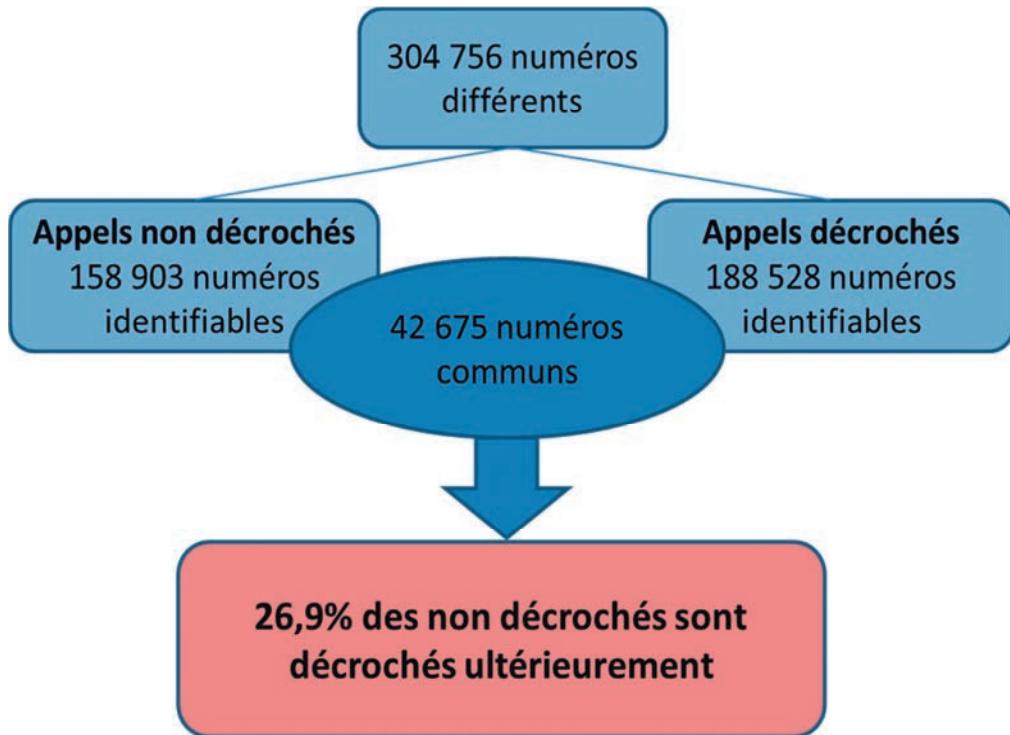
En 2011, un dispositif de « blacklisting » a été mis en place afin de dissuader les appels inadaptés et de garantir l'accès au service pour les autres appels. Comme cela est indiqué dans la section du rapport d'activité portant sur le blacklisting, ce dispositif ne constitue pas une impossibilité de joindre le 119 à partir du numéro identifié. A noter que ces appels parviennent au service essentiellement la nuit. Les appelants « Pervers » et « Phonophiles » dont le numéro est identifié, sont « blacklistés » et, lorsque cela reste insuffisant, l'institution saisit l'autorité judiciaire en déposant plainte.

En 2013, 13 206 appels ont été « blacklistés » pour un total de 8 126 numéros différents. C'est deux fois plus qu'en 2012. 4 570 appelants ne sont présents qu'une seule fois dans la table des blacklistés signifiant que plus de 87 % des appelants blacklistés sont dissuadés dès la tentative suivante. 7,1 % des appelants blacklistés ne sont présents que deux fois. Pour les 6 % restants, le nombre d'appels s'échelonne de 2 à 152 et 50 appelants ont été blacklistés plus de 10 fois.

1.1.4 Réappels

Le démasquage des numéros actif depuis juillet 2013 permet de comptabiliser le nombre de fois où un même appelant a contacté le service avec un numéro identique. 304 756 numéros différents sont dénombrés pour 822 997 appels entrants sur l'année 2013.

Figure 1.4 Identification des numéros et réappels



158 903 appels non décrochés et 188 528 appels décrochés ont un numéro identifiable. Un quart des appels non décrochés est décroché ultérieurement : 42 675 numéros sont communs aux deux types d'appels (cf. figure I.4).

1.2 Répartition des flux d'appels

Le flux d'appels entrants varie en fonction des périodes de la journée, de la semaine et de l'année.

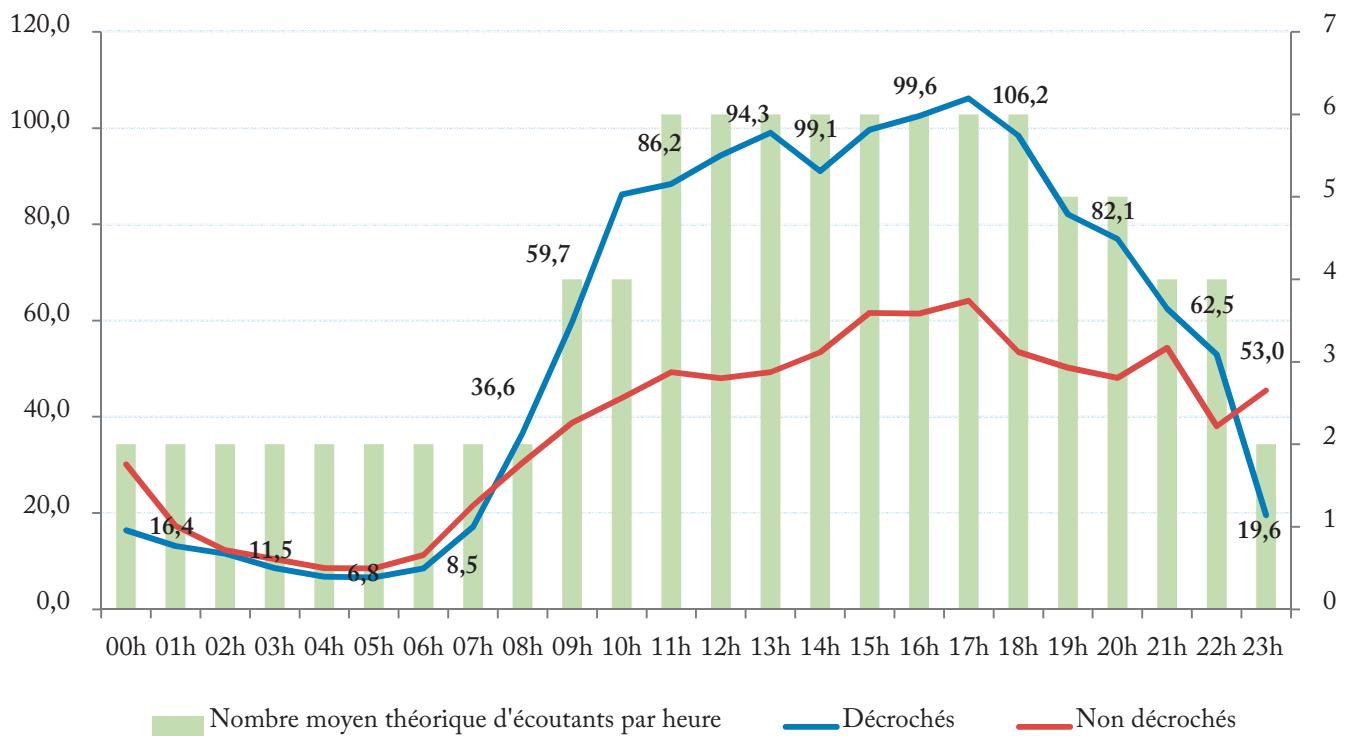
Sur les 24 heures, différentes tranches horaires sont à distinguer (cf. figure I.5) :

- de 12h à 14 et de 15h à 19h : le nombre d'appels entrants est le plus important de la journée, représentant en moyenne plus de la moitié des appels décrochés dans une journée.

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, sur ces horaires, la présence du pré-accueil permet à la part des appels décrochés d'être 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 et les appels entrants parviennent directement sur le plateau d'écoute. La part d'appels non décrochés devient alors supérieure à celle des appels décrochés. C'est durant cette tranche horaires que les appels décrochés ont le plus fortement diminué (entre 22,2% et 45,9%) et de manière beaucoup plus prononcée que les non décrochés par rapport à 2012.

Figure I.5 Nombre moyen d'appels entrants par heure



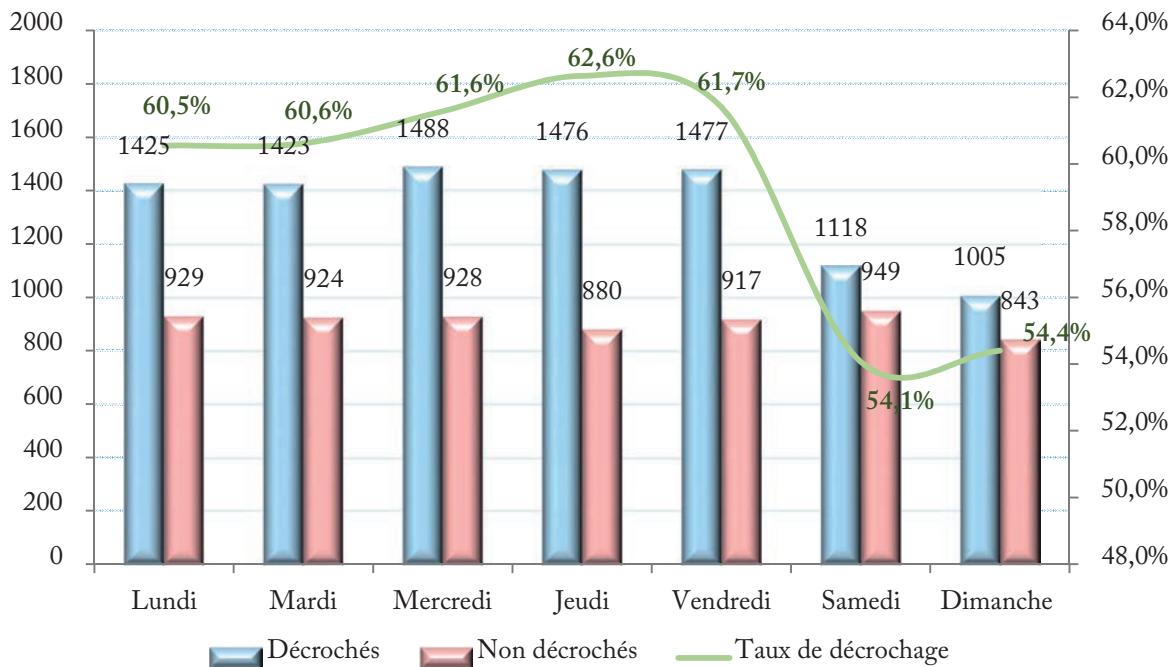
Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels entrants au 119 (n=822 997)

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'écouteurs par heure.

Lecture : entre 12h et 13h, il y a en moyenne 94,3 appels décrochés contre 48 appels non décrochés.

Figure I.6 Nombre moyen d'appels entrants par jour



Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels entrants au 119 ($n=822\,997$)

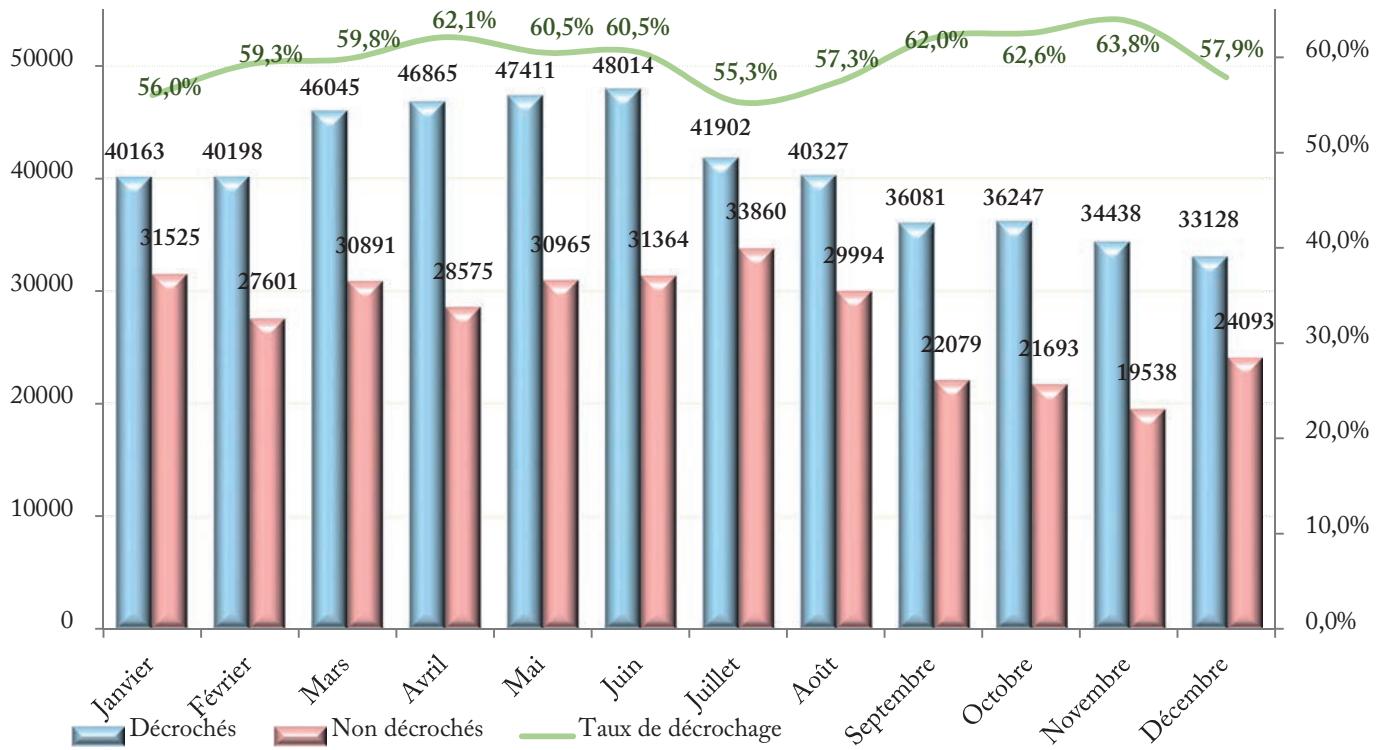
Lecture : le lundi, 929 appels ne sont pas décrochés contre 1 425 qui le sont en moyenne, soit un taux de décrochage de 60,5%.

Plusieurs observations différencient l'activité de la semaine de celle du week-end (cf. figure I.6) :

- en semaine : une régularité est observée dans la fréquence des appels entrants (2 373 en moyenne par jour). Le nombre d'appels décrochés est relativement constant (entre 1 423 et 1 488 en moyenne par jour) et toujours supérieur aux appels non décrochés. Le taux de décrochage est alors compris entre 60,5 % et 62,6 %.

- le week-end : une baisse significative du nombre d'appels entrants est notée (1 427 en moyenne par jour). Le nombre d'appels décrochés diminue mais reste supérieur aux appels non décrochés pour un taux de décrochage d'environ 54 %.

Figure I.7 Nombre d'appels entrants par mois



Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels entrants ($n=822\,997$)

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 : 36 081 appels ont été décrochés en septembre pour un taux de décrochage de 62 %.

En 2013, le nombre mensuel d'appels entrants est en moyenne de 68 583 mais présente des variations selon les périodes (cf. figure I.7) :

- de mars à juin : le nombre d'appels entrants est le plus élevé (77 533 en moyenne mensuelle) et le taux de décrochage est supérieur à la moyenne annuelle (entre 59,8 % et 62,1 %).

- de septembre à décembre : le nombre d'appels mensuels entrants, inférieur à 60 000 et atteignant moins de 54 000 appels en novembre, est inférieur à la moyenne mensuelle. Ce nombre d'appels entrants, plus faible, justifie en partie les taux de décrochage les plus élevés de l'année sur cette période (jusqu'à 63,8 % en novembre, mois où le nombre d'appels entrants est le plus faible).

- Janvier-février / juillet-août : les taux de décrochage sont les plus faibles de l'année et peuvent en partie s'expliquer par la présence d'un seul agent du pré-accueil sur la période estivale. Cependant, les années précédentes, ces deux mois étaient ceux durant lesquels le nombre d'appels décrochés était le plus faible de l'année. Ce n'est pas le cas en 2013 du fait de la présence plus fréquente d'un agent du pré-accueil la nuit sur ces deux mois.

Par rapport à 2012, les appels entrants ont fortement diminué en mars-avril et septembre-octobre (de - 26,7 % à - 32,5%) et augmenté de 1,5% au mois d'août.

1.3 Temps d'attente et délai de prise en charge

Le système téléphonique oriente tout appel entrant vers un message d'accueil d'une durée de 35 secondes précisant les missions du SNATED³. L'amélioration de la prise d'appels observée depuis 2009 se poursuit en 2013 avec un temps d'attente moyen de 27 secondes pour les appels décrochés (cf. figure I.8). S'agissant des appels non décrochés, les appelants ont raccroché en moyenne après 38 secondes d'attente lorsque le pré-accueil est présent ce qui correspond à la reprise du message d'accueil.

Figure I.8 Durée d'attente moyenne des appelants

| | Appels décrochés | Appels non décrochés |
|--------------------------------|--------------------|----------------------|
| <i>Pré-accueil</i> | 21 secondes | 38 secondes |
| <i>Plateau d'écoute</i> | 1 minute 58 | 1 min 28 |
| Durée moyenne d'attente | 27 secondes | 48 secondes |

Source : données issues de LISA

Champ : appels entrants (n=822 997)

Lecture : en 2013, lorsque le pré-accueil est présent, les appelants patientent en moyenne 21 secondes avant que leur appel aboutisse.

La durée d'attente sur le plateau d'écoute des appels non décrochés, inférieure à celle des appels décrochés, paraît surprenante. Elle s'explique par la présence d'appels non décrochables de durée très brève.

³ « Vous êtes bien en communication avec le 119, service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger. Ce service gratuit accueille les appels de tout enfant ou de toute autre personne préoccupée par un enfant, un adolescent en danger ou en risque de l'être. Ne quittez pas l'un de nos agents d'accueil va prendre votre appel dans quelques instants, nous vous remercions de votre compréhension.»

Figure I.9 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 | 4min10 | 9h | 10min24 | 17h | 11min24 |
| 2h | 3min46 | 10h | 11min49 | 18h | 12min25 |
| 3h | 2min03 | 11h | 11min48 | 19h | 11min44 |
| 4h | 2min13 | 12h | 11min35 | 20h | 12min37 |
| 5h | 2min35 | 13h | 11min48 | 21h | 12min09 |
| 6h | 2min36 | 14h | 12min53 | 22h | 7min17 |
| 7h | 7min12 | 15h | 12min54 | 23h | 9min06 |
| 8h | 8min19 | 16h | 12min39 | 24h | 5min08 |
| Moyenne | | 11min42 | | | |

Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des appels transférés du pré-accueil vers le plateau d'écoute.

Lecture : entre 9h et 10h, le délai moyen de prise en charge par un écoutant est de 10 minutes 24.

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 et le nombre d'écouteurs présents sur le plateau, est observé avant qu'un écoutant soit disponible. Plus le nombre d'appels entrants et décrochés est élevé, plus le délai de prise en charge s'accroît atteignant 13 minutes de 14h à 16h (cf. figure I.9).

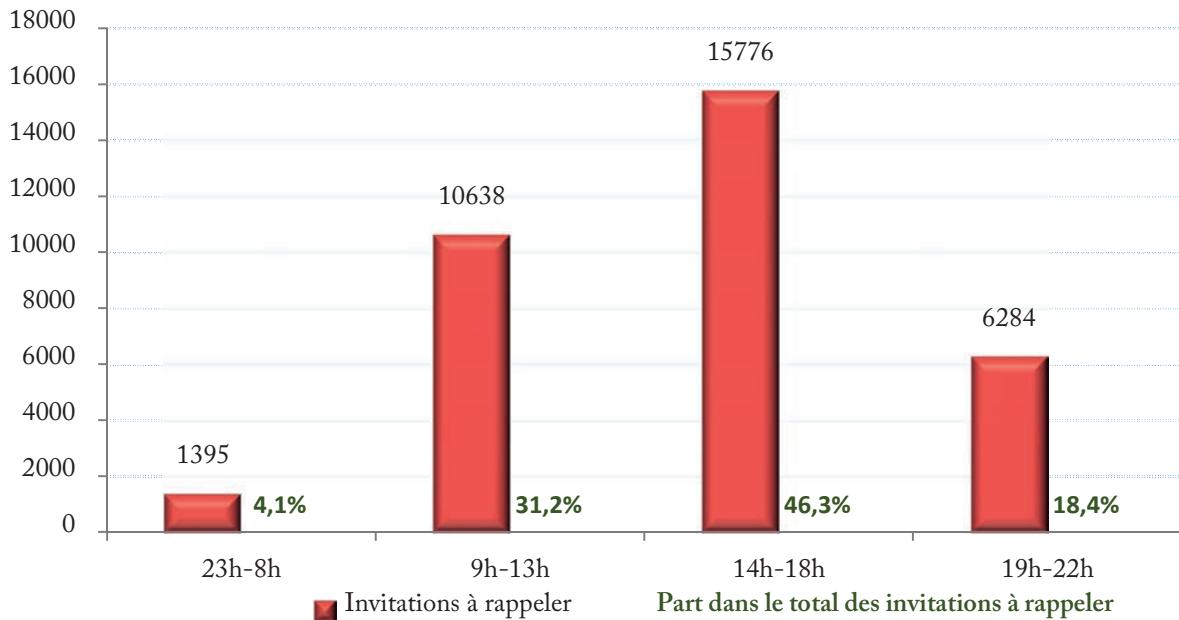
Néanmoins, ce délai a diminué en 2013, particulièrement entre 12 heures et 17 heures pour une moyenne de 11 minutes 40 secondes.

1.4 Invitations à rappeler

En cas de saturation du plateau d'écoute, l'appelant peut être invité à rappeler. En 2013, 34 093 appels ont donné lieu à une invitation à rappeler, soit 7% des appels décrochés. Cette part d'invitation à rappeler est en augmentation depuis 2010 et marque une hausse de 4,2% par rapport à 2012.

Trois quarts des invitations à rappeler sont concentrées sur la période de 9h à 18h. C'est également le moment de la journée où le nombre d'appels entrants est le plus élevé (cf. figure I.10).

Figure I.10 Nombre annuel d'invitations à rappeler par tranches horaires

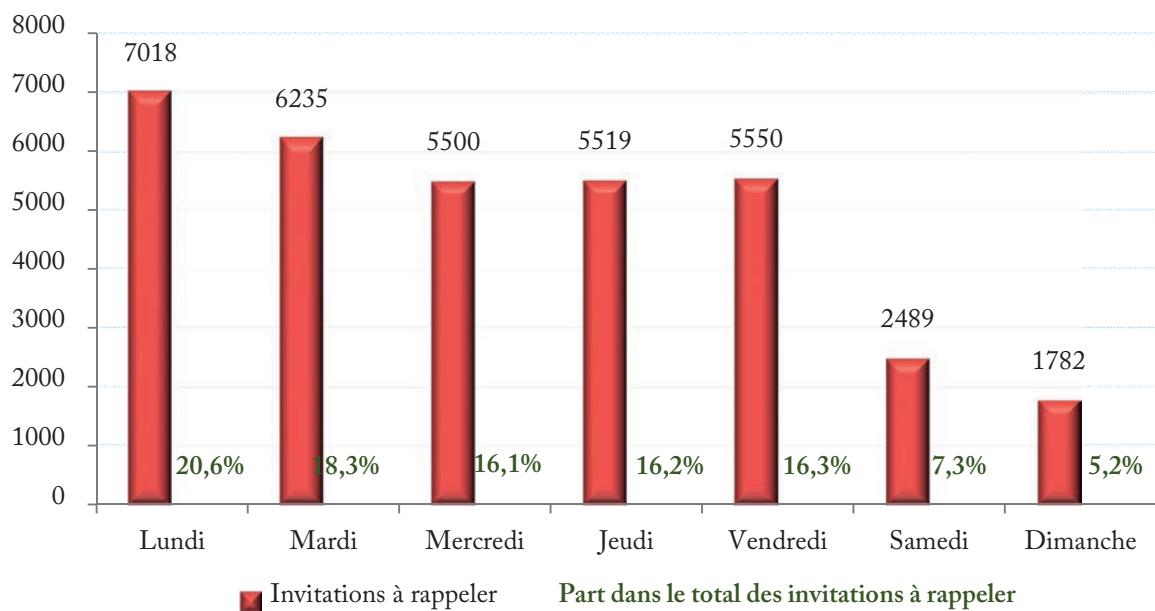


Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : invitations à rappeler (n=34 093)

Lecture : de 14h à 18h, 15 776 invitations à rappeler sont dénombrées représentant 46,3% du total.

Figure I.11 Nombre d'invitations à rappeler par jour



Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : invitations à rappeler (n=34 093)

Lecture : 7 018 appels ont donné lieu à une invitation à rappeler le lundi, soit 20,6% du total des IAR.

Quatre invitations sur dix ont lieu le lundi ou mardi (cf. figure I.11). La répartition est constante du mercredi au vendredi (50% sur les trois jours). 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.

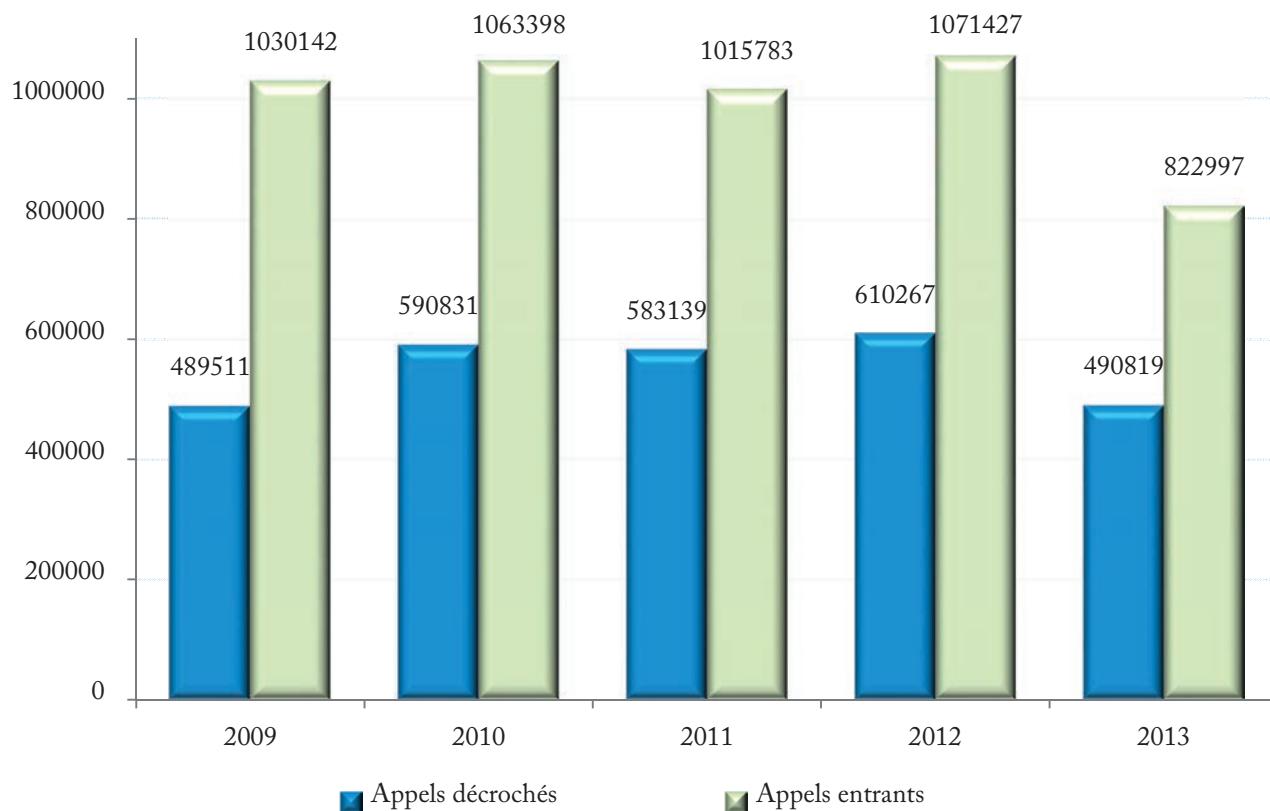
La mise en place du nouveau système de couplage téléphonique n'a pas permis de mesurer la proportion de réappels suite à une invitation à rappeler pour l'année 2013. Cet indicateur sera disponible pour 2014.

1.5 Evolution des différents types d'appels depuis 2009

Depuis 2009, l'uniformité de la méthode de saisie et la cohérence du dispositif permettent des comparaisons robustes et fiables.

Le nombre annuel d'appels entrants en augmentation jusqu'en 2012 (cf. figure I.12) diminue de 23,2% en 2013. Comme indiqué ci-avant le système de blacklistage permettant de limiter les appels inappropriés explique en partie cette tendance.

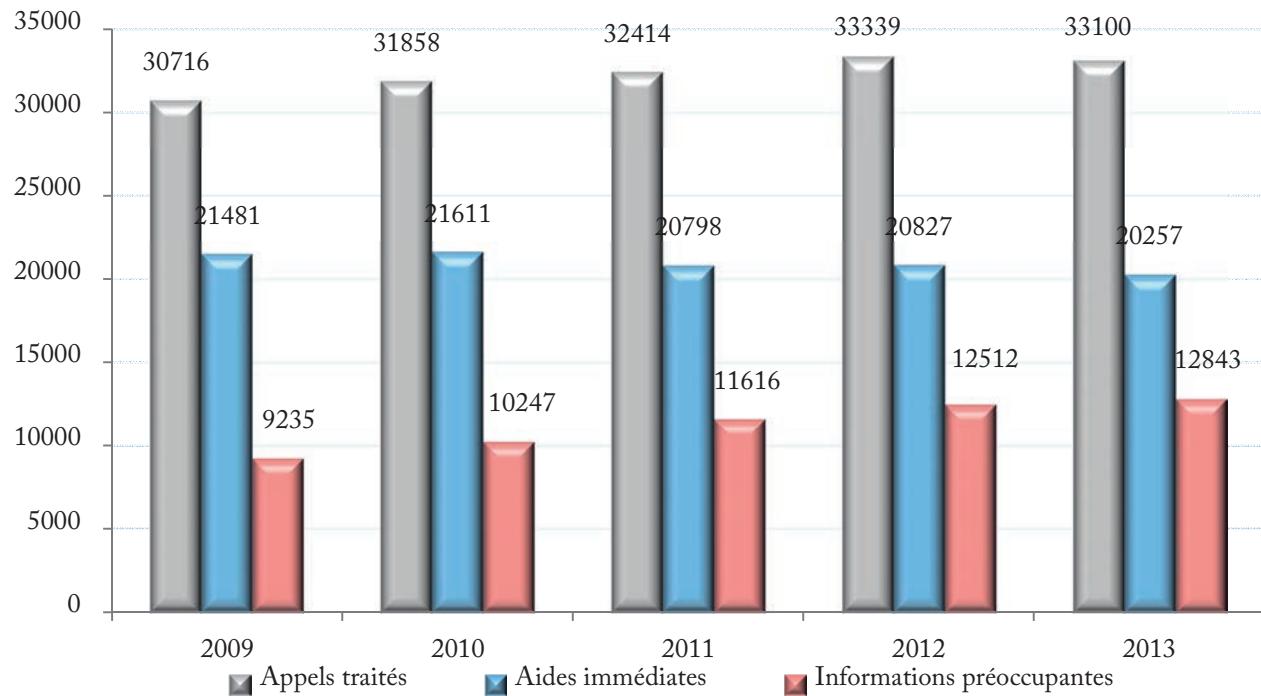
Figure I.12 Evolution du nombre d'appels entrants et décrochés



Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Lecture : en 2013, 490 819 appels ont été décrochés.

Figure I.13 Evolution du nombre d'appels traités



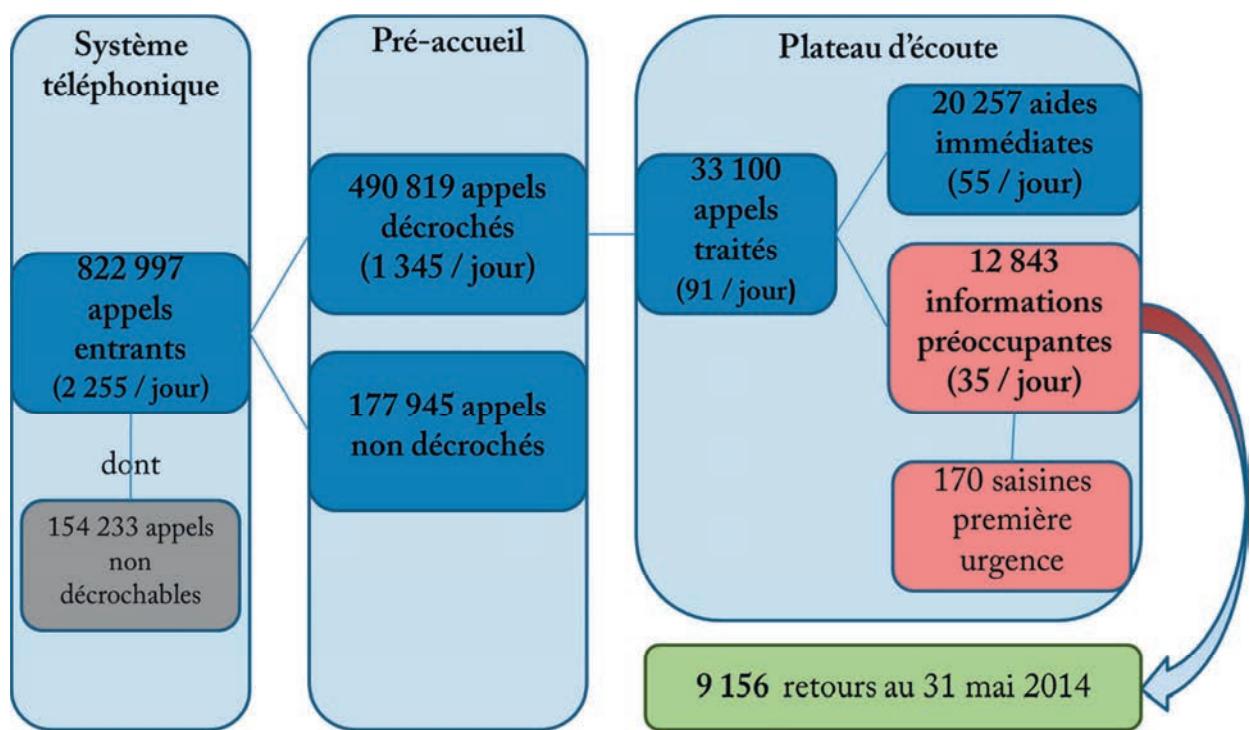
Source : données issues de LISA

Champ : appels traités (n=33 100)

Lecture : en 2013, sur les 33 100 appels traités, 12 843 sont des IP.

Ces deux dernières années montrent une stabilité du nombre d'appels traités. La légère baisse des AI se conjugue avec une hausse des IP de 2,6 %. Ces dernières ont augmenté de 39,1 % depuis 2009 (cf. figure I.13). L'obligation de transmission des situations d'enfants en risque de danger telle que définie par la loi de rénovation de protection de l'enfance du 5 mars 2007 justifie cette évolution.

Conclusion



L'analyse des flux d'appels reçus par le SNATED permet d'observer plusieurs évolutions marquées pour l'année 2013 :

- la baisse conséquente des appels entrants s'est accompagnée d'une baisse du nombre d'appels décrochés : la première baisse étant supérieure de 3,6 points à la seconde, le taux de décrochage de 59,6 % augmente par rapport à 2012. Le système de blacklistage a largement contribué à écarter les appels inappropriés afin de libérer les lignes pour les appels qui correspondent aux missions du SNATED.
- l'introduction du nouvel indicateur relatif aux appels non décrochables nuance la part d'appels non décrochés et sera étendue à l'ensemble des données d'activité de 2014.
- un quart des appels non décrochés sont finalement décrochés lors de réappels.
- en moyenne, les temps d'attente sont restés stables et le délai de prise en charge par un écoutant a diminué
- malgré la stabilisation des appels traités, les IP continuent leur progression.

2. Les appels traités

Dans l'analyse des appels traités, un appel ne doit pas être assimilé à une situation. En effet, plusieurs appels peuvent évoquer une même situation, les enfants, les auteurs présumés et les dangers seront alors comptabilisés plusieurs fois.

Les appels traités ne faisant pas tous référence à des enfants en danger ou en risque de l'être, deux types de fiches existent afin de pouvoir classifier les appels :

- *Les fiches en 'format court', pour les appels ne concernant pas d'enfant sont nécessairement des AI.*
- *Les fiches en 'format long', pour les appels concernant au moins un enfant, même s'il n'est pas déclaré en danger, peuvent donner lieu à des AI ou des IP.*

L'ensemble des appels traités (AI et IP) représentent 6,7 % des appels décrochés en 2013. 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.

2.1 Description des appels traités

En 2013, 96% des appels traités sont en format long (cf. figures II.1 et II.2). La répartition de l'objet des appels diffère entre les AI et les IP. Les IP évoquent des « situations d'enfants en danger ou en risque de l'être⁴ » à hauteur de 98,9 %. Il est à noter que 55,5 % 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 nouvelle IP.

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

| Objet de l'appel | AI | | IP | |
|---|---------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % |
| Situation d'enfant en danger ou en risque de l'être | 10 517 | 55,5% | 12 703 | 98,9% |
| Problèmes éducatifs | 995 | 5,2% | 1 | - |
| Difficultés relationnelles | 638 | 3,4% | - | - |
| Conflits conjugaux | 468 | 2,5% | - | - |
| Questionnement psychologique | 1 219 | 6,4% | 1 | - |
| Questionnement juridique | 2 614 | 13,8% | 2 | - |
| Questions sur les suites d'une IP ou d'une AI | 2 231 | 11,8% | 136 | 1,1% |
| Non renseigné | 254 | 1,4% | - | - |
| Total | 18 936 | 100% | 12 843 | 100% |

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels au format long (n=31 779)

Lecture : 995 AI au format long avaient pour objet principal des problèmes éducatifs.

Les appels soulevant des questions sur les suites d'une IP ou d'une AI sont en légère augmentation et concernent 7,5 % des appels traités. A contrario, les problèmes éducatifs sont évoqués dans une moindre mesure en comparaison à l'année précédente.

Par ailleurs, les AI concernent des appels dont les caractéristiques sont plus diversifiées et qui renvoient à la mission première de prévention, de conseil et d'orientation dévolue au SNATED : questionnements juridiques pour 13,8 %, problèmes éducatifs pour 5,2 %, questions sur les suites d'une IP ou d'une AI pour 11,8 %.

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

| AI | Effectif | % |
|---|--------------|-------------|
| Demande d'informations | 335 | 25,3% |
| Prise de contact sans élément exploitable | 347 | 26,3 |
| Souffrance psychique d'un adulte | 204 | 15,4% |
| Coordonnées d'un autre service | 174 | 13,2% |
| Témoignage au sujet ou d'une ancienne victime | 96 | 7,3% |
| Scénario | 48 | 3,6% |
| Témoignage d'un adulte actuellement victime | 43 | 3,2% |
| Demande d'un poste écoutant | 18 | 1,4% |
| Pervers | 38 | 2,9% |
| Demande de documentation sur le SNATED | 12 | 0,9% |
| Phonophile | 5 | 0,4% |
| Non renseigné | 2 | 0,1% |
| Total | 1 322 | 100% |

Source : données issues de LISA et du système téléphonique

Champ : appels au format court (n=1 322)

Lecture : 25,3 % 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 2013 (-18,3%). Les demandes d'informations et les prises de contact ne permettant pas à l'écoutant d'exploiter la situation, représentent plus de la moitié des appels courts. 6,9 % des appels courts correspondent à des « Scénarii », « Pervers » et « Phonophile ». Néanmoins, le système de blacklistage limite la récurrence de ces appels qui restent minoritaires (cf. encadré 1).

Depuis 2009, la durée moyenne des appels traités est de 15 minutes avec des différences selon la nature de l'appel (cf. figure II.3). Les appels donnant lieu à une IP durent en moyenne 17 minutes contre 14 minutes pour les AI au format long et 6 minutes pour les AI au format court. Des temps d'entretien importants de la part d'adultes manifestant une souffrance psychique ou exprimant un témoignage d'ancienne victime justifient la durée moyenne relativement élevée des AI au format court. A contrario, les demandes d'informations (documentation, coordonnées d'un autre service) restent inférieures à 4 minutes.

La répartition des durées des appels traités montre qu'un quart des appels donnant lieu à une IP présente une durée inférieure à 10 minutes et presque la moitié une durée supérieure à 15 minutes. Une IP sur dix est même issue d'un appel excédant une durée de 30 minutes.

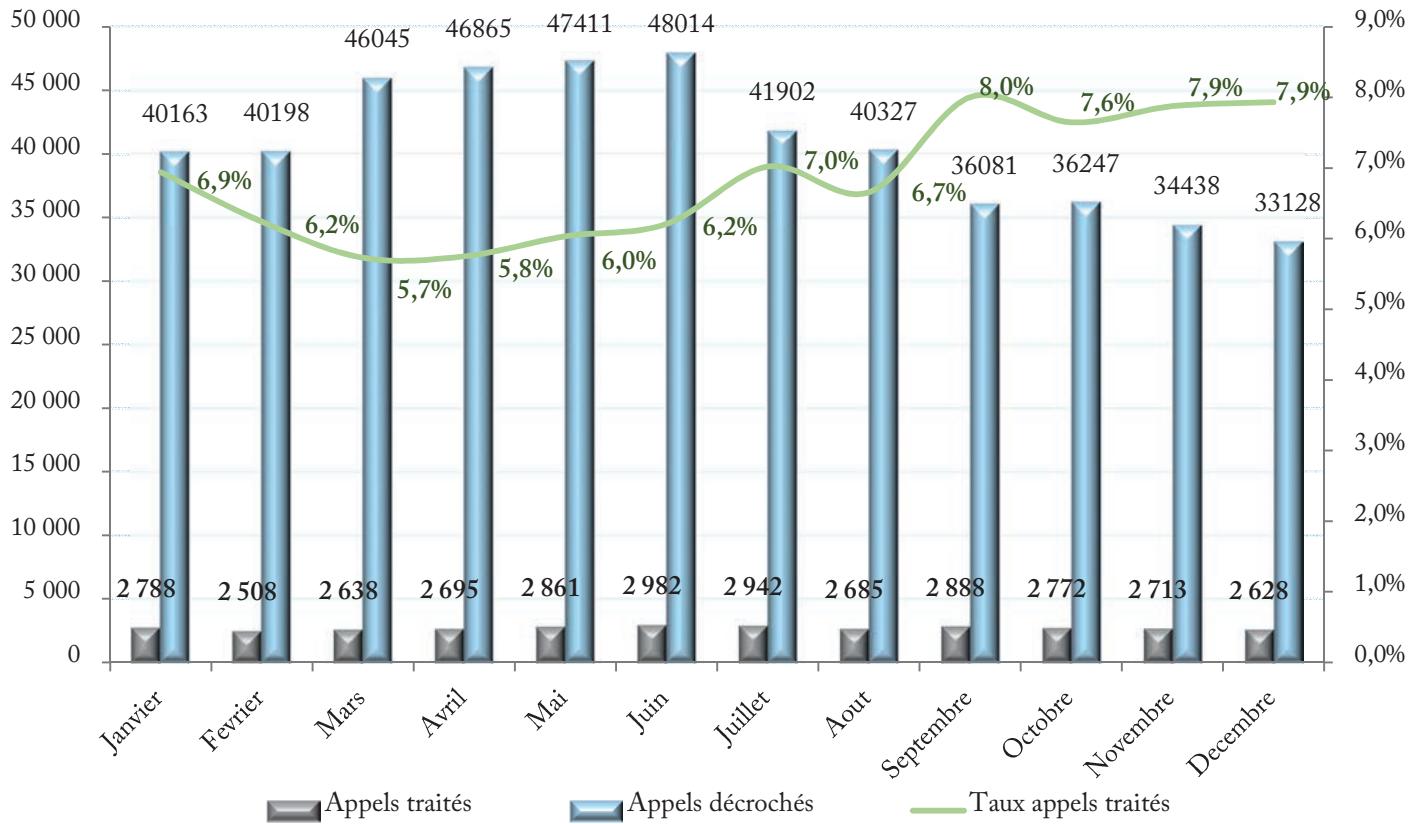
Figure II.3 Durée des appels traités

| | AI | | IP | | Appels traités | | | |
|---------------------------------|---|-------------|----------------|--|----------------|-------|--|--|
| | Format court | Format long | | | | | | |
| Moins de 3 minutes | 491 | 37,3% | 1 529 | 8,1% | 315 | 2,5% | | |
| De 3 à 5 minutes | 256 | 19,5% | 1 779 | 9,5% | 349 | 2,7% | | |
| De 5 à 8 minutes | 262 | 19,9% | 3 058 | 16,3% | 1 388 | 10,8% | | |
| De 8 à 10 minutes | 93 | 7,1% | 1 958 | 10,2% | 1 306 | 10,2% | | |
| De 10 à 15 minutes | 116 | 8,8% | 3 884 | 20,6% | 3 248 | 25,4% | | |
| De 15 à 20 minutes | 39 | 3% | 2 568 | 13,6% | 2 402 | 18,7% | | |
| De 20 à 30 minutes | 31 | 2,4% | 2 526 | 13,4% | 2 405 | 18,8% | | |
| De 30 à 40 minutes | 7 | 0,5% | 947 | 5% | 833 | 6,5% | | |
| Plus de 40 minutes | 20 | 1,5% | 628 | 3,3% | 563 | 4,4% | | |
| Durée moyenne des appels | 6min14 | | 14min03 | | 17min10 | | | |
| Total | 1 315 | | 18 847 | | 12 809 | | | |
| | | | | | | | | |
| | <i>Source : données issues de LISA et du système téléphonique</i> | | | <i>Champ : appels traités (n=33 100)</i> | | | | |
| | <i>Lecture : 25,4 % des appels donnant lieu à une IP durent de 10 à 15 minutes.</i> | | | | | | | |
| | <i>Note : la durée de 129 appels a été écartée pour raison de valeurs aberrantes.</i> | | | | | | | |

2.2 Analyse annuelle des appels traités

En rapportant le nombre d'appels traités au nombre d'appels décrochés, il est possible de comparer les taux mensuels d'appels traités d'une année sur l'autre. En 2013, le taux d'appels traités présente une hausse relativement prononcée passant de 5,6 % à 6,7 % imputable à la diminution du nombre d'appels décrochés. Cette proportion d'appels traités varie de 5,7 % au mois de mars à 8 % au mois de septembre (cf. figure II.4). Malgré ce taux d'appels traités variable selon le mois, le nombre d'appels traités mensuel est relativement stable.

Figure II.4 Taux mensuel d'appels traités

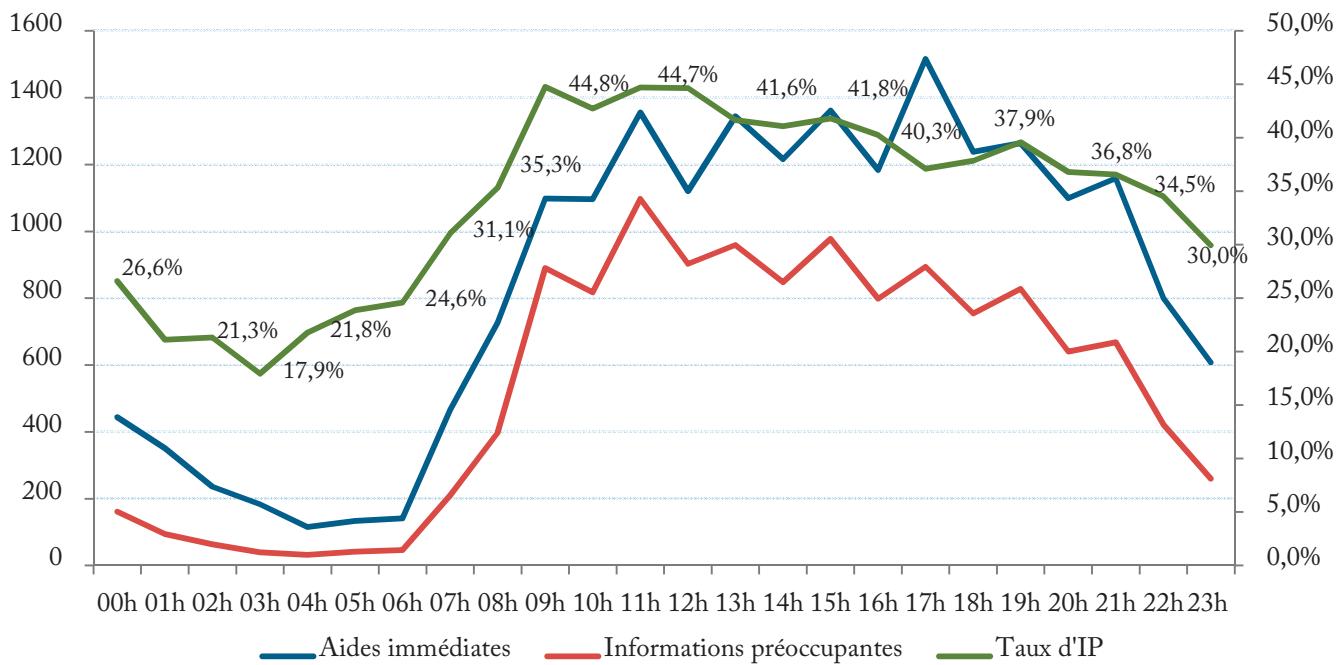


Source : données issues de LISA

Champ : appels traités ($n=33\ 100$) et appels décrochés ($n=490\ 819$)

Lecture : en mai 2013, 6 % des appels décrochés ont été traités.

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



Source : données issues de LISA

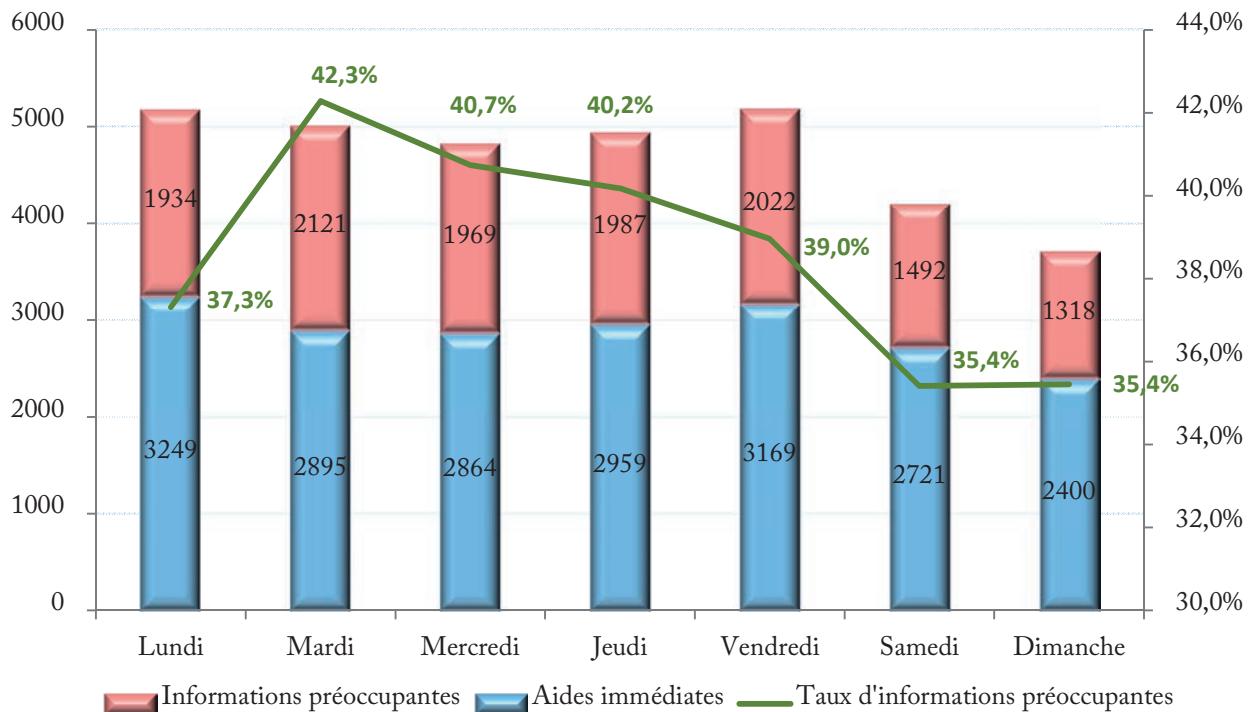
Champ : appels traités ($n=33\ 100$)

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

Lecture : entre 13h et 14h, 959 appels ont été transmis, 1 344 ont eu une AI, soit un taux d'IP de 41,6%.

Les AI et les IP varient de manière similaire au cours de la journée, les AI restant toujours supérieures aux IP (cf. figure II.5).

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



Source : données issues de LISA

Champ : appels traités ($n=33\,100$)

Lecture : 2 895 appels ont donné lieu à une AI le mardi.

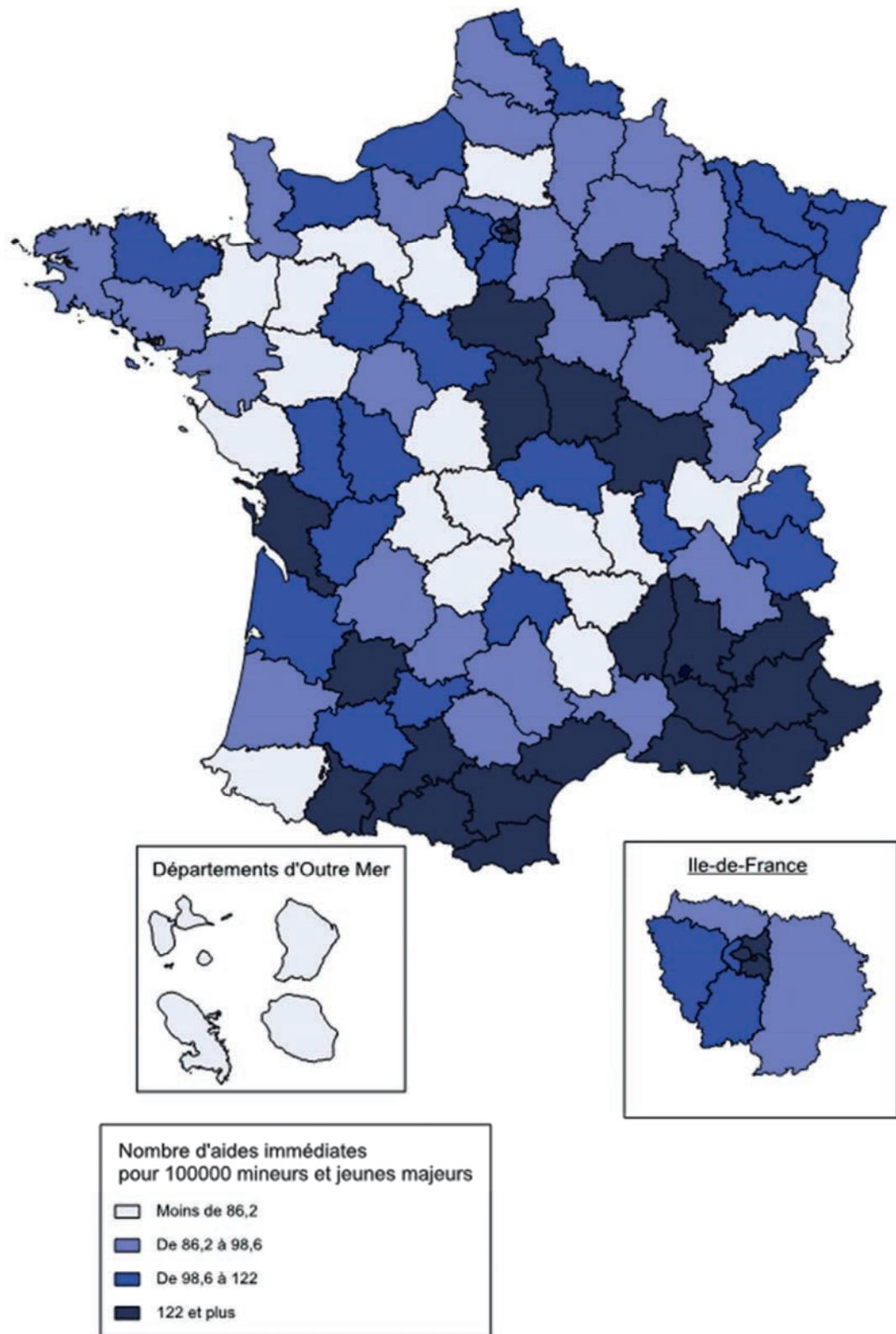
La répartition des appels traités sur la semaine (cf. figure II.6) coïncide avec celle des appels décrochés (cf. figure I.4) : le nombre d'appels décrochés étant plus faible le week-end, le nombre d'appels traités est donc plus faible sur cette période. La recrudescence des appels traités les lundi et vendredi illustre les situations de danger ou de risque de danger spécifiques au week-end (changement de lieux d'hébergement, changement de rythmes de vie...).

Le taux d'IP rapporte le nombre d'appels faisant l'objet d'une IP au nombre d'appels traités (AI+IP). Pour une moyenne quotidienne de 38,8 % signifiant que 4 appels traités sur 10 donnent lieu à une IP, le taux d'IP varie de 41,1 % à 44,7 % de 9h à 17h contre 17,9 % et 24,6 % entre 1h et 7h du matin. Oscillant entre 37,3 % et 42,3 % du lundi au vendredi, jours où le nombre d'appels traités est le plus élevé, le taux d'IP chute à 35,4 % le week-end.

2.3 Analyse départementale des appels traités

La figure II.9 recense les AI et les IP par département enregistrées au SNATED depuis 2011. Les cartes II.7 et II.8 représentent ces valeurs en prenant en compte la population de mineurs et de jeunes majeurs de chaque département.

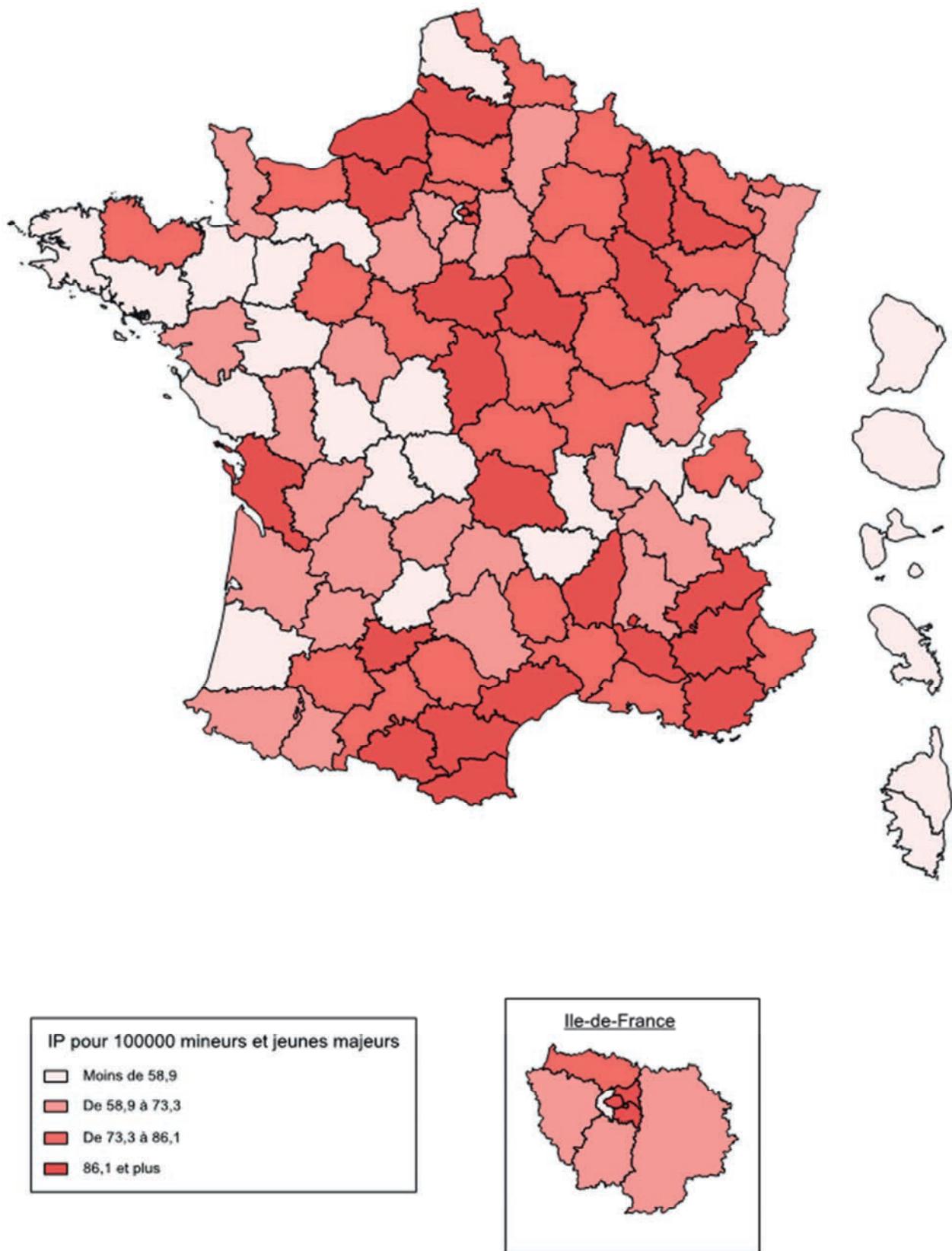
Figure II.7 Nombre d'AI pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs par département



Carte réalisée avec Cartes & Données - © Arctique

Source : Insee - estimations de population (résultats provisoires arrêtés fin 2012) - nombre de mineurs et jeunes majeurs par départements – estimation faite par l'ONED.

Figure II.8 Nombre d'IP pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs par département



Carte réalisée avec Cartes & Données - © Arctique

Source : Insee - estimations de population (résultats provisoires arrêtés fin 2012) - nombre de mineurs et jeunes majeurs par départements – estimation faite par l'ONED.

Figure II.9 Nombre d'aides immédiates et d'informations préoccupantes par département 2011-2013

| | AI | | | | IP | | | |
|-----------------------|------|------|------|------------------------|------|------|------|------------------------|
| | 2011 | 2012 | 2013 | Evolution 2011-2013 | 2011 | 2012 | 2013 | Evolution 2011-2013 |
| | | | | | | | | |
| Ain | 116 | 122 | 119 | 2,6% | 79 | 95 | 88 | 11,4% |
| Aisne | 154 | 143 | 134 | -13,0% | 109 | 101 | 91 | -16,5% |
| Allier | 88 | 121 | 80 | -9,1% | 52 | 74 | 61 | 17,3% |
| Alpes de Hte Provence | 58 | 56 | 54 | -6,9% | 30 | 51 | 33 | 10,0% |
| Hautes Alpes | 60 | 50 | 48 | -20,0% | 31 | 25 | 30 | -3,2% |
| Alpes Maritimes | 304 | 310 | 328 | 7,9% | 184 | 151 | 197 | 7,1% |
| Ardèche | 72 | 108 | 104 | 44,4% | 54 | 70 | 78 | 44,4% |
| Ardennes | 53 | 68 | 71 | 34,0% | 46 | 65 | 63 | 37,0% |
| Ariège | 31 | 60 | 71 | 129,0% | 28 | 35 | 33 | 17,9% |
| Aube | 85 | 80 | 114 | 34,1% | 69 | 62 | 62 | -10,1% |
| Aude | 115 | 103 | 119 | 3,5% | 77 | 83 | 77 | 0,0% |
| Aveyron | 41 | 70 | 56 | 36,6% | 31 | 40 | 38 | 22,6% |
| Bouches du Rhône | 669 | 686 | 636 | -4,9% | 367 | 392 | 399 | 8,7% |
| Calvados | 166 | 149 | 196 | 18,1% | 107 | 131 | 143 | 33,6% |
| Cantal | 24 | 21 | 33 | 37,5% | 15 | 15 | 20 | 33,3% |
| Charente | 86 | 92 | 83 | -3,5% | 37 | 50 | 53 | 43,2% |
| Charente Maritime | 214 | 219 | 200 | -6,5% | 121 | 141 | 143 | 18,2% |
| Cher | 103 | 102 | 120 | 16,5% | 66 | 77 | 68 | 3,0% |
| Corrèze | 44 | 68 | 42 | -4,5% | 36 | 41 | 35 | -2,8% |
| Haute Corse | 24 | 26 | 15 | -37,5% | 19 | 13 | 13 | -31,6% |
| Corse du Sud | 24 | 25 | 22 | -8,3% | 13 | 9 | 13 | 0% |
| Côte d'Or | 109 | 132 | 120 | 10,1% | 83 | 75 | 104 | 25,3% |
| Côtes d'Armor | 176 | 133 | 152 | -13,6% | 117 | 90 | 107 | -8,5% |
| Creuse | 31 | 22 | 12 | -61,3% | 5 | 18 | 12 | 140,0% |
| Dordogne | 90 | 116 | 86 | -4,4% | 90 | 72 | 62 | -31,1% |
| Doubs | 142 | 146 | 156 | 9,9% | 89 | 134 | 152 | 70,8% |
| Drôme | 137 | 157 | 158 | 15,3% | 83 | 116 | 93 | 12,0% |
| Eure | 183 | 170 | 159 | -13,1% | 160 | 157 | 159 | -0,6% |
| Eure et Loir | 101 | 100 | 97 | -4,0% | 60 | 68 | 80 | 33,3% |
| Finistère | 219 | 219 | 198 | -9,6% | 95 | 96 | 86 | -9,5% |
| Gard | 225 | 188 | 177 | -21,3% | 138 | 160 | 151 | 9,4% |
| Gers | 44 | 44 | 44 | 0,0% | 18 | 21 | 31 | 72,2% |
| Gironde | 423 | 378 | 408 | -3,5% | 219 | 236 | 230 | 5,0% |
| Haute Garonne | 371 | 356 | 412 | 11,1% | 198 | 267 | 263 | 32,8% |
| Hérault | 356 | 366 | 364 | 2,2% | 228 | 238 | 252 | 10,5% |
| Ille et Vilaine | 240 | 253 | 229 | -4,6% | 111 | 147 | 161 | 45,0% |
| Indre | 41 | 32 | 33 | -19,5% | 25 | 22 | 25 | 0,0% |

| | AI | | | | IP | | | |
|----------------------|-----------|------|------|-----------|-----------|------|------|-----------|
| | 2011 | 2012 | 2013 | Evolution | 2011 | 2012 | 2013 | Evolution |
| | 2011-2013 | | | | 2011-2013 | | | |
| Indre et Loire | 130 | 174 | 140 | 7,7% | 84 | 87 | 96 | 14,3% |
| Isère | 308 | 342 | 301 | -2,3% | 183 | 207 | 225 | 23,0% |
| Jura | 62 | 65 | 58 | -6,5% | 46 | 40 | 48 | 4,3% |
| Landes | 90 | 74 | 80 | -11,1% | 56 | 54 | 42 | -25,0% |
| Loir et Cher | 77 | 74 | 80 | 3,9% | 59 | 55 | 67 | 13,6% |
| Loire | 159 | 159 | 125 | -21,4% | 71 | 88 | 81 | 14,1% |
| Haute Loire | 34 | 38 | 29 | -14,7% | 18 | 23 | 25 | 38,9% |
| Loire Atlantique | 328 | 412 | 341 | 4,0% | 209 | 235 | 227 | 8,6% |
| Loiret | 237 | 228 | 246 | 3,8% | 148 | 154 | 205 | 38,5% |
| Lot | 38 | 56 | 35 | -7,9% | 23 | 33 | 12 | -47,8% |
| Lot et Garonne | 60 | 84 | 96 | 60,0% | 25 | 56 | 48 | 92,0% |
| Lozère | 19 | 17 | 13 | -31,6% | 8 | 8 | 14 | 75,0% |
| Maine et Loire | 197 | 182 | 186 | -5,6% | 116 | 120 | 127 | 9,5% |
| Manche | 110 | 118 | 112 | 1,8% | 70 | 64 | 80 | 14,3% |
| Marne | 87 | 131 | 127 | 46,0% | 90 | 76 | 118 | 31,1% |
| Haute Marne | 38 | 50 | 55 | 44,7% | 22 | 28 | 38 | 72,7% |
| Mayenne | 66 | 52 | 47 | -28,8% | 49 | 46 | 47 | -4,1% |
| Meurthe et Moselle | 210 | 267 | 213 | 1,4% | 180 | 216 | 181 | 0,6% |
| Meuse | 46 | 55 | 47 | 2,2% | 42 | 41 | 47 | 11,9% |
| Morbihan | 137 | 169 | 169 | 23,4% | 115 | 145 | 98 | -14,8% |
| Moselle | 295 | 323 | 296 | 0,3% | 208 | 239 | 206 | -1,0% |
| Nièvre | 53 | 54 | 57 | 7,5% | 29 | 29 | 37 | 27,6% |
| Nord | 759 | 791 | 734 | -3,3% | 606 | 592 | 584 | -3,6% |
| Oise | 211 | 220 | 187 | -11,4% | 178 | 181 | 190 | 6,7% |
| Orne | 66 | 65 | 54 | -18,2% | 50 | 68 | 42 | -16,0% |
| Pas de Calais | 384 | 412 | 383 | -0,3% | 354 | 420 | 437 | 23,4% |
| Puy de Dôme | 134 | 104 | 101 | -24,6% | 74 | 74 | 72 | -2,7% |
| Pyrénées Atlantiques | 142 | 124 | 128 | -9,9% | 71 | 84 | 100 | 40,8% |
| Hautes Pyrénées | 38 | 49 | 66 | 73,7% | 22 | 28 | 34 | 54,5% |
| Pyrénées Orientales | 122 | 157 | 137 | 12,3% | 97 | 102 | 108 | 11,3% |
| Bas Rhin | 261 | 227 | 278 | 6,5% | 168 | 173 | 186 | 10,7% |
| Haut Rhin | 172 | 161 | 158 | -8,1% | 110 | 128 | 112 | 1,8% |
| Rhône | 555 | 540 | 481 | -13,3% | 324 | 284 | 353 | 9,0% |
| Haute Saône | 46 | 45 | 42 | -8,7% | 28 | 36 | 36 | 28,6% |
| Saône et Loire | 125 | 149 | 168 | 34,4% | 104 | 118 | 104 | 0,0% |
| Sarthe | 125 | 137 | 173 | 38,4% | 86 | 115 | 129 | 50,0% |
| Savoie | 93 | 106 | 118 | 26,9% | 50 | 44 | 59 | 18,0% |
| Haute Savoie | 224 | 250 | 226 | 0,9% | 136 | 148 | 147 | 8,1% |
| Paris | 988 | 984 | 967 | -2,1% | 474 | 531 | 551 | 16,2% |

| | AI | | | | IP | | | |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|------------------------|---------------|---------------|---------------|------------------------|
| | 2011 | 2012 | 2013 | Evolution 2011-2013 | 2011 | 2012 | 2013 | Evolution 2011-2013 |
| | | | | | | | | |
| Seine Maritime | 413 | 367 | 365 | -11,6% | 379 | 357 | 359 | -5,3% |
| Seine et Marne | 444 | 446 | 377 | -15,1% | 278 | 297 | 253 | -9,0% |
| Yvelines | 377 | 353 | 411 | 9,0% | 245 | 239 | 271 | 10,6% |
| Deux Sèvres | 60 | 73 | 110 | 83,3% | 41 | 60 | 56 | 36,6% |
| Somme | 165 | 151 | 141 | -14,5% | 137 | 132 | 131 | -4,4% |
| Tarn | 115 | 103 | 80 | -30,4% | 54 | 78 | 70 | 29,6% |
| Tarn et Garonne | 68 | 68 | 64 | -5,9% | 39 | 58 | 60 | 53,8% |
| Var | 307 | 300 | 284 | -7,5% | 257 | 236 | 266 | 3,5% |
| Vaucluse | 198 | 193 | 208 | 5,1% | 103 | 123 | 125 | 21,4% |
| Vendée | 123 | 133 | 137 | 11,4% | 83 | 71 | 81 | -2,4% |
| Vienne | 68 | 100 | 114 | 67,6% | 39 | 54 | 53 | 35,9% |
| Haute Vienne | 57 | 68 | 58 | 1,8% | 45 | 43 | 45 | 0,0% |
| Vosges | 101 | 77 | 95 | -5,9% | 72 | 76 | 72 | 0,0% |
| Yonne | 117 | 95 | 82 | -29,9% | 87 | 64 | 85 | -2,3% |
| Territoire de Belfort | 41 | 32 | 34 | -17,1% | 35 | 32 | 30 | -14,3% |
| Essonne | 388 | 347 | 391 | 0,8% | 224 | 270 | 250 | 11,6% |
| Hauts de Seine | 412 | 447 | 459 | 11,4% | 221 | 246 | 235 | 6,3% |
| Seine Saint Denis | 621 | 685 | 636 | 2,4% | 474 | 472 | 545 | 15,0% |
| Val de Marne | 496 | 421 | 459 | -7,5% | 299 | 301 | 331 | 10,7% |
| Val d'Oise | 434 | 386 | 343 | -21,0% | 238 | 279 | 262 | 10,1% |
| Guadeloupe | 77 | 95 | 98 | 27,3% | 51 | 44 | 50 | -2,0% |
| Martinique | 23 | 23 | 26 | 13,0% | 15 | 14 | 19 | 26,7% |
| Guyane | 45 | 61 | 52 | 15,6% | 43 | 59 | 44 | 2,3% |
| Réunion | 124 | 165 | 196 | 58,1% | 82 | 97 | 123 | 50,0% |
| Mayotte | 4 | 5 | 34 | 750,0% | 2 | 2 | 8 | 300,0% |
| Polynésie Française | 1 | 3 | 1 | 0,0% | 0 | 0 | 0 | NC |
| International | 69 | 49 | 64 | -7,2% | 0 | 0 | 0 | NC |
| Non défini | 2 214 | 1 963 | 2 234 | 0,2% | 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=33 100)

Aides immédiates : 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 2013, presque que 20 % du total national (cf. figure II.9). Néanmoins, ces départements représentent une forte population de mineurs et de jeunes majeurs. Depuis 2011, les AI ont augmenté pour la moitié des départements.

Rapporté à la population nationale des mineurs et des jeunes majeurs, le ratio des AI est de 119,7 pour 100 000. L'analyse infra départementale montre que ce ratio court de 24,7 en Martinique à presque 200 pour Paris et 203,6 en Ariège. Pour la moitié des départements, le nombre d'AI est inférieur à 98,4 pour 100 000 et pour un quart supérieur à 122 pour 100 000. La prise en compte de la population modifie la hiérarchie : l'Ariège, Paris, le Cher, le Vaucluse et les Alpes Maritimes figurent en haut du classement.

Informations préoccupantes : Comme les années précédentes, le Nord, Paris, la Seine Saint Denis, le Pas de Calais et les Bouches-du-Rhône enregistrent près d'une IP nationale sur cinq. Entre 2011 et 2013, les IP traitées par le SNATED ont augmenté de 10,6%. Néanmoins, un quart des départements a connu une baisse de ses IP (jusqu'à -47,8% pour le Lot) et un quart des départements a connu une augmentation supérieure à 30%.

Rapporté à la population nationale des mineurs et des jeunes majeurs, le ratio des IP est de 75,9 pour 100 000. Ce ratio court de 18 en Martinique à 117,4 pour le Loiret. La moitié des départements présente un ratio inférieur à 72,9 pour 100 000 et un quart un ratio supérieur à 86,1. Prenant en compte la population des départements, ce sont le Loiret, la Seine Saint Denis, le Var, Paris et le Pas de Calais qui présentent le plus d'IP.

Figure II.10: Répartition des départements selon le rang des AI et IP

| IP | AI | | | | |
|---------------------------|----|--------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | 1 ^{er} quartile | 2 ^{ème} quartile | 3 ^{ème} quartile | 4 ^{ème} quartile |
| 1 ^{er} quartile | 18 | 4 | 3 | | |
| 2 ^{ème} quartile | 5 | 9 | 8 | 3 | |
| 3 ^{ème} quartile | 2 | 7 | 10 | 6 | |
| 4 ^{ème} quartile | | 5 | 4 | 16 | |

Source : données issues de LISA

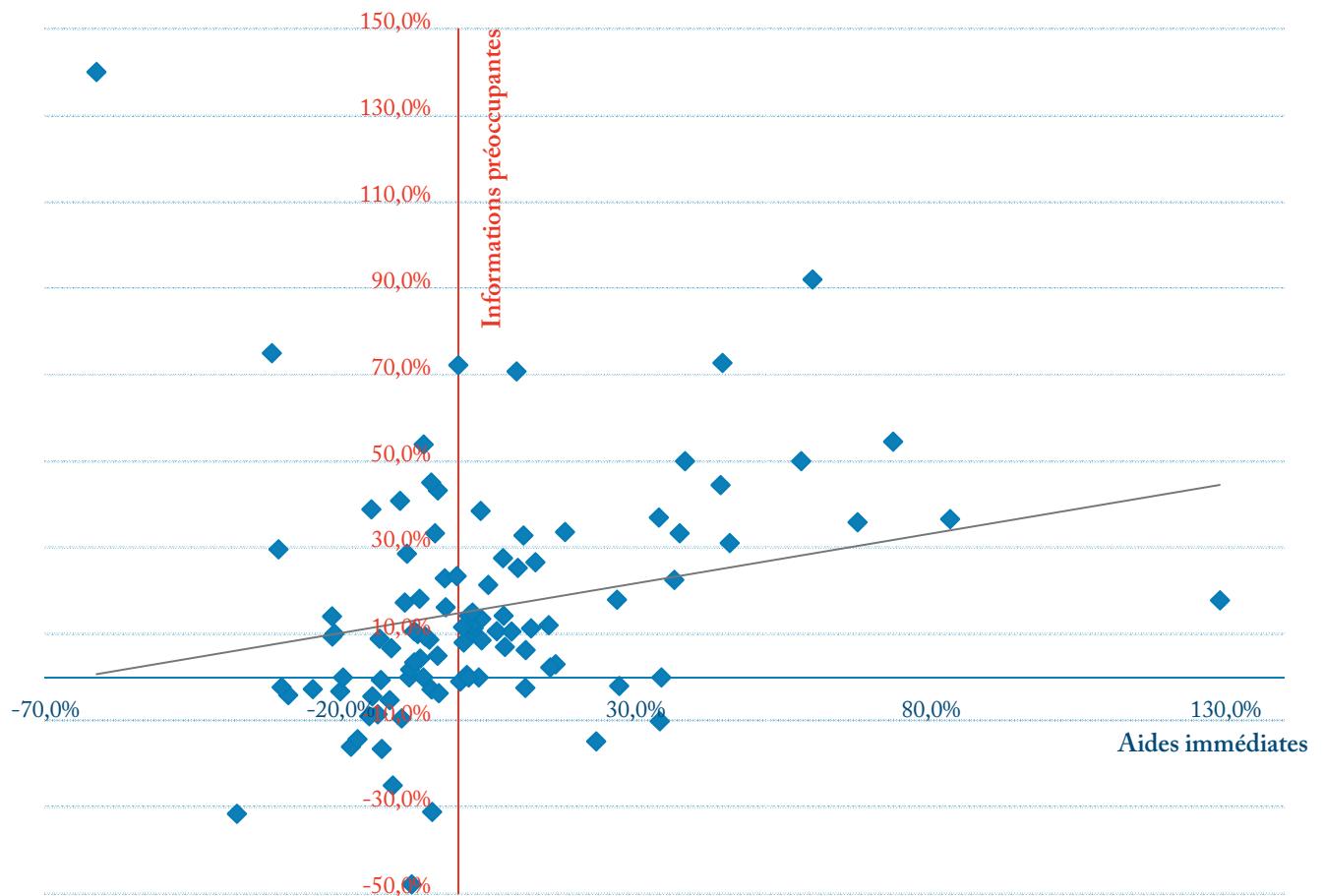
Champ : appels traités (n=33 100)

Note : 1^{er} quartile => 25% des départements présentant le moins d'IP, 2^{ème} quartile => 50% des départements présentant le moins d'IP (médiane).

Lecture : en 2013, 18 départements se situent dans les 25 départements présentant à la fois le plus d'AI et le moins d'IP.

53 départements se situent dans le même quartile pour la répartition des AI et des IP (cf. figure II.10). 24 départements se situent dans un quartile supérieur pour les AI que pour les IP : ils présentent relativement plus d'AI que d'IP.

Figure II.11 : Evolution des AI et des IP depuis 2011



Note : Compte-tenu des fortes variations observées pour Mayotte, ce département est exclu des représentations graphiques.

La mise en corrélation de l'évolution départementale des AI et des IP depuis 2011 montre une tendance linéaire positive : en moyenne les départements ayant connu une augmentation du nombre de leurs AI ont également connu une hausse du nombre de leurs IP. Néanmoins, pour 5 départements, une augmentation des AI se conjugue avec une baisse des IP (Morbihan, Aube, Vendée, Guadeloupe, Moselle) et pour un quart des départements une baisse des AI s'accompagne d'une hausse des IP.

Conclusion

Sur 100 appels traités, 61 donnent lieu à une AI, 39 à une IP. 76% des appels traités concernent une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être. Le taux d'IP est en augmentation depuis 2009 atteignant presque 40 %, plus élevé en journée (9h-17h) et pendant la semaine.

Des disparités territoriales apparaissent, puisque cinq départements concentrent 20% des IP nationales et 20% des AI. Globalement, depuis 2011, la tendance est à une stagnation du nombre d'AI et à une augmentation du nombre d'IP.

La durée moyenne des entretiens téléphoniques menés par les écoutants est de 15 minutes.

3. Caractéristiques de la population concernée par les appels

En 2013, concernant les appels traités, 34 462 appelants ont évoqué la situation de 59 039 enfants dont 26 806 (45 %) relatifs à une IP. Différents types d'informations (âge, sexe, lien avec l'enfant, environnement familial) sont recueillies durant les appels et concernent trois types de personnes que sont les appelants, les enfants et les auteurs présumés. Ces informations peuvent être distinguées selon le type d'appel (AI ou IP).

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 et inférieur au nombre d'enfants concernés.

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.*

Les catégories d'appelants se déclinent ainsi :

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

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

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

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

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

Dans la majorité des situations, il n'y a qu'un seul appelant (34 462 appelants pour 33 100 appels traités). Pour les IP, 13 471 appelants ont évoqué des situations relatives à 26 806 enfants (+11,3% par rapport à 2012).

La part des appellants non désignés continue de diminuer en 2013. Les appellants s'identifient dans 4 situations sur 5, 3 situations sur 5 dans le cas des IP (cf. figure III.1). Dans le cas des IP, les appellants sont plus réticents à dévoiler le lien qui les unit à l'enfant craignant 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 proportion d'appelants « non désignés » et de manière fidèle aux années précédentes, au moins 3 appelants sur 10 sont les parents qui sont davantage représentés dans les appels donnant lieu à une AI (36,4%). La proportion de mères est supérieure à celle des pères.

La part des appels provenant de jeunes concernés est stable par rapport à 2012 : 10,9% de mineurs et 0,9% de jeunes majeurs. La part des appellants membres de la famille autres que les parents (grands-parents et autre famille) est relativement stable par rapport à 2012 alors que les voisins et l'entourage amical voient leurs parts légèrement augmenter.

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

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

| Qualité de l'appelant | AI | | IP | | Total | |
|-----------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Mère | 4 331 | 20,6% | 1 083 | 8% | 5 414 | 15,7% |
| Père | 3 315 | 15,8% | 1 218 | 9% | 4 533 | 13,1% |
| Mineur concerné | 2 738 | 13,1% | 1 026 | 7,6% | 3 764 | 10,9% |
| Voisin | 1 265 | 6% | 1 111 | 8,3% | 2 376 | 6,9% |
| Entourage amical | 1 745 | 8,3% | 618 | 4,6% | 2 363 | 6,9% |
| Grands-parents | 1 530 | 7,3% | 566 | 4,2% | 2 096 | 6,1% |
| Famille autre | 1 137 | 5,4% | 612 | 4,5% | 1 749 | 5,1% |
| Professionnels | 1 042 | 5% | 559 | 4,2% | 1 601 | 4,6% |
| Adulte concerné | 563 | 2,7% | 12 | 0,1% | 575 | 1,7% |
| Beau-parent | 425 | 2% | 146 | 1,1% | 571 | 1,7% |
| Membre de la fratrie | 236 | 1,1% | 119 | 0,9% | 355 | 1% |
| Jeune Majeur concerné | 277 | 1,3% | 51 | 0,4% | 328 | 0,9% |
| Gendarmerie/Police | 56 | 0,3% | 17 | 0,1% | 73 | 0,2% |
| Autre | 951 | 4,5% | 607 | 4,5% | 1 558 | 4,5% |
| Non désigné | 1 380 | 6,6% | 5 726 | 42,5% | 7 106 | 20,7% |
| Total | 20 991 | 100% | 13 471 | 100% | 34 462 | 100% |

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appelants (n=34 462)

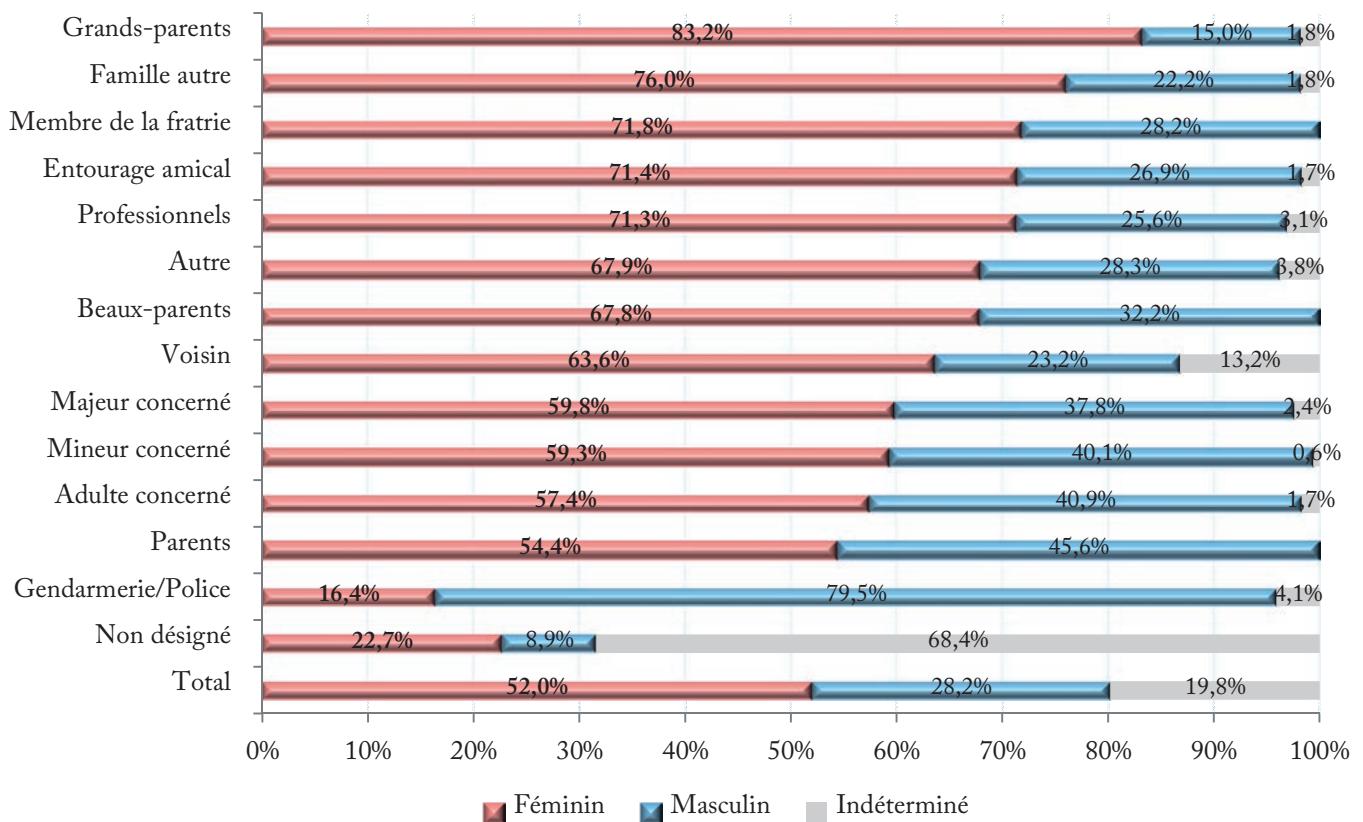
Lecture : 7,3 % des AI sont des appels passés par un des grands-parents de l'enfant en danger ou en risque de l'être.

3.1.2 Caractéristiques des appellants et comparaisons

Les femmes sont majoritaires dans toutes les catégories d'appelants – excepté pour la gendarmerie/police – représentant de 54,4 % pour les parents à 83,2 % pour les grands-parents (cf. figure III.2).

Pour une moyenne de 28,2 % d'appels masculins, les hommes sont davantage présents lorsqu'ils sont parents, beaux-parents, mineurs, majeurs ou adultes concernés. Leur part est stable parmi l'ensemble des appellants.

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



Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appelants (n=34 462)

Lecture : 54,4 % des parents appellants sont des femmes

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

Parmi les enfants qui font l'objet d'un appel, certains ne sont pas en danger ou repérés comme tels par l'appelant. Dans ce cas précis, ils sont alors enregistrés avec la précision « pas de danger évoqué ».

En cas de ré-appel pour une même situation, le ou les enfants sont comptabilisés autant de fois qu'il y a de ré-appels. Le nombre de 59 039 enfants est donc à relativiser.

Figure III.3 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 | % |
| AI | 18 899 | 43,4% | 13 334 | 86,1% | 32 233 | 54,6% |
| IP | 24 670 | 56,6% | 2 136 | 13,9% | 26 806 | 45,4% |
| Total des enfants | 43 569 | 100% | 15 470 | 100% | 59 039 | 100% |

Source : données issues de LISA

Champ : enfants signalés dans les appels (n=59 039)

Lecture : la situation de 56,6 % des enfants pour lesquels un danger est évoqué est transmise aux départements sous forme d'IP.

Sur les 59 039 enfants concernés par un appel traité, 73,8 % sont concernés par une situation de danger⁵ (cf. figure III.3). Les IP évoquant un danger concernent 24 670 enfants (+2,6 % par rapport à 2012). Les 2 136 enfants faisant l'objet d'une IP et pour lesquels aucun danger n'est précisé par l'appelant sont d'autres membres de la fratrie.

3.2.1 Caractéristiques des enfants

Lorsqu'un danger est évoqué, les informations relatives au sexe et à l'âge sont renseignées pour la majorité des enfants (91,1 %), ces informations étant toujours mieux connues et renseignées au fil des années (cf. figure III.4). Pour 2,5 %, ni l'âge, ni le sexe ne sont connus.

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

| Sexe connu \ Age connu | Age connu | | |
|------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| | Non | Oui | Total |
| Non | 1 111 2,5% | 1 320 3% | 2 431 5,6% |
| | | | |
| Oui | 1 451 3,4% | 39 687 91,1% | 41 138 94,4% |
| | | | |
| Total | 2 562 5,9% | 41 007 94,1% | 43 569 100% |

Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n=43 569)

Lecture : le sexe et l'âge sont renseignés pour 39 687 enfants en danger ou en risque de l'être, soit 91,1 %.

⁵ Somme des enfants concernés par une AI ou une IP pour lesquelles un danger est évoqué rapporté à l'ensemble des enfants ($18\ 883 + 24\ 670 / 59\ 039 = 73,8\%$).

Prenant en compte la part des enfants pour lesquels le genre n'est pas renseigné, la répartition des enfants en danger suit la tendance des années précédentes avec 47,8 % de filles et 46,6 % des garçons (cf. figure III.5).

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

| Sexe | AI | | IP | | Total | |
|---------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Filles | 9 307 | 49,2% | 11 538 | 46,8% | 20 845 | 47,8% |
| Garçons | 8 381 | 44,3% | 11 912 | 48,3% | 20 293 | 46,6% |
| Non renseigné | 1 211 | 6,5% | 1 220 | 4,9% | 2 431 | 5,6% |
| Total | 18 899 | 100% | 24 670 | 100% | 43 569 | 100% |

Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n=43 569)

Lecture : 46,8 % des IP concernent des filles.

Les filles en danger sont en moyenne plus âgées que les garçons (9 ans contre 8,2 ans) (cf. figure III.6). 59,4 % des garçons en danger ont moins de 10 ans contre 54 % des filles.

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

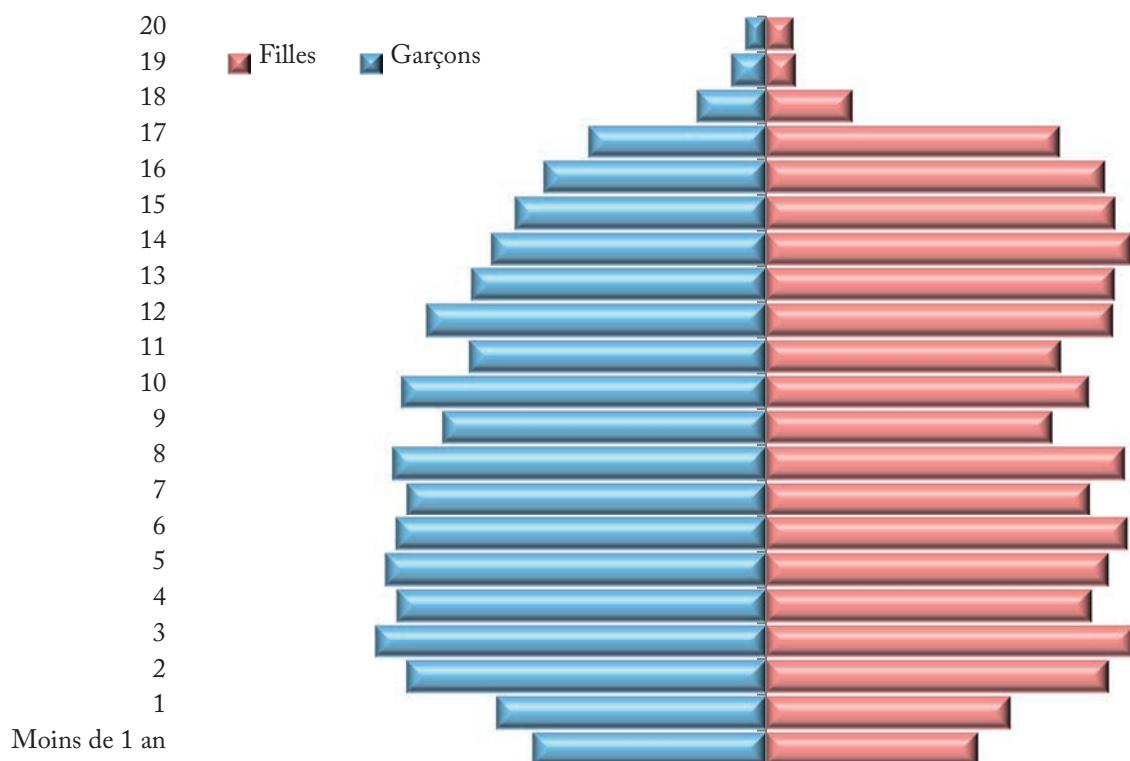
| Classes d'âges | Garçons | Filles | Quantiles | Garçons | Filles |
|----------------|-------------|-------------|-----------|---------|--------|
| [0-3] ans | 21,7% | 19,6% | 10% | 2 ans | 2 ans |
| [4-6] ans | 19,4% | 17,2% | 25% | 4 ans | 5 ans |
| [7-9] ans | 18,3% | 16,2% | 50% | 8 ans | 9 ans |
| [10-13] ans | 22,4% | 22,0% | 75% | 12 ans | 14 ans |
| [14-17] ans | 16,0% | 22,6% | 90% | 15 ans | 16 ans |
| > 18 ans | 2,2% | 2,4% | Moyenne | 8,2 ans | 9 ans |
| | 100% | 100% | | | |

Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger dont le sexe et l'âge sont connus (n=39 687)

Jusqu'à 12 ans, les garçons sont plus en danger que les filles. A partir de l'adolescence, la tendance s'inverse (cf. figure III.7).

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

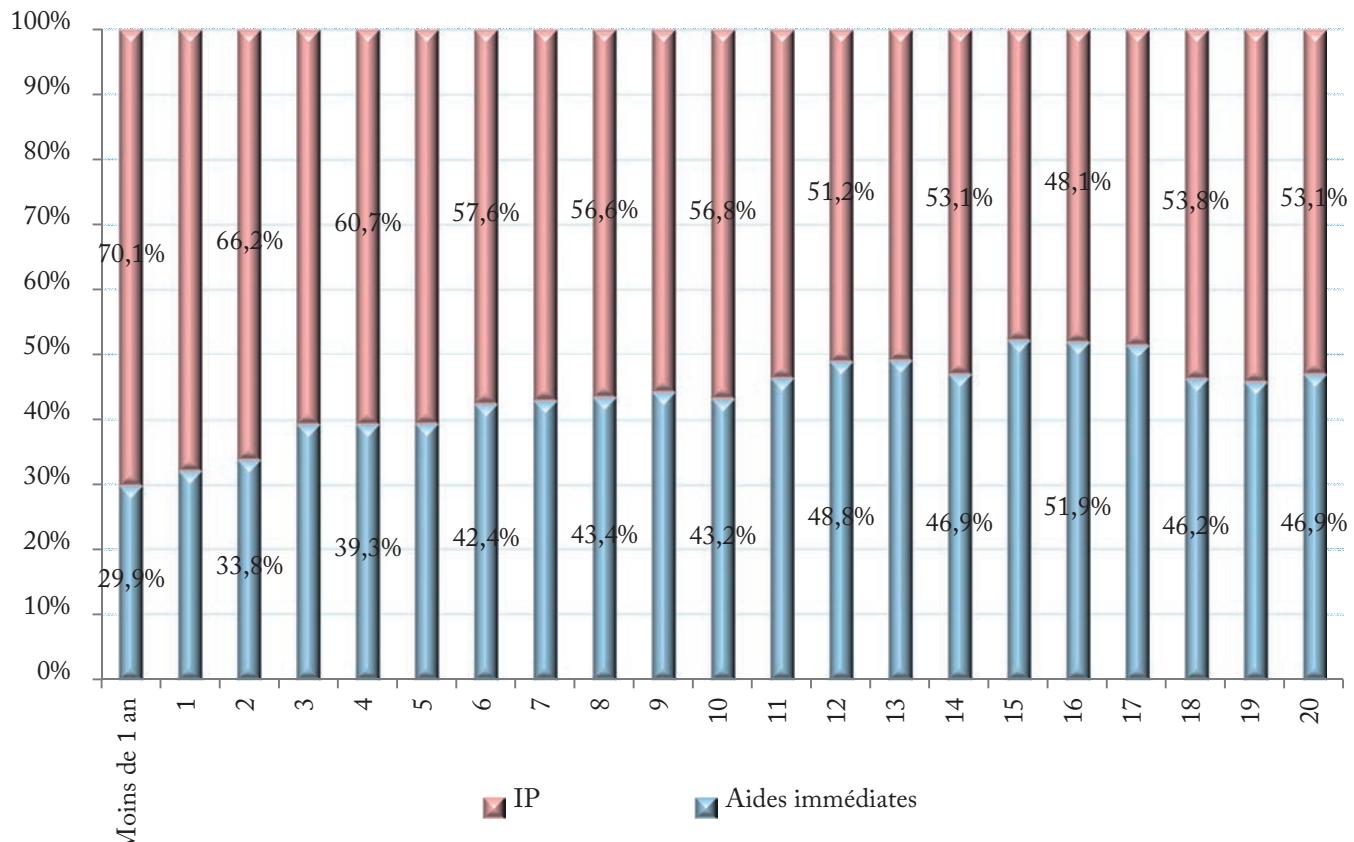


Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger dont le sexe et l'âge sont connus ($n=39\,687$)

Les enfants pour lesquels un danger est évoqué présentent un taux d'IP de 56,6% variable selon l'âge de l'enfant (cf. figure III.8). Plus l'enfant est jeune, plus les situations sont transmises aux CRIP : 7 situations sur 10 pour les enfants de moins d'un an.

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 ($n=41\,007$)

Lecture : quand un enfant de 4 ans est déclaré en danger, la situation donne lieu à une IP dans 60,7 % des cas.

3.2.2 L'environnement familial de l'enfant

Les enfants pour lesquels un danger est évoqué vivent principalement chez leur mère (46,8 % des enfants) alors que ceux vivant chez leur père restent très minoritaires (8,6 % des cas) (cf. figure III.9). Pour 35,7%, ces enfants vivent chez leurs deux parents (+4,4 points par rapport à 2012) alors que la moyenne nationale est de 71% (INSEE⁶). Au regard de ces éléments, un enfant vivant avec ses deux parents semblerait moins en danger.

⁶ Source : Insee, enquête Famille et logements 2011.

Figure III.9 Lieu de vie des enfants en danger

| Personne chez qui vit l'enfant | Effectif | % |
|------------------------------------|---------------|-------------|
| Ses deux parents | 15 551 | 35,7% |
| Sa mère | 20 374 | 46,8% |
| Son père | 3 758 | 8,6% |
| En résidence alternée | 1 181 | 2,7% |
| Hors foyer parental | 1 863 | 4,3% |
| Non renseigné | 842 | 1,9% |
| Total des enfants en danger | 43 569 | 100% |

Source : données issues de LISA

Champ : enfants en danger ou en risque de l'être (n=43 569)

Lecture : 46,8 % 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 diminue avec l'âge. La part des enfants vivant hors du foyer parental augmente avec l'âge et passe de 2,2 % pour les enfants âgés de 3 à 6 ans à 14,9 % 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 | 3 064 | 51,7% | 3 839 | 38,3% | 3 987 | 29,3% | 3 038 | 30,6% | 285 | 34,3% | 14 213 | 35,2% |
| Sa mère | 2 549 | 43% | 5 081 | 50,7% | 7 136 | 52,4% | 4 515 | 45,5% | 333 | 40,1% | 19 614 | 48,6% |
| Son père | 180 | 3% | 594 | 5,9% | 1 477 | 10,8% | 1 298 | 13,1% | 82 | 9,9% | 3 631 | 9% |
| Hors foyer par. | 82 | 1,4% | 224 | 2,2% | 453 | 3,3% | 843 | 8,5% | 124 | 14,9% | 1 726 | 4,3% |
| Résidence alt. | 55 | 0,9% | 294 | 2,9% | 574 | 4,2% | 232 | 2,3% | 7 | 0,8% | 1 162 | 2,9% |
| Total | 5 930 | 100% | 10 032 | 100% | 13 627 | 100% | 9 926 | 100% | 831 | 100% | 40 346 | 100% |

Source : données issues de LISA

Champ : enfants dont l'âge et le lieu de vie sont connus (n=40 346)

Lecture : 50,7 % des enfants âgés de 3 à 6 ans vivent avec leur mère.

Focus sur la situation des jeunes majeurs

Les situations de 1 369 jeunes majeurs sont évoquées dans les appels en 2013 représentant 2,3 % des enfants⁷ concernés. 51,5 % sont des filles. Pour 946 de ces jeunes majeurs, un danger est évoqué (69,1%). Pour l'ensemble des appels concernant un jeune majeur, la part d'IP est 39,8%. Il faut souligner que lorsqu'un danger est évoqué, la situation est moins fréquemment transmise lorsqu'elle concerne un jeune majeur qu'un mineur.

Figure III.11 : Répartition des types de dangers pour les jeunes majeurs

| Type de dangers | Total | |
|---|--------------|-------------|
| | Effectif | % |
| Violences physiques | 273 | 21,8% |
| Violences psychologiques | 433 | 34,6% |
| Négligences lourdes | 176 | 14,1% |
| Conditions d'éducation compromises sans négligences lourdes | 179 | 14,3% |
| Violences sexuelles | 62 | 5% |
| Comportement mettant en danger sa santé, sa sécurité, sa moralité | 129 | 10,3% |
| Nombre total de dangers | 1 252 | 100% |

Les jeunes majeurs vivent plus souvent hors du foyer parental et moins souvent chez leurs mères. A la différence des mineurs, les jeunes majeurs se mettent plus fréquemment en danger par eux-mêmes (10,3% contre 3,8%) (cf. figure III.11).

Au regard des difficultés rencontrées par les jeunes majeurs dans la population générale, le SNATED n'est pas suffisamment repéré comme dispositif ressource pour ce public spécifique.

3.3 Les auteurs présumés à l'origine des dangers

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

⁷ Le terme « enfant » recouvre ici les mineurs et les jeunes majeurs en danger ou en risque de l'être.

3.3.1 Lien des auteurs présumés avec l'enfant

Dans 95,8 % des situations, les auteurs présumés appartiennent à la famille proche de l'enfant et parmi ceux-ci 8 fois sur 10 ce sont les parents (cf. figure III.9). L'auteur présumé s'avère être le plus souvent la mère. Il faut toutefois souligner, comme cela a été présenté à la figure III.10, que la résidence habituelle des enfants est principalement chez la mère, ce qui revient à interpréter ces résultats avec précaution. A noter que pour 13 198 enfants, les deux parents sont auteurs présumés, ce qui représente 30,3 % des enfants et marque une augmentation par rapport à l'année précédente, augmentation qui coïncide avec la hausse des enfants vivant avec leurs deux parents.

Dans 9,1 % des cas où les auteurs présumés ne sont pas les parents, ce sont les beaux-parents.

Figure III.12 Qualité des auteurs présumés vis-à-vis des enfants

| Qualité de l'auteur présumé | AI | | IP | | Total | |
|-----------------------------|---------------|--------------|---------------|-------------|---------------|--------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Mère | 9 315 | 44,1% | 18 252 | 53% | 27 567 | 49,6% |
| Père | 7 225 | 34,2% | 10 785 | 31,2% | 18 010 | 32,4% |
| Beaux-parents | 1 996 | 9,5% | 3 083 | 8,9% | 5 079 | 9,1% |
| Grands-parents | 447 | 2,1% | 473 | 1,4% | 920 | 1,7% |
| Membre de la fratrie | 412 | 2% | 493 | 1,4% | 905 | 1,6% |
| Autre membre de la famille | 376 | 1,8% | 376 | 1,1% | 752 | 1,4% |
| Total famille proche | 19 771 | 93,7% | 33 462 | 97% | 53 233 | 95,8% |
| Entourage amical | 699 | 3,3% | 432 | 1,3% | 1 131 | 2% |
| Voisin | 38 | 0,2% | 25 | 0,1% | 63 | 0,1% |
| Professionnels | 423 | 2% | 410 | 1,1% | 833 | 1,5% |
| Non renseigné | 175 | 0,8% | 170 | 0,5% | 345 | 0,6% |
| Total | 21 106 | 100% | 34 499 | 100% | 55 605 | 100% |

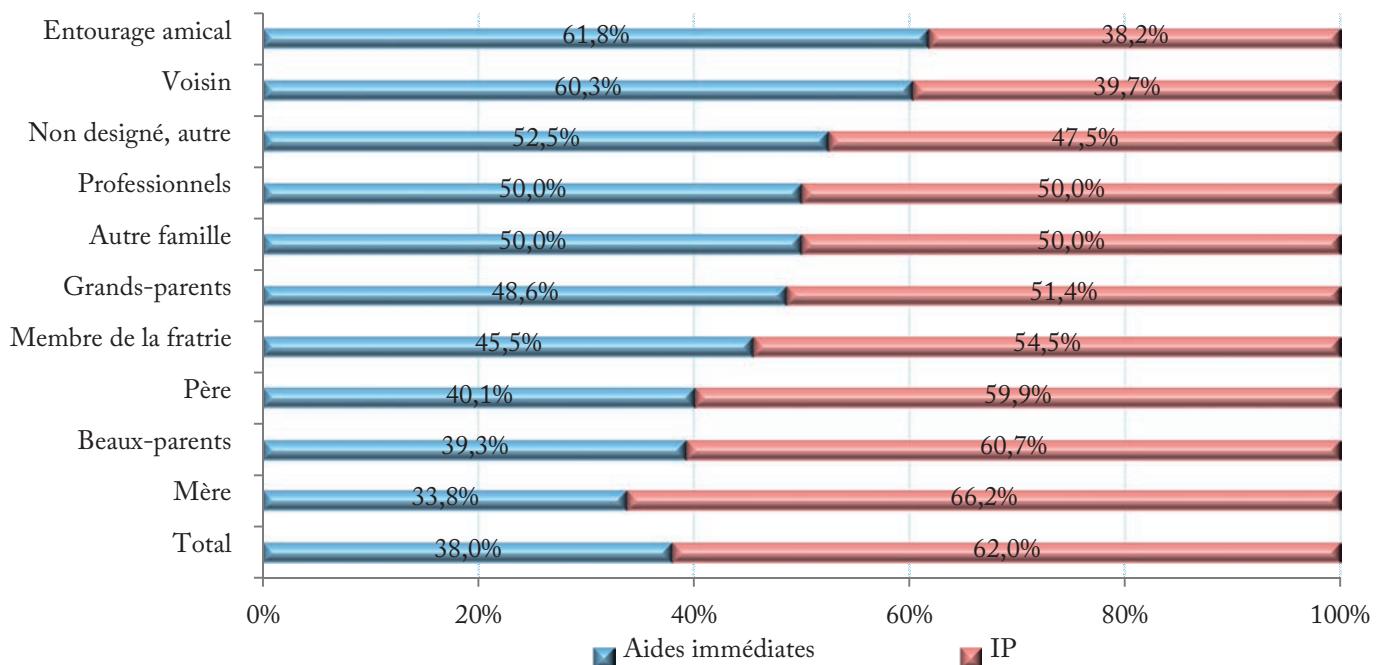
Source : données issues de LISA

Champ : auteurs présumés (n=55 605)

Lecture : 9,5 % des AI 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 (cf. figure III.13). Dans les autres cas, le SNATED exerce principalement son rôle de conseil et de soutien dans le cadre d'une AI.

Figure III.13 Traitement de l'appel par catégorie d'auteur présumé



Source : données issues de LISA

Champ : auteur présumé par enfant (n=55 605)

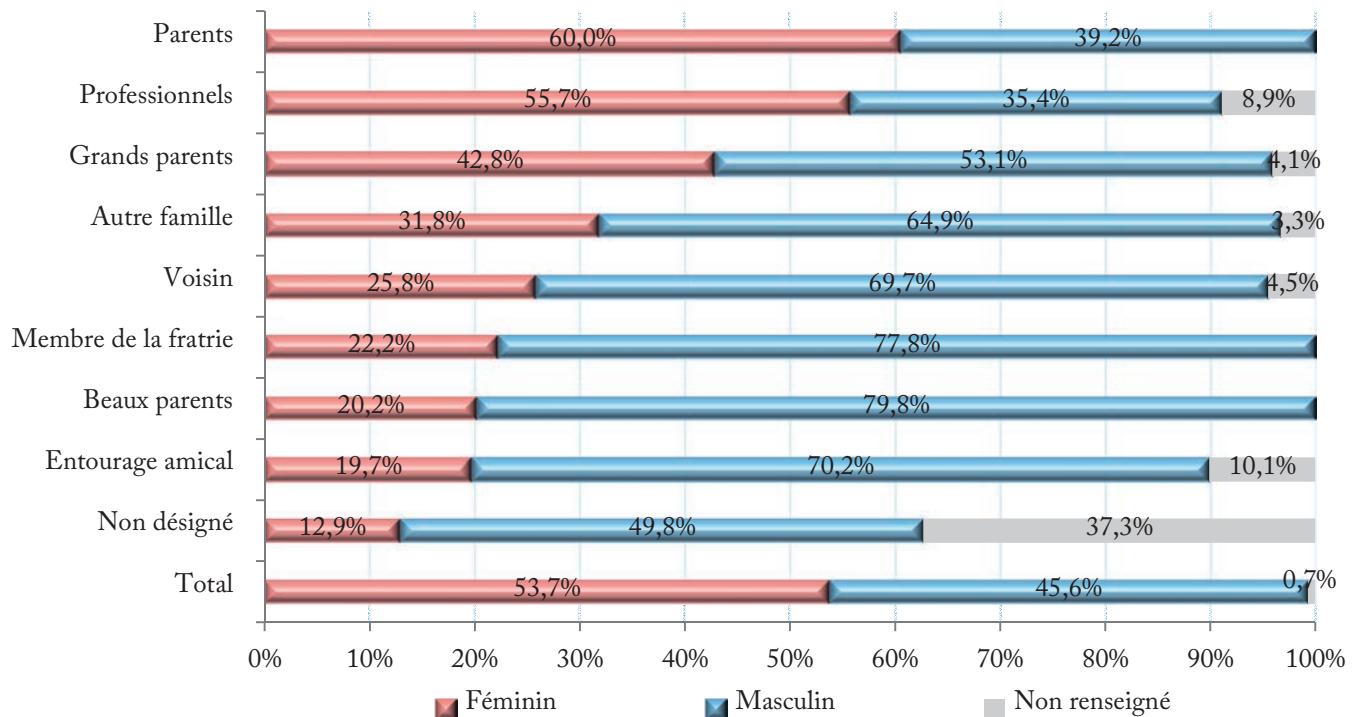
Lecture : 60,7 % des cas dans lesquels les auteurs présumés sont le beau-père/la belle-mère donnent lieu à une IP.

3.3.2 Caractéristiques des auteurs présumés

La part des femmes (53,7%) est en augmentation depuis 2009 (cf. figure III.14). Cependant, ce constat repose essentiellement sur la forte représentation des mères dans la catégorie d'auteur présumé regroupant les parents (60%).

S'agissant des professionnels, les métiers en lien avec l'enfance sont principalement exercés par des femmes expliquant ainsi le fort différentiel hommes/femmes.

Figure III.14 Répartition par sexe des auteurs présumés selon leur lien avec l'enfant



Source : données issues de LISA

Champ : auteur présumé par enfant (n=55 605)

Lecture : 79,8% des beaux-parents ayant exercé un danger sur un (des) enfant(s) sont des hommes.

Plus de 9 auteurs présumés sur 10 sont des adultes, seulement 1,4 % des jeunes majeurs et 2,1 % des mineurs (principalement des adolescents) (cf. figure III.15).

Figure III.15 Age des auteurs présumés

| Age des auteurs présumés | Effectif | % |
|------------------------------------|---------------|-------------|
| Non renseigné | 1 685 | 3% |
| Mineur | 1 150 | 2,1% |
| <i>dont enfants de 3 à 6 ans</i> | 38 | - |
| <i>dont enfants de 7 à 12 ans</i> | 349 | - |
| <i>dont enfants de 13 à 17 ans</i> | 763 | - |
| Jeune majeur (18-21 ans) | 806 | 1,4% |
| Adulte | 51 964 | 93,5% |
| Total | 55 605 | 100% |

Source : données issues de LISA

Champ : auteur présumé par enfant (n = 55 605)

Lecture : 1 150 auteurs présumés sont des mineurs, soit 2,1% des auteurs présumés.

Conclusion

Sans perdre de vue que 20% des appellants sont non désignés, 4 appellants sur 10 sont les parents ou le mineur concerné lui-même et la majorité sont des femmes. Sur 59 039 enfants concernés par les appels traités, trois quarts des enfants sont repérés en danger ou en risque de l'être. L'existence d'un danger et le jeune âge de l'enfant sont des facteurs de transmission aux CRIP.

Jusqu'à 12 ans, les garçons sont plus en danger que les filles. A partir de l'adolescence, la tendance s'inverse. Plus d'un enfant sur deux vit chez l'un des deux parents et un tiers chez les deux parents qui sont principalement les auteurs présumés.

4. Caractéristiques des dangers

Les dangers sont de six natures différentes :

- *violences physiques*
- *violences psychologiques*
- *négligences lourdes*
- *conditions d'éducation compromises sans négligences lourdes*
- *violences sexuelles déclinées lorsque possible en 4 catégories :*
 - *avec pénétration*
 - *avec attouchements*
 - *sans attouchements (climat équivoque, exposition sensorielle)*
 - *autre (prostitution, pédopornographie, corruption du mineur)*
- *comportement du mineur mettant en danger sa santé, sa sécurité, sa moralité*

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

4.1 Types de dangers et catégories d'appels

En cas d'insuffisance ou d'absence de données permettant d'identifier l'enfant, le contenu des appels ne permet pas d'adresser l'IP au département.

Depuis 2010, la répartition des types de dangers est relativement stable (cf. figure IV.1). Les violences psychologiques et les violences physiques restent prédominantes.

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

| Type de dangers | AI | | IP | | Total | |
|--|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Violences psychologiques | 7 948 | 35,2% | 12 258 | 35,0% | 20 206 | 35,1% |
| Violences physiques | 5 760 | 25,5% | 7 867 | 22,5% | 13 627 | 23,7% |
| Négligences lourdes | 2 768 | 12,2% | 7 344 | 21,0% | 10 112 | 17,5% |
| Conditions d'éducation compromises | 3 469 | 15,4% | 5 244 | 15,0% | 8 713 | 15,1% |
| Violences sexuelles | 1 635 | 7,2% | 1 136 | 3,2% | 2 771 | 4,8% |
| Comportement du mineur | 1 018 | 4,5% | 1 188 | 3,4% | 2 206 | 3,8% |
| Nombre total de dangers | 22 598 | 100% | 35 037 | 100% | 57 635 | 100% |
| Nombre moyen de danger par enfant⁸ | 1,2 | | 1,4 | | 1,3 | |

Source : données issues de LISA

Champ : ensemble des dangers évoqués (n=57 635)

Lecture : 1 635 AI ont pour motif évoqué la situation de violences sexuelles.

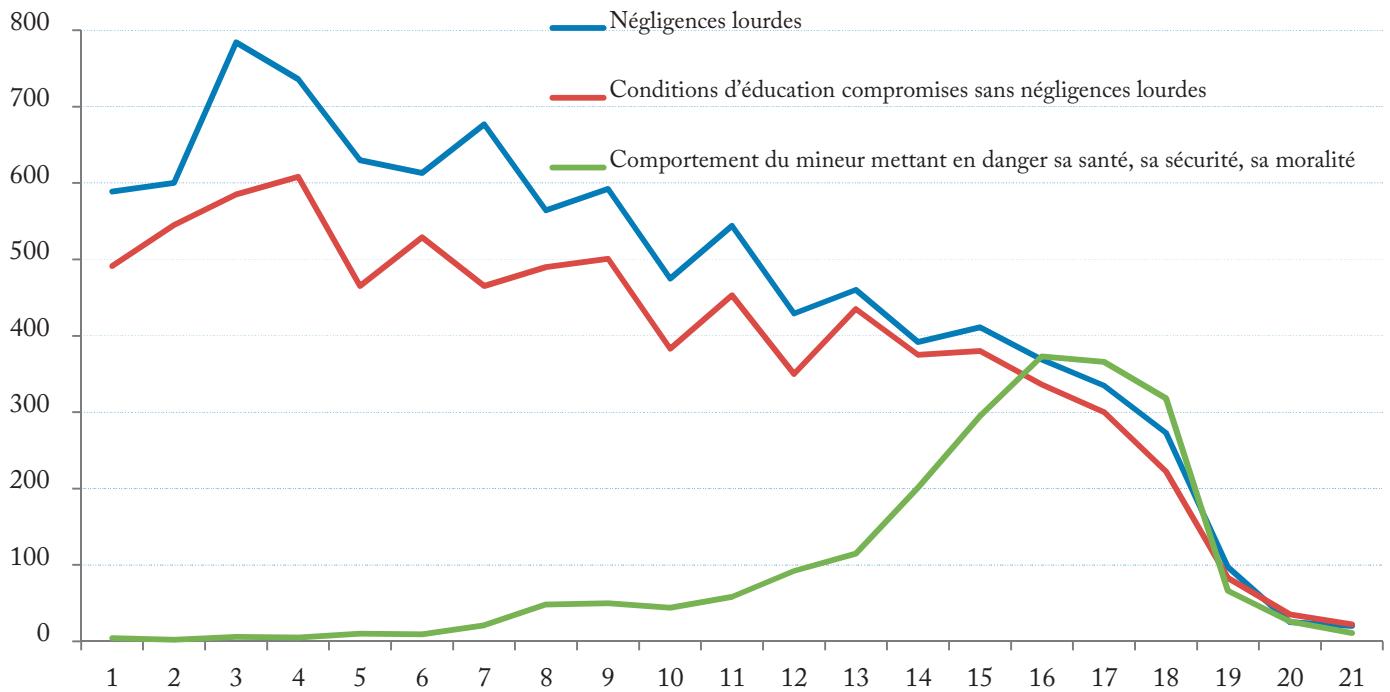
4.2 Types de dangers et caractéristiques des enfants

Le type des dangers varie selon l'âge des enfants (cf. figure IV.2a). 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. Dès l'adolescence, une augmentation très nette des comportements des enfants se mettant en danger est observée.

Les violences physiques et psychologiques suivent des courbes similaires (comme évoqué plus loin, ces deux types de violences sont fréquemment associés) bien que le nombre d'enfants concernés soit plus élevé pour les violences psychologiques quel que soit l'âge (cf. figure IV.2b). A partir de 15 ans, le nombre d'enfants victimes de ces types de dangers décroît constamment.

⁸ Nombre moyen de danger par enfant=nombre total de dangers/nombre d'enfants en danger ou en risque de l'être.

Figure IV.2a Répartition par âge des enfants subissant des négligences lourdes, des conditions d'éducation compromises ou ayant un comportement le mettant en danger

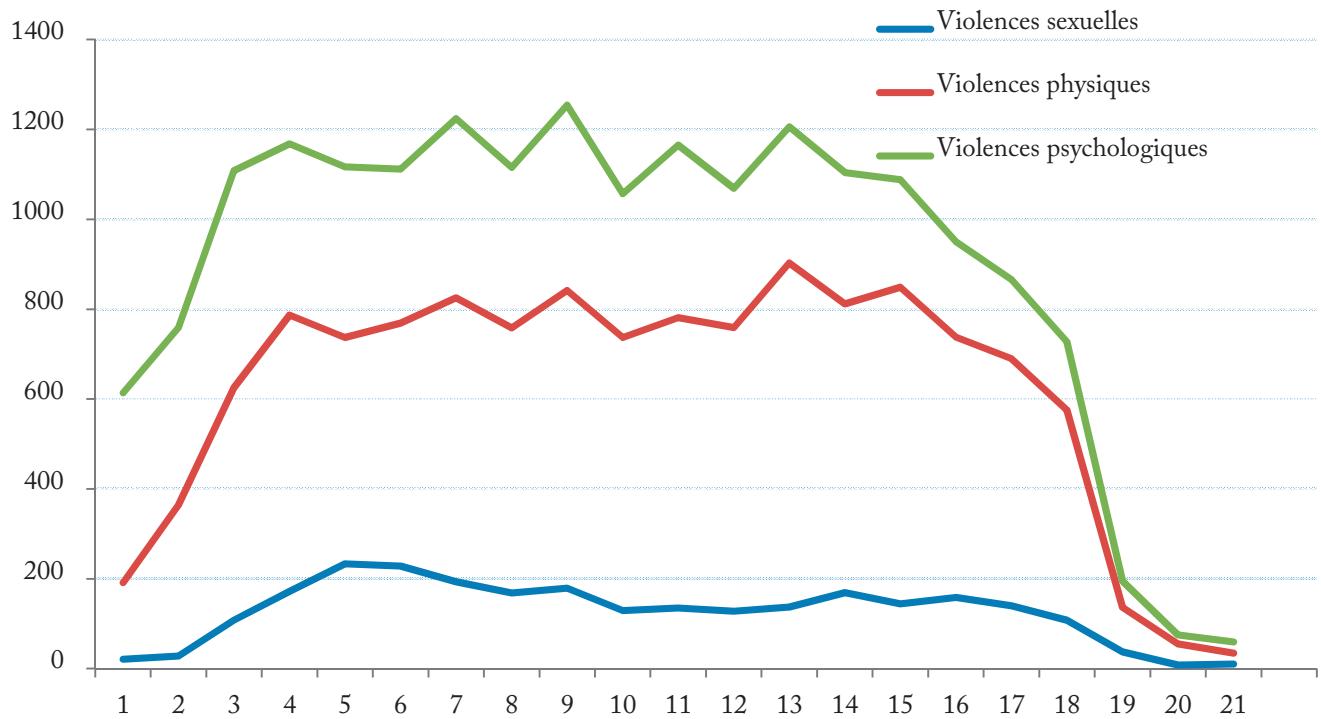


Source : données issues de LISA

Champ : enfants dont l'âge est connu (entre 0 et 21 ans) subissant une de ces 3 formes de danger (n=19 788)

Lecture : parmi les enfants subissant des négligences lourdes, 784 ont 3 ans.

Figure IV.2b 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=34 634)

Lecture : parmi les enfants subissant des violences physiques, 737 ont 5 ans.

Pour les quatre types de dangers prédominants, la répartition est relativement équitable entre les filles et les garçons (cf. figure IV.3). Cependant, les filles subissent davantage de violences sexuelles alors que les garçons se mettent plus fréquemment en danger, majorant la part des filles de 8,1 points.

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

| Type de dangers | Filles | | Garçons | | Non renseigné | | Total | |
|------------------------------------|---------------|--------------|---------------|------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| | Eff. | % | Eff. | % | Eff. | % | Eff. | % |
| Violences physiques | 6 493 | 47,7% | 6 609 | 48,5% | 525 | 3,8% | 13 627 | 100% |
| Violences psychologiques | 9 787 | 48,4% | 9 411 | 46,6% | 1 008 | 5% | 20 206 | 100% |
| Négligences lourdes | 4 760 | 47,1% | 4 899 | 48,4% | 453 | 4,5% | 10 112 | 100% |
| Conditions d'éducation compromises | 4 014 | 46,1% | 4 158 | 47,7% | 541 | 6,2% | 8 713 | 100% |
| Violences sexuelles | 1 818 | 65,6 | 860 | 31% | 93 | 3,4% | 2 771 | 100% |
| Comportement du mineur | 986 | 44,7% | 1 164 | 52,8% | 56 | 2,5% | 2 206 | 100% |
| Total | 27 858 | 48,4% | 27 101 | 47% | 2 676 | 4,6% | 57 635 | 100% |

Source : données issues de LISA

Champ : nombre de dangers (n=57 635)

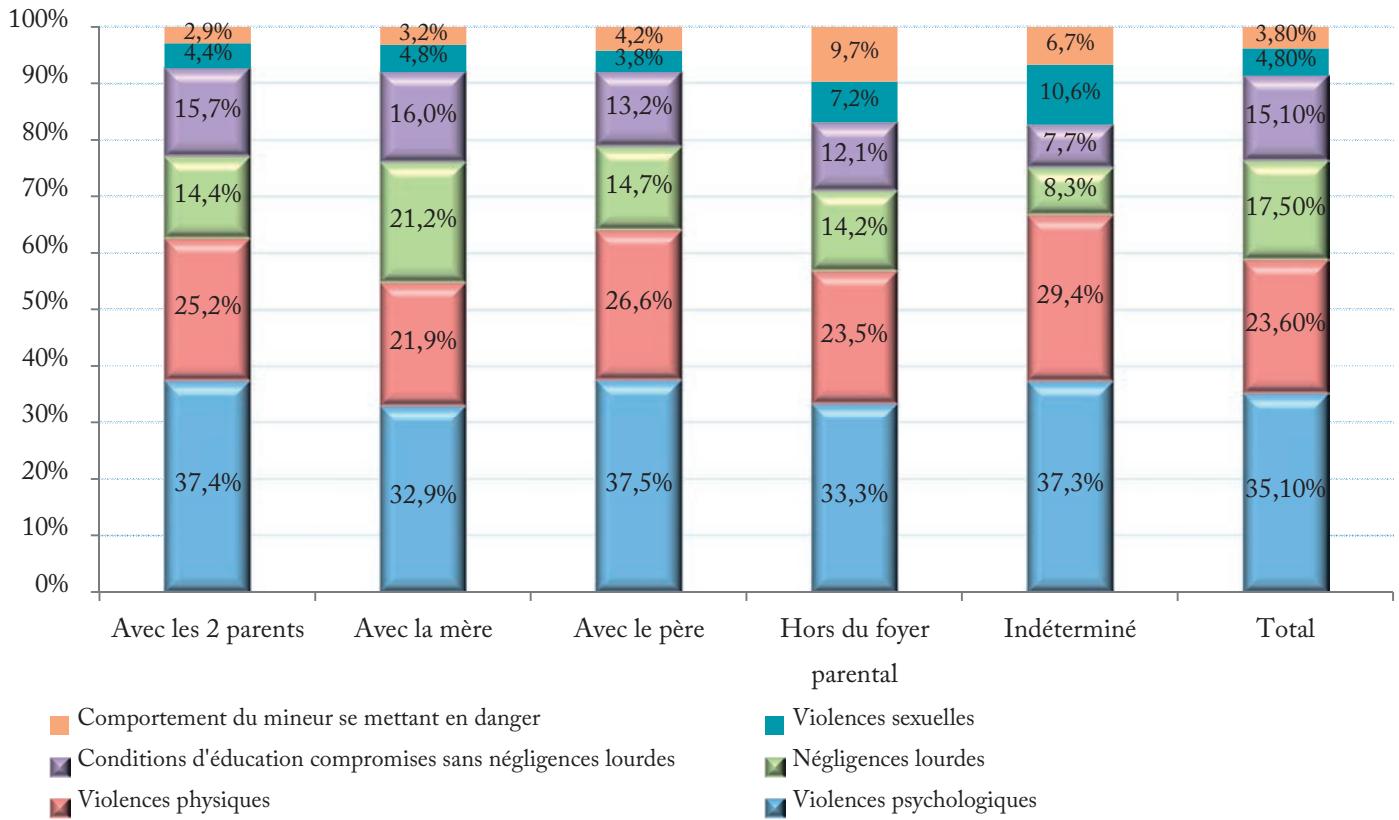
Lecture : parmi les enfants subissant des violences sexuelles, 65,6 % sont des filles.

Lorsque l'enfant vit avec ses deux parents, la fréquence des violences psychologiques et physiques est supérieure à la moyenne. En revanche, les négligences lourdes et les comportements du mineur se mettant en danger sont moins fréquents (cf. figure IV.4).

Les enfants vivant avec leur mère seule ou en nouvelle union subissent davantage de négligences lourdes (+3,7 points par rapport à la moyenne) et moins de violences psychologiques. Les enfants vivant avec leur père seul ou en nouvelle union sont davantage exposés aux violences physiques (+3 points) mais moins aux négligences lourdes et aux conditions d'éducation compromises.

L'enfant vivant hors du foyer familial subit plus de violences sexuelles (+2,4 points) et de dangers liés à son comportement (+5,9 points).

Figure IV.4 Répartition des dangers selon le lieu de vie



Source : données issues de LISA

Champ : nombre de dangers (57 635)

Lecture : lorsque l'enfant vit avec ses deux parents, 37,4 % des dangers subis sont des violences psychologiques.

4.3 Danger unique et types de dangers cumulés

6 enfants sur 10 subissent un seul type de danger, 3 sur 10 deux types de dangers et 1 sur 10 plus de deux dangers (cf. figure IV.5a).

Figure IV.5a Répartition du nombre d'enfants selon le nombre de dangers subis

| Nombre de dangers subis | Filles | | Garçons | | Indéterminé | | Total | |
|-------------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|--------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| 1 | 12 951 | 62,1% | 12 721 | 62,7% | 1 875 | 76,9% | 27 547 | 63,2% |
| 2 | 6 371 | 30,6% | 6 016 | 29,7% | 503 | 20,5% | 12 890 | 29,6% |
| 3 | 1 447 | 6,9% | 1 388 | 6,8% | 41 | 1,6% | 2 876 | 6,6% |
| 4 | 74 | 0,4% | 146 | 0,7% | 24 | 1,0% | 244 | 0,6% |
| 5 | 2 | 0,0% | 10 | 0,0% | 0 | 0,0% | 12 | 0,0% |
| Nombre total d'enfants | 20 845 | 100% | 20 281 | 100% | 2 443 | 100% | 43 569 | 100% |

Source : données issues de LISA

Champ : enfants pour lesquels au moins un danger est évoqué (n=43 569)

Lecture : 2 876 enfants concernés par les appels traités subissent trois types de dangers différents.

Pour les 6 enfants sur 10 subissant un seul type de danger, les conditions d'éducation compromises sans négligences lourdes sont plus souvent évoquées (cf. figure IV.5b).

Figure IV.5b Type de danger dans les cas de danger unique

| Type de dangers | Effectif | % |
|---|---------------|-------------|
| Violences psychologiques | 8 898 | 32,3% |
| Conditions d'éducation compromises sans négligences lourdes | 6 611 | 24% |
| Négligences lourdes | 5 179 | 18,8% |
| Violences physiques | 3 883 | 14,1% |
| Violences sexuelles | 1 736 | 6,3% |
| Comportement du mineur | 1 240 | 4,5% |
| Nombre total de dangers (ou enfants) | 27 547 | 100% |

*Source : données issues de LISA Champ : enfants pour lesquels un seul danger est évoqué (n=27 547)
Lecture : 32,3 % des dangers uniques sont des violences psychologiques.*

Pour les 3 enfants sur 10 subissant deux types de dangers, violences psychologiques et violences physiques sont associées dans la moitié des cas (cf. figure IV.5c).

Figure IV.5c Type de dangers dans les cas de deux dangers cumulés

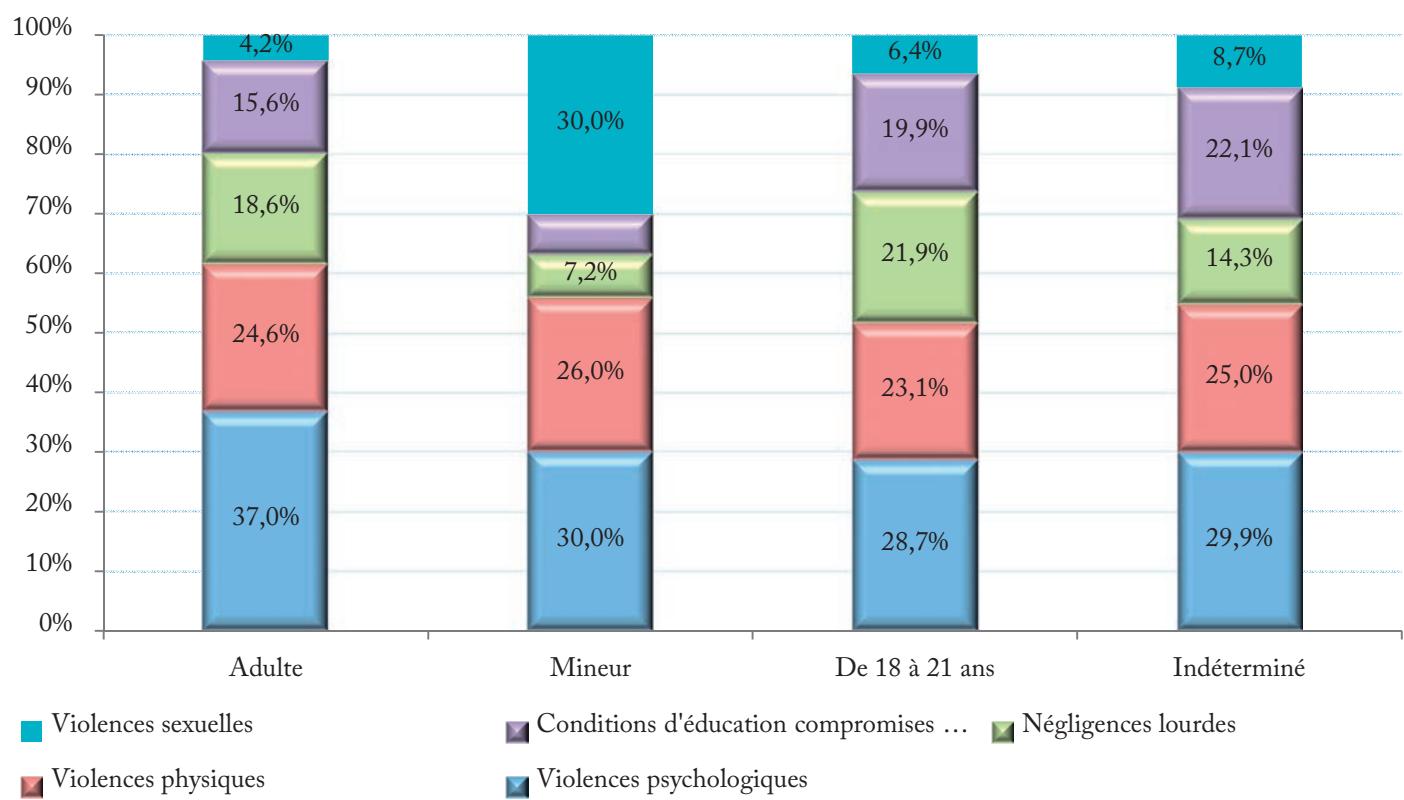
| | Violences physiques | Violences sexuelles | Négligences lourdes | Conditions d'éducation compromises | Comportement du mineur | Total |
|------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------------------------|------------------------|--------|
| Violences psychologiques | 6 823 | 258 | 2 150 | 848 | 149 | 10 228 |
| Violences physiques | | 120 | 908 | 448 | 78 | 8 377 |
| Violences sexuelles | | | 307 | 58 | 36 | 3 743 |
| Négligences lourdes | | | | 128 | 238 | 1 823 |
| Conditions d'éducation comp. | | | | | 341 | 841 |

*Source : données issues de LISA
Champ : enfants présentant deux et seulement deux dangers (n=12 890)
Lecture : dans la situation où deux dangers sont évoqués, dans 6 823 cas ce sont des violences psychologiques associées à des violences physiques.*

4.4 Types de dangers et caractéristiques des auteurs présumés

A l'instar des caractéristiques des enfants concernés, la répartition des types de dangers varie selon les caractéristiques des auteurs présumés : lorsque l'auteur présumé est un adulte, la répartition des dangers est relativement fidèle à la moyenne. En revanche, lorsqu'il est mineur, 3 dangers sur 10 sont des violences sexuelles⁹ (cf. figure IV.6). La part des négligences lourdes et des conditions d'éducation compromises est supérieure à la moyenne lorsque l'auteur présumé est un jeune majeur : il s'agit principalement de jeunes parents.

Figure IV.6 Répartition des dangers selon les auteurs présumés



Source : données issues de LISA

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

Lecture : 26% des dangers dispensés par les mineurs sont des violences physiques.

⁹ 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.

Conclusion

Les violences physiques et psychologiques, qui sont souvent associées, représentent 60% des types de dangers.

Les négligences lourdes et les conditions d'éducation compromises, plus fréquentes chez les jeunes enfants, diminuent progressivement alors que les dangers liés au comportement de l'enfant augmentent à l'adolescence. Quant aux violences psychologiques, physiques et sexuelles, elles sont moins sujettes à variation selon les âges.

Si les négligences lourdes et les conditions d'éducation défaillantes sont davantage infligées par des femmes, les violences physiques et sexuelles sont plus fréquemment attribuables à des hommes, aux pères notamment. Presqu'un tiers des dangers dont les mineurs sont auteurs présumés sont des violences sexuelles.

5. Contexte et suites d'un appel

5.1 *Les informations recueillies*

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

- 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 peut donner une ou plusieurs informations sur un ou plusieurs enfants et parents. Ainsi, le nombre d'informations ne correspond pas au nombre d'appels.

De manière générale, les IP sont davantage contextualisées que les AI (cf. figure V.1).

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

| Type d'informations | AI | | IP | | Total | |
|--|---------------|-------|---------------|-------|---------------|------------------|
| | Effectif | % AI | Eff. | % IP | Eff. | % appels traités |
| Souffrance psychique | 5 764 | 28,5% | 5 380 | 41,9% | 11 144 | 33,7% |
| Pleurs, cris, hurlements | 1 653 | 8,2% | 3 032 | 23,6% | 4 685 | 14,2% |
| Attitude de crainte, inhibition, repli sur soi | 1 760 | 8,7% | 2 342 | 18,2% | 4 102 | 12,4% |
| Agressivité, agitation | 1 084 | 5,3% | 1 408 | 11% | 2 492 | 7,5% |
| Livré à lui-même | 528 | 2,6% | 1 361 | 10,6% | 1 889 | 5,7% |
| Fugue | 505 | 2,5% | 524 | 4,1% | 1 029 | 3,1% |
| Tentative de suicide, idée suicidaire | 472 | 2,3% | 514 | 4% | 986 | 3,0% |
| Trouble psychologique/psychiatrique | 489 | 2,4% | 359 | 2,8% | 848 | 2,6% |
| Prise de risque (alcoolisation, drogue) | 261 | 1,3% | 361 | 2,8% | 622 | 1,9% |
| Délinquance | 202 | 1% | 314 | 2,4% | 516 | 1,6% |
| Auteur présumé de mauvais traitements | 137 | 0,7% | 293 | 2,3% | 430 | 1,3% |
| Absence de soin médical | 92 | 0,5% | 270 | 2,1% | 362 | 1,1% |
| Trouble du développement | 121 | 0,6% | 219 | 1,7% | 340 | 1,0% |
| Comportement érotisé | 146 | 0,7% | 157 | 1,2% | 303 | 0,9% |
| Encoprésie, énurésie | 130 | 0,6% | 161 | 1,3% | 291 | 0,9% |
| Trouble du comportement alimentaire | 140 | 0,7% | 140 | 1,1% | 280 | 0,8% |
| Scarification, automutilation | 150 | 0,7% | 127 | 1% | 277 | 0,8% |
| En errance | 93 | 0,5% | 134 | 1% | 227 | 0,7% |
| Dépendance informatique | 42 | 0,2% | 59 | 0,5% | 101 | 0,3% |
| Harcèlement | 62 | 0,3% | 21 | 0,2% | 83 | 0,3% |
| Total | 13 831 | | 17 176 | | 31 007 | |
| Elément(s) cité(s) par appel | 0,7 | | 1,3 | | 0,9 | |

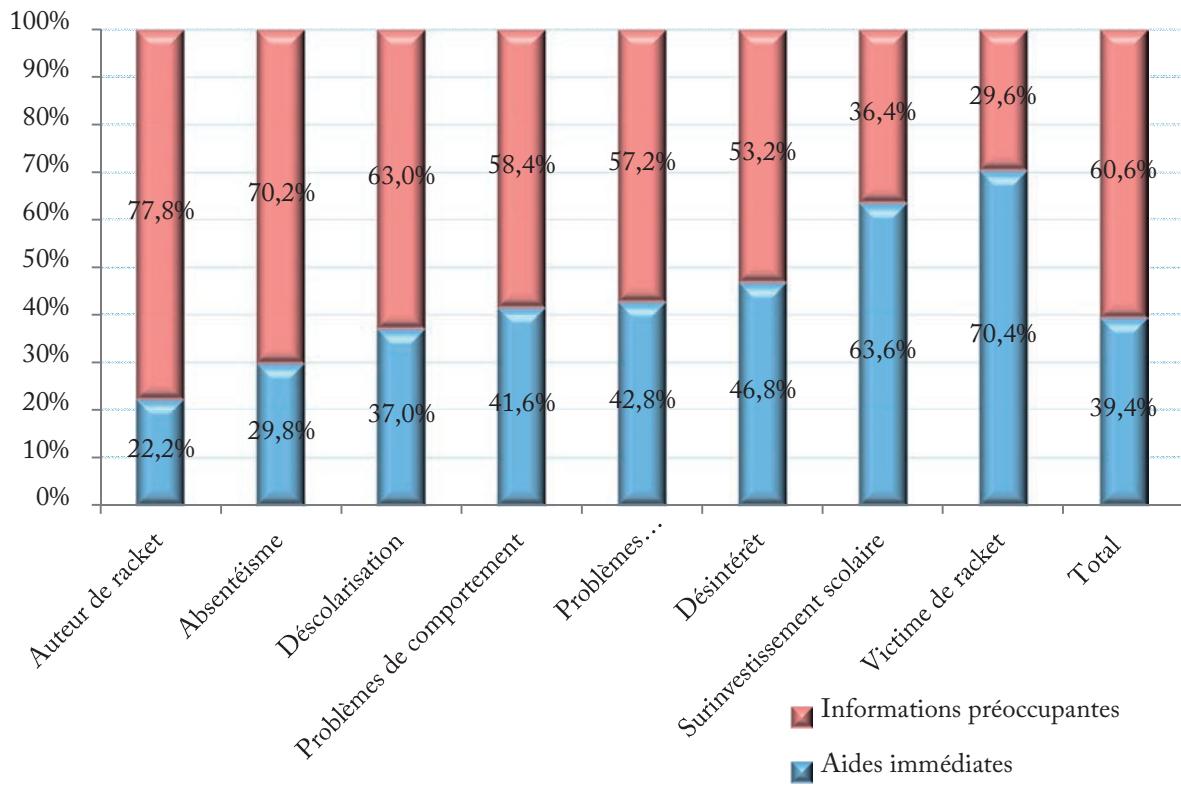
Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appel traités ($n = 33\ 100$)

Lecture : les souffrances psychiques sont évoquées dans 11 144 appels, soit 33,7 % des appels.

S'agissant des informations relatives à la scolarité, les problèmes d'apprentissage et de comportement ainsi que la déscolarisation sont plus fréquemment recensés dans les IP (cf. figure V.2). En revanche, dans les AI, le surinvestissement scolaire et le racket dont les enfants font l'objet sont évoqués 6 à 7 fois sur 10.

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



Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appel traités (n=33 100)

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

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

| Type d'informations | AI | | IP | | Total | |
|--|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Eff. | % | Eff. | % |
| Problème dans la prise en charge quotidienne de l'enfant | 2600 | 12,8% | 5071 | 39,5% | 7 671 | 23,2% |
| Problème éducatif | 2881 | 14,2% | 4171 | 32,5% | 7 052 | 21,3% |
| Consommation d'alcool | 1409 | 7,0% | 2509 | 19,5% | 3 918 | 11,8% |
| Souffrance psychique | 1320 | 6,5% | 1196 | 9,3% | 2 516 | 7,6% |
| Trouble psychologique/psychiatrique | 992 | 4,9% | 888 | 6,9% | 1 880 | 5,7% |
| Consommation de drogues | 552 | 2,7% | 1214 | 9,5% | 1 766 | 5,3% |
| Tentative de suicide, idées suicidaires | 195 | 1,0% | 333 | 2,6% | 528 | 1,6% |
| Consommation de médicaments | 107 | 0,5% | 210 | 1,6% | 317 | 1,0% |
| Dépendance informatique | 58 | 0,3% | 99 | 0,8% | 157 | 0,5% |
| Prostitution | 35 | 0,2% | 70 | 0,5% | 105 | 0,3% |
| Total | 10 149 | 100% | 15 761 | 100% | 25 910 | 100% |
| Eléments cités par appel | 0,5 | | 1,2 | | 0,8 | |

Source : données issues de LISA, base du SNATED

Champ : nombre d'appels traités (n=33 100)

Lecture : les souffrances psychologiques sont évoquées dans 2 516 appels traités, soit 9,7 % des appels traités.

S'agissant des parents, les problèmes éducatifs et de prise en charge quotidienne de l'enfant sont fréquemment évoqués (un appel traité sur 5) et ce de manière plus fréquente dans les IP (cf. figure V.3). Comme les années précédentes, il est à noter que la consommation d'alcool apparaît dans plus d'un appel sur dix et la consommation de drogues dans 5,3% des appels.

Les éléments relatifs au contexte 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 un quart des appels traités. Il faut souligner que dans plus d'un cas sur 10, les enfants bénéficient ou ont bénéficié d'une mesure de protection administrative ou judiciaire.

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

| Type d'informations | AI | | IP | | Total | |
|---|----------|-------|-------|-------|--------|------------------|
| | Effectif | % AI | Eff. | % IP | Eff. | % appels traités |
| Divorce, séparation | 9 338 | 46,1% | 7 032 | 54,8% | 16 370 | 49,5% |
| Conflit parental | 3 847 | 19,0% | 2 024 | 15,8% | 5 871 | 17,7% |
| Suivi adm. / jud. en cours ou passé de l'enfant | 2 120 | 10,5% | 2 265 | 17,6% | 4 385 | 13,2% |
| Violences conjugales | 1 315 | 6,5% | 1 972 | 15,4% | 3 287 | 9,9% |
| Difficultés relationnelles avec les parents | 1 645 | 8,1% | 1 125 | 8,8% | 2 770 | 8,4% |
| Difficultés relationnelles avec les enfants | 1 375 | 6,8% | 1 260 | 9,8% | 2 635 | 8,0% |
| Placement en cours ou passé de l'enfant | 995 | 4,9% | 933 | 7,3% | 1 928 | 5,8% |
| Maladie physique ou handicap de l'enfant | 433 | 2,1% | 475 | 3,7% | 908 | 2,7% |
| Décès d'un parent | 346 | 1,7% | 472 | 3,7% | 818 | 2,5% |
| Jeune âge du parent | 216 | 1,1% | 558 | 4,3% | 774 | 2,3% |
| Non-respect du mode de garde | 472 | 2,3% | 257 | 2,0% | 729 | 2,2% |
| Maladie physique ou handicap d'un parent | 295 | 1,5% | 344 | 2,7% | 639 | 1,9% |
| Séparation précoce parent/enfant | 256 | 1,3% | 302 | 2,4% | 558 | 1,7% |
| Mise à la porte ou à la rue de l'enfant | 233 | 1,2% | 288 | 2,2% | 521 | 1,6% |
| Parent ancien auteur de mauvais traitement | 219 | 1,1% | 273 | 2,1% | 492 | 1,5% |
| Isolement social du parent | 138 | 0,7% | 302 | 2,4% | 440 | 1,3% |
| Incarcération d'un parent | 143 | 0,7% | 268 | 2,1% | 411 | 1,2% |
| Conflit inter générationnel | 219 | 1,1% | 98 | 0,8% | 317 | 1,0% |
| Parent ancienne victime de mauvais traitement | 165 | 0,8% | 137 | 1,1% | 302 | 0,9% |
| Adoption de l'enfant | 91 | 0,4% | 87 | 0,7% | 178 | 0,5% |
| Grossesse, IVG | 53 | 0,3% | 54 | 0,4% | 107 | 0,3% |
| Dérives sectaires | 40 | 0,2% | 35 | 0,3% | 75 | 0,2% |

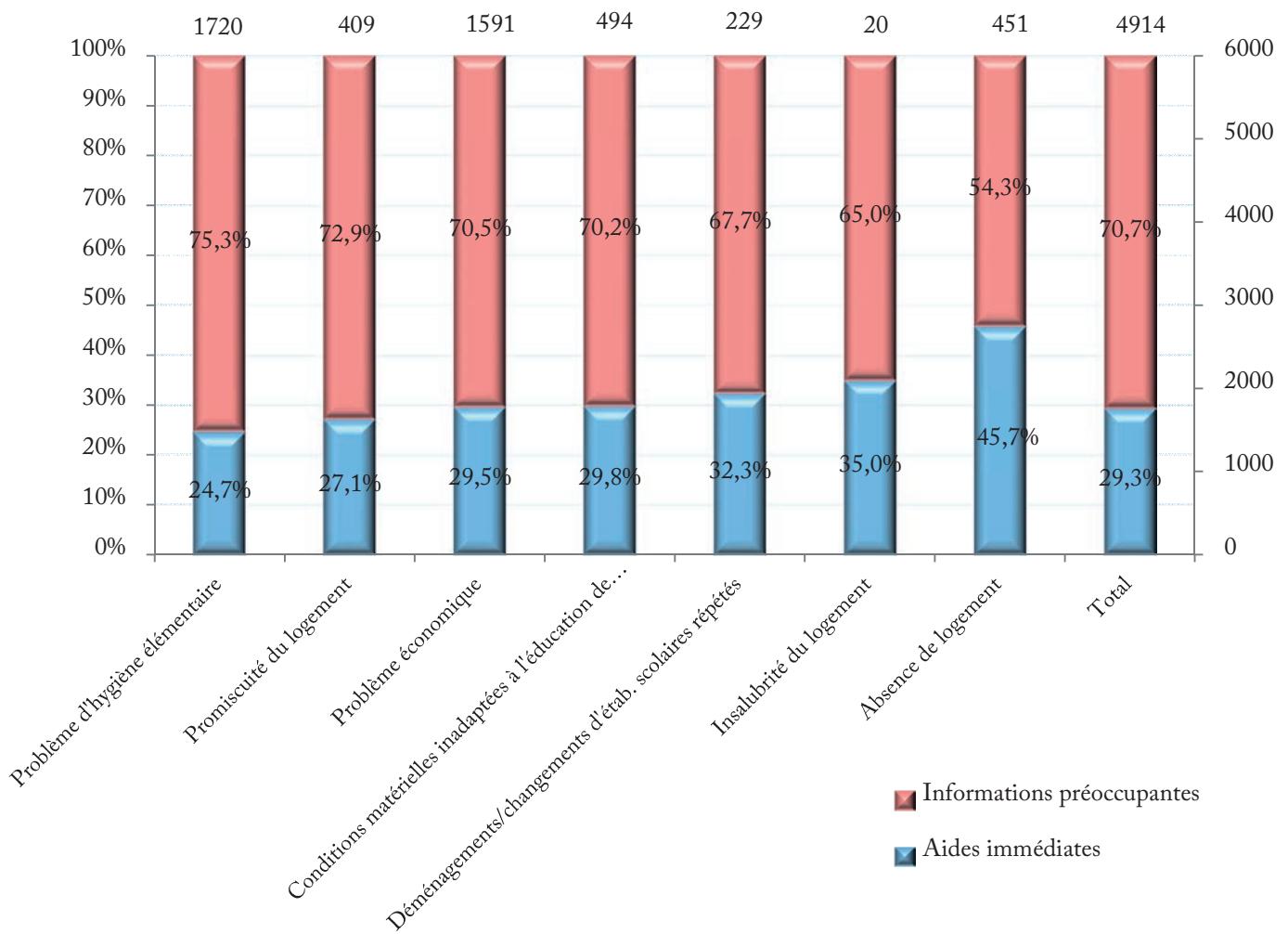
| | | | | | | |
|------------------------------------|---------------|------|---------------|------|---------------|------|
| Mineur étranger isolé | 31 | 0,2% | 38 | 0,3% | 69 | 0,2% |
| Décès d'un enfant | 31 | 0,2% | 24 | 0,2% | 55 | 0,2% |
| Prostitution | 20 | 0,1% | 21 | 0,2% | 41 | 0,1% |
| Changement répété du mode de garde | 19 | 0,1% | 19 | 0,1% | 38 | 0,1% |
| Mariage forcé | 14 | 0,1% | 15 | 0,1% | 29 | 0,1% |
| Prématuré | 10 | 0,0% | 19 | 0,1% | 29 | 0,1% |
| Esclavage moderne | 10 | 0,0% | 11 | 0,1% | 21 | 0,1% |
| Total | 24 089 | | 20 708 | | 44 797 | |
| Elément cité par appel | 1,2 | | 1,6 | | 1,35 | |

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appels ($n = 33 100$)

Lecture : les divorces ou séparations sont évoqués dans 16 376 appels traités, soit 49,5 % des appels traités.

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



Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appels ($n=33 100$)

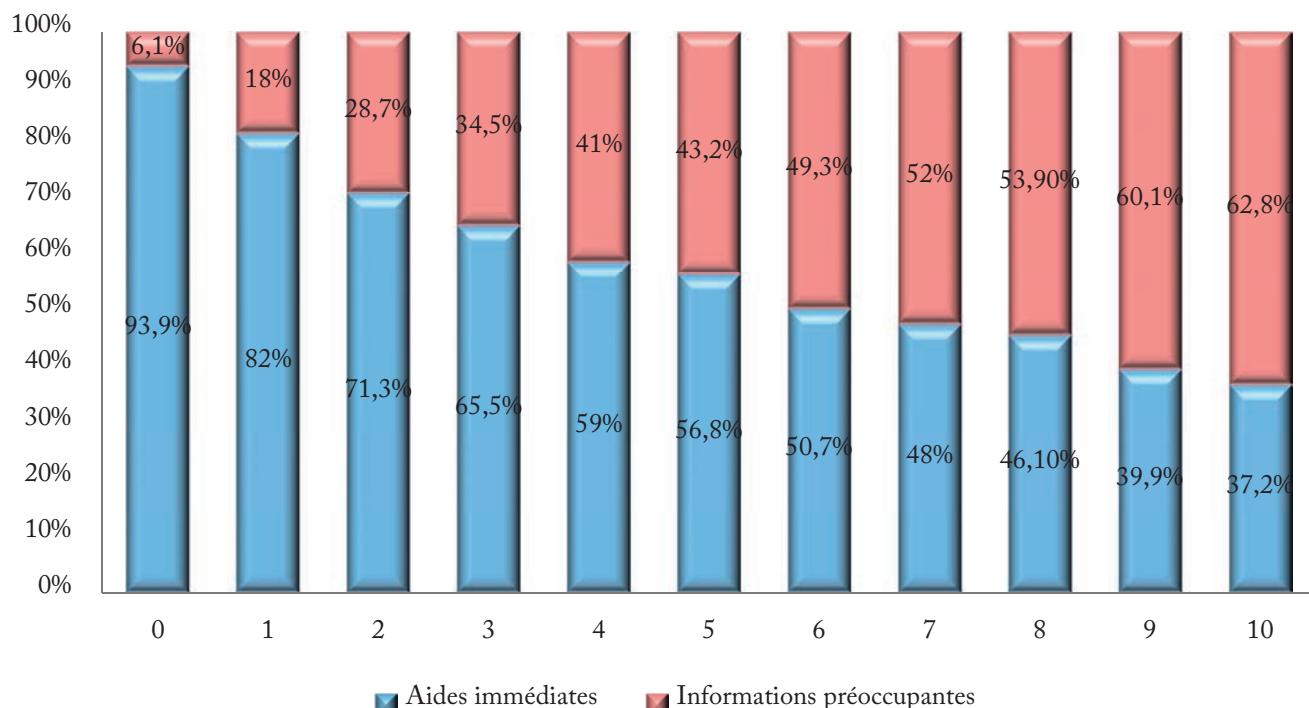
Lecture : les problèmes économiques sont évoqués dans 1 592 appels traités, soit 4,8 % des appels traités.

Les informations relatives à l'environnement socio-économique de l'enfant sont moins renseignées que les autres éléments (cf. figure V.5) : les problèmes économiques et d'hygiène élémentaire sont prédominants. Quelle que soit l'information relative à l'environnement économique mentionnée, la situation donne plus fréquemment lieu à une IP qu'à une AI, la part des IP allant de 54,3 % dans les cas d'absence de logement à 75,3% pour des problèmes d'hygiène élémentaire.

Dans la moitié des situations traitées, 1 à 4 facteurs de risque sont évoqués (cf. figure V.6). La proportion d'IP est croissante avec le nombre de facteurs évoqués et augmente jusqu'à 62,8% dans les cas où 10 facteurs sont recueillis. En revanche, la proportion d'AI est maximale lorsqu'aucun facteur n'est évoqué (93,9%) et reste majoritaire jusqu'à l'évocation de 6 facteurs.

Force est de constater que le nombre de facteurs fournit une indication sur la gravité et l'urgence de la situation.

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



Source : données issues de LISA

Champ : appels traités ($n=33\,100$)

Lecture : lorsque 5 facteurs de risque sont évoqués, la situation donne lieu à une IP dans 43,2 % des cas.

5.2 Les orientations des appels traités

En fonction des éléments portés à sa connaissance, l'écoutant 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, Procureur de la République, Juge des Enfants, Juge aux Affaires Familiales.
- les lieux d'écoute et de soins : psychologue, pédopsychiatre, personnel de service médical, etc.
- ou vers : les structures associatives, les avocats, les professionnels scolaires, le défenseur des enfants, les services d'aides aux victimes, les numéros d'urgence, le service de médiation, etc.

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

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

| Orientation(s) proposée(s) | AI | | IP | | Total | |
|----------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui | 13 977 | 69% | 954 | 7,4% | 14 931 | 45,1% |
| Non | 6 280 | 31% | 11 889 | 92,6% | 18 169 | 54,9% |
| Total | 20 257 | 100% | 12 843 | 100% | 33 100 | 100% |

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appels traités (n = 33 100)

Lecture : dans 69 % des AI, au moins une orientation est proposée.

Pour un peu moins de la moitié des appels traités, et notamment pour les AI, une orientation est proposée par le SNATED (cf. figure V.7) : 69 % des appels donnant suite à une AI ont reçu au moins une orientation contre seulement 7,4 % dans le cas des IP.

L'orientation vers les services judiciaires est la plus fréquente (un quart des appels traités) (cf. figure V.8) et un ré-appel au SNATED est proposé pour presque deux appels traités sur dix notamment dans le cas d'AI.

Dans les situations nécessitant une mise à l'abri immédiate du mineur, les services de première urgence sont saisis pour intervention : en 2013, ils l'ont été 170 fois, dont 52 fois la nuit et le week-end. S'agissant de mineurs pris en charge par l'Aide sociale à l'enfance, le SNATED a, à trois reprises, interpellé directement l'astreinte départementale compétente pour assurer le retour sur le lieu de placement.

Figure V.8 Type d'orientation proposée

| Type d'orientation | AI | | IP | | Total | |
|----------------------------|----------|------------------|------|------------------|-------|------------------------------|
| | Effectif | % AI (20 257) | Eff. | % IP (12 843) | Eff. | % appels traités (33 100) |
| Services judiciaires | 7 889 | 38,9% | 800 | 6,2% | 8 689 | 26,3% |
| Services départementaux | 3 899 | 19,2% | 167 | 1,3% | 4 065 | 12,3% |
| Lieux d'écoute et de soins | 2 680 | 13,2% | 157 | 1,2% | 2 837 | 8,6% |
| Autres orientations | | | | | | |
| SNATED | 5 472 | 27% | 58 | 0,5% | 5 530 | 16,7% |
| Autres structures | 2 272 | 11,2% | 112 | 0,9% | 2 384 | 7,2% |

Source : données issues de LISA

Champ : nombre d'appels traités (n=33 100)

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'informations préoccupantes*

Conformément à l'article 40 de la convention constitutive du GIP Enfance en Danger, la CRIP doit adresser au SNATED les retours d'évaluation des IP dans les 3 mois suivant leur envoi. Ces retours permettent de prendre connaissance de la suite apportée à l'IP et d'en apprécier l'adéquation avec l'évaluation des appels par les écoutants. Le délai imparti n'étant pas toujours respecté par les départements, le taux de retour enregistré est difficile à consolider. Au 31 mai 2014, 71,3 % des retours d'IP de 2013 sont disponibles (cf. figure V.9) avec des taux de retour hétérogènes selon les départements.

5.3.1 Retours d'informations préoccupantes parvenus au SNATED

Figure V.9 Taux de retour d'IP par département au 31 mai 2014

| | IP | Retours | Taux de retour |
|--------------------------|-----|---------|----------------|
| Ain | 88 | 76 | 86,4% |
| Aisne | 91 | 81 | 89% |
| Allier | 61 | 51 | 83,6% |
| Alpes de Hautes Provence | 33 | 26 | 78,8% |
| Hautes Alpes | 30 | 22 | 73,3% |
| Alpes Maritimes | 197 | 137 | 69,5% |
| Ardèche | 78 | 67 | 85,9% |
| Ardennes | 63 | 49 | 77,8% |
| Ariège | 33 | 25 | 75,8% |
| Aube | 62 | 62 | 100% |
| Aude | 77 | 74 | 96,1% |
| Aveyron | 38 | 38 | 100% |
| Bouches du Rhône | 399 | 75 | 18,8% |
| Calvados | 143 | 124 | 86,7% |
| Cantal | 20 | 19 | 95% |
| Charente | 53 | 37 | 69,8% |
| Charente Maritime | 143 | 109 | 76,2% |
| Cher | 68 | 66 | 97,1% |
| Corrèze | 35 | 30 | 85,7% |
| Haute Corse | 13 | 9 | 69,2% |
| Corse du Sud | 13 | 13 | 100% |
| Côte d'Or | 104 | 51 | 49% |
| Côtes d'Armor | 107 | 91 | 85,1% |
| Creuse | 12 | 11 | 91,7% |
| Dordogne | 62 | 37 | 59,7% |
| Doubs | 152 | 59 | 38,8% |
| Drôme | 93 | 52 | 55,9% |
| Eure | 159 | 136 | 85,5% |
| Eure et Loir | 80 | 72 | 90% |
| Finistère | 86 | 68 | 79,1% |
| Gard | 151 | 117 | 77,5% |
| Gers | 31 | 0 | 0% |
| Gironde | 230 | 207 | 90% |
| Haute Garonne | 263 | 221 | 84% |
| Hérault | 252 | 250 | 99,2% |
| Ille et Vilaine | 161 | 144 | 89,4% |
| Indre | 25 | 22 | 88% |

| | IP | Retours | Taux de retour |
|----------------------|-----------|----------------|-----------------------|
| Indre et Loire | 96 | 85 | 88,5% |
| Isère | 225 | 140 | 62,2% |
| Jura | 48 | 45 | 93,8% |
| Landes | 42 | 39 | 92,9% |
| Loir et Cher | 67 | 56 | 83,6% |
| Loire | 81 | 53 | 65,4% |
| Haute Loire | 25 | 13 | 52% |
| Loire Atlantique | 227 | 116 | 51,1% |
| Loiret | 205 | 194 | 94,6% |
| Lot | 12 | 10 | 83,3% |
| Lot et Garonne | 48 | 35 | 72,9% |
| Lozère | 14 | 12 | 85,7% |
| Maine et Loire | 127 | 114 | 89,8% |
| Manche | 80 | 51 | 63,8% |
| Marne | 118 | 99 | 83,9% |
| Haute Marne | 38 | 37 | 97,4% |
| Mayenne | 47 | 30 | 63,8% |
| Meurthe et Moselle | 181 | 166 | 91,7% |
| Meuse | 47 | 44 | 93,6% |
| Morbihan | 98 | 78 | 79,6% |
| Moselle | 206 | 125 | 60,7% |
| Nièvre | 37 | 37 | 100% |
| Nord | 584 | 341 | 58,4% |
| Oise | 190 | 177 | 93,2% |
| Orne | 42 | 2 | 4,8% |
| Pas de Calais | 437 | 286 | 65,5% |
| Puy de Dôme | 72 | 58 | 80,6% |
| Pyrénées Atlantiques | 100 | 88 | 88% |
| Hautes Pyrénées | 34 | 29 | 85,3% |
| Pyrénées Orientales | 108 | 96 | 88,9% |
| Bas Rhin | 186 | 165 | 88,7% |
| Haut Rhin | 112 | 64 | 57,1% |
| Rhône | 353 | 271 | 76,8% |
| Haute Saône | 36 | 27 | 75% |
| Saône et Loire | 104 | 63 | 60,6% |
| Sarthe | 129 | 98 | 76% |
| Savoie | 59 | 50 | 84,8% |
| Haute Savoie | 147 | 131 | 89,1% |
| Paris | 551 | 456 | 82,8% |
| Seine Maritime | 359 | 223 | 62,1% |

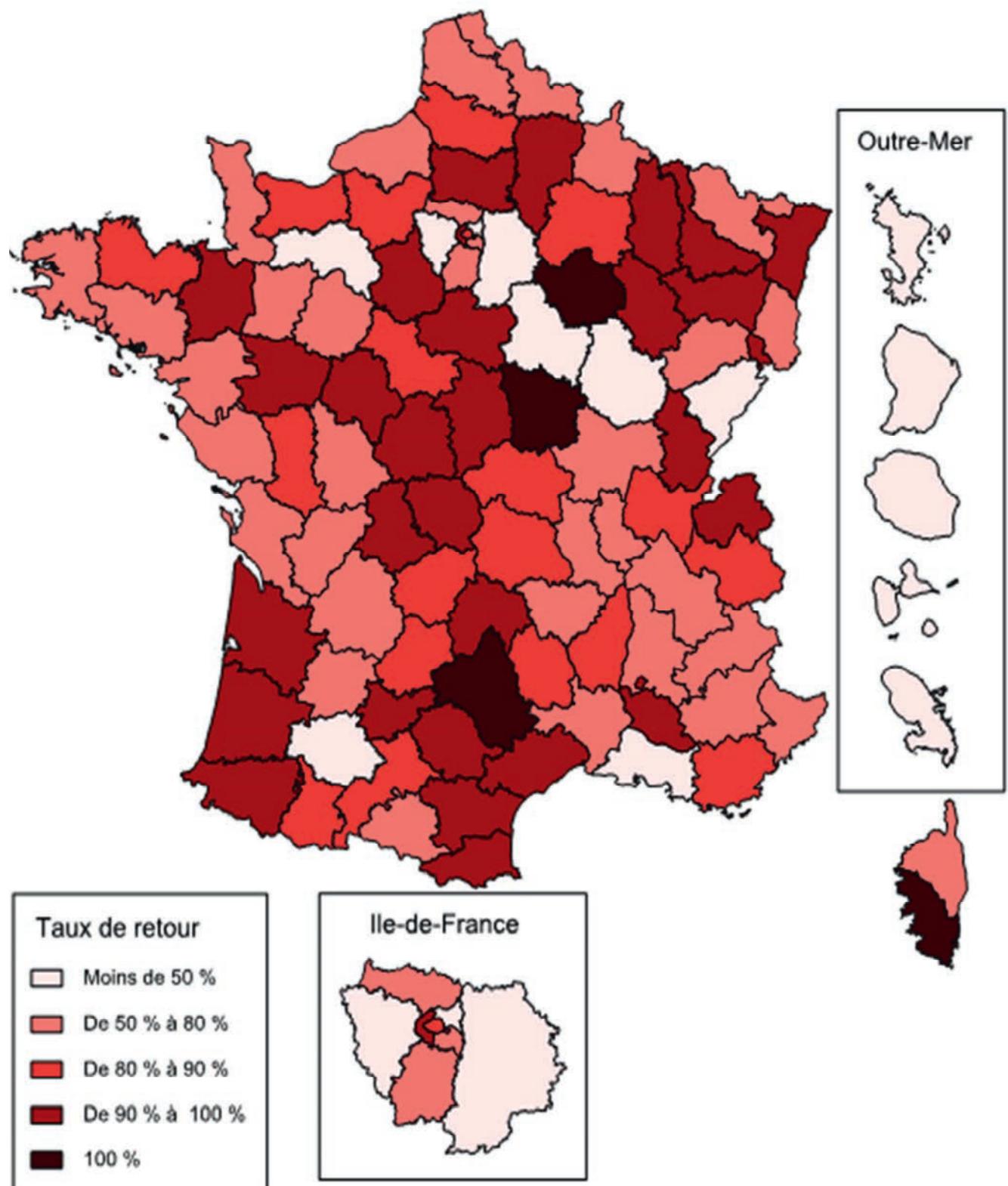
IP Retours Taux de retour

| | | | |
|-----------------------|---------------|--------------|--------------|
| Seine et Marne | 253 | 108 | 42,7% |
| Yvelines | 271 | 128 | 47,2% |
| Deux Sèvres | 56 | 46 | 82,1% |
| Somme | 131 | 115 | 87,8% |
| Tarn | 70 | 62 | 88,6% |
| Tarn et Garonne | 60 | 56 | 93,3% |
| Var | 266 | 219 | 82,3% |
| Vaucluse | 125 | 113 | 90,4% |
| Vendée | 81 | 44 | 54,3% |
| Vienne | 53 | 33 | 62,3% |
| Haute Vienne | 45 | 43 | 95,6% |
| Vosges | 72 | 65 | 90,3% |
| Yonne | 85 | 24 | 28,2% |
| Territoire de Belfort | 30 | 27 | 90% |
| Essonne | 250 | 185 | 74% |
| Hauts de Seine | 235 | 207 | 88,1% |
| Seine Saint Denis | 545 | 271 | 49,7% |
| Val de Marne | 331 | 220 | 66,5% |
| Val d'Oise | 262 | 186 | 71% |
| Guadeloupe | 50 | 14 | 28% |
| Martinique | 19 | 5 | 26,3% |
| Guyane | 44 | 7 | 15,9% |
| Réunion | 123 | 46 | 37,4% |
| Mayotte | 8 | 0 | 0% |
| Total | 12 843 | 9 156 | 71,3% |

Source : données issues de LISA au 31 mai 2014

La moitié des départements présente un taux de retour d'IP supérieur ou égal à 80 % et 4 départements ont même fait un retour sur l'ensemble des IP transmises. 14 départements ont un taux inférieur à 50%.

Figure V.10 Représentation graphique des taux de retour d'IP par département (31 mai 2014)



Carte réalisée avec Cartes & Données - © Arctique

Source : données issues de LISA au 31 mai 2014

5.3.2 Contenu des retours

Sur les retours pour lesquels l'information est renseignée, 76% des évaluations sont réalisées par l'ASE, le service social départemental et/ou la PMI (cf. figure V.11). Pour 8,3 %, les situations ont fait l'objet d'une transmission parquet et pour 3,8 % d'une transmission vers un autre service (AEMO, JE, Inspection Académique).

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

| Organisme | Effectif | Part dans le nombre total de retours (n=8 863) |
|---------------------------------|----------|--|
| Service social départemental | 5 703 | 64,4% |
| PMI | 1 913 | 21,6% |
| ASE | 1 296 | 14,6% |
| Service social scolaire | 305 | 3,4% |
| Autres services (CMPP, Ecole..) | 762 | 8,6% |
| Non réponse | 1 809 | 20,4% |

Source : données issues de LISA le 31 mai 2014

Champ : nombre de retours d'IP (n = 8 863)

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

Lecture : 64,4 % des retours d'IP ont été réalisés par le service social.

Pour 60 % des retours actualisés disposant d'une information sur la situation¹⁰, 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 16,1 % des familles faisant l'objet d'IP sont connues du département pour des difficultés économiques.

¹⁰ 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=8 863) |
|-----------------------------------|--------------------------------------|----------|--|
| Relation vis-à-vis du département | Inconnue du département | 2 282 | 25,8% |
| | Connue pour mauvais traitement | 193 | 2,2% |
| | Connue pour problème de logement | 366 | 4,1% |
| | Connue pour difficulté économique | 1 427 | 16,1% |
| Situation sans suite | Connue pour une autre raison | 783 | 8,8% |
| | Famille non trouvée | 297 | 3,4% |
| | Difficultés scolaires/absentéisme... | 151 | 1,9% |
| | Problèmes éducatifs | 1 907 | 21,5% |
| | Départ du mineur | 129 | 1,5% |
| | Mineur plus exposé au danger | 179 | 2% |
| | Pas de danger ou de risque de danger | 2 287 | 25,8% |
| | Violences conjugales | 280 | 3,2% |
| Non réponse | | 2 220 | 25,1% |

Source : données issues de LISA au 31 mai 2014

Champ : nombre de retours d'IP (n = 8 863)

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

Lecture : 25,9 % des retours d'IP concernent des familles inconnues du département.

S'agissant des suites d'IP, 57,8 % mentionnent des suivis de proximité, 19,2 % des mesures administratives et 23 % des mesures judiciaires (cf. figures V.13).

Les suivis de proximité représentent des suivis secteur ou des suivis PMI pour deux tiers, les premiers représentant même plus de 20 % de l'ensemble des suites. 6 mesures administratives sur 10 sont des Actions Educatives à Domicile (AED) et 2 mesures administratives sur 10 sont des interventions de Techniciennes d'Intervention Sociale et Familiale (TISF). Plus de 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=4 191) | Part dans total des suites (n= 7 250) |
|------------------------------------|--------------|--|---------------------------------------|
| Suivi secteur | 1 646 | 39,3% | 22,7% |
| Suivi PMI | 927 | 22,1% | 12,8% |
| Vigilance service social | 881 | 21,0% | 12,2% |
| CMP/CMPP | 227 | 5,4% | 3,1% |
| Suivi préventif | 183 | 4,4% | 2,5% |
| Vigilance service social scolaire | 158 | 3,8% | 2,2% |
| Médiation | 79 | 1,9% | 1,1% |
| Parentalité (REAP, Maisons vertes) | 30 | 0,7% | 0,4% |
| Professionnel de santé | 37 | 0,9% | 0,5% |
| Hospitalisation | 10 | 0,2% | 0,1% |
| Internat | 13 | 0,3% | 0,2% |
| Total | 4 191 | 100% | 57,8% |

Lecture : parmi les suites données, 12,8 % sont un suivi PMI.

Figure V.13b Répartition des mesures administratives après IP

| Mesures administratives | Effectif | Part dans total des mesures administratives (n=1 388) | Part dans total des suites (n= 7 250) |
|--|--------------|--|--|
| AED | 894 | 64,4% | 12,4% |
| TISF | 275 | 19,8% | 3,8% |
| Accueil provisoire (établissement/Ass-fam) | 126 | 9,1% | 1,7% |
| AESF | 36 | 2,6% | 0,5% |
| Aide financière | 22 | 1,6% | 0,3% |
| Accueil parent-enfant (-3 ans) | 9 | 0,6% | 0,1% |
| Accueil de jour | 15 | 1,1% | 0,2% |
| Contrat de responsabilité parentale | 1 | 0,1% | 0,0% |
| Accueil 5 jours | 0 | 0,0% | 0,0% |
| Accueil 72h | 8 | 0,6% | 0,1% |
| Accueil jeune majeur (18-21 ans) | 2 | 0,1% | 0,0% |
| Total | 1 388 | 100% | 19,2% |

Figure V.13c Répartition des mesures judiciaires après IP

| Mesures judiciaires | Eff. | Part dans total mesures judiciaires (n= 1 671) | Mesures judiciaires | Eff. | Part dans total des mesures judiciaires (n=1 671) | Part dans total des suites (n= 7 250) |
|---------------------|--------------|--|--------------------------|--------------|---|---------------------------------------|
| JE | 944 | 56,5% | MJIE | 343 | 20,5% | 4,7% |
| | | | AEMO | 309 | 18,5% | 4,3% |
| | | | Placement (Etab/Ass-fa) | 152 | 9,1% | 2,1% |
| | | | Tiers digne de confiance | 36 | 2,2% | 0,5% |
| | | | Enquête sociale | 28 | 1,7% | 0,4% |
| | | | IOE | 26 | 1,6% | 0,4% |
| | | | MJAGBF | 26 | 1,6% | 0,4% |
| | | | Médiation | 12 | 0,7% | 0,2% |
| | | | Accueil modulable | 5 | 0,3% | 0,1% |
| | | | Accueil de jour | 4 | 0,2% | 0,1% |
| | | | Protection jeune majeur | 3 | 0,2% | 0,0% |
| Parquet | 727 | 43,5% | Enquête OPJ | 422 | 25,3% | 5,8% |
| | | | OPP | 305 | 18,3% | 4,2% |
| Total | 1 671 | 100% | Total | 1 671 | 100% | 23% |

Source : données issues de LISA au 31 mai 2014

Champ : mesures décidées suite à un retour d'IP (n =7 250)

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

Conclusion

S'agissant de l'environnement et des comportements familiaux renseignés, la souffrance psychique des enfants et les problèmes liés à la scolarité de l'enfant sont relativement 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 taux de retour d'IP varient singulièrement selon les territoires et notamment l'organisation des services départementaux. Le contenu des retours montre que 6 familles sur 10 n'étaient pas connues du département pour des faits de maltraitance et que presqu'un quart des suites données sont des mesures judiciaires.

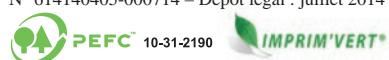
Il est indispensable que les départements continuent à renseigner avec rigueur les retours d'évaluation et les renvoyer dans les temps tels que définis par la convention constitutive. Ces documents permettent de mesurer l'efficacité et l'efficience du service.

Liste des figures

- Figure I.1 Répartition des appels entrants et taux de décrochage depuis 2009
Figure I.2 Répartition des appels décrochés
Figure I.3 Répartition des appels non décrochables
Figure I.4 Identification des numéros et réappels
Figure I.5 Nombre moyen d'appels entrants par heure
Figure I.6 Nombre moyen d'appels entrants par jour
Figure I.7 Nombre moyen d'appels entrants par mois
Figure I.8 Durée d'attente moyenne des appelants
Figure I.9 Délai moyen de prise en charge par un écoutant
Figure I.10 Nombre annuel d'invitations à rappeler par tranches horaires
Figure I.11 Nombre d'invitations à rappeler par jour
Figure I.12 Evolution du nombre annuel d'appels entrants et décrochés depuis 2009
Figure I.13 Evolution du 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'AI pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs par département
Figure II.8 Nombre d'IP pour 100 000 mineurs et jeunes majeurs par département
Figure II.9 Nombre d'aides immédiates et d'informations préoccupantes par département 2011-2013
Figure II.10 Répartition des départements selon le rang des AI et des IP
Figure II.11 Evolution des AI et des IP depuis 2011
- Figure III.1 Qualité de l'appelant pour l'enfant par type d'appel
Figure III.2 Répartition par sexe selon la qualité d'appelants
Figure III.3 Répartition par type d'appel des enfants en danger ou non
Figure III.4 Connaissance de l'âge et du sexe des enfants en danger
Figure III.5 Répartition par sexe des enfants en danger selon le type d'appel
Figure III.6 Répartition des âges des enfants en danger selon le sexe
Figure III.7 Pyramide des âges des enfants en danger selon le sexe
Figure III.8 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 Répartition des types de dangers pour les jeunes majeurs

- Figure III.12 Qualité des auteurs présumés vis-à-vis des enfants
- Figure III.13 Traitement de l'appel par auteur présumé
- Figure III.14 Répartition par sexe des auteurs présumés selon leur lien avec l'enfant
- Figure III.15 Age des auteurs présumés
- Figure IV.1 Répartition des dangers par type d'appel
- Figure IV.2a Répartition par âge des enfants subissant des négligences lourdes, des conditions d'éducation compromises ou ayant un comportement le mettant en danger
- Figure IV.2b Répartition par âge des enfants subissant des violences physiques, psychologiques ou sexuelles
- Figure IV.3 Répartition par sexe des enfants selon la nature du danger
- Figure IV.4 Répartition des dangers selon le lieu de vie
- Figure IV.5a Répartition du nombre d'enfants selon le nombre de dangers subis
- Figure IV.5b Type de danger dans les cas de danger unique
- Figure IV.5c Type de dangers dans les cas de deux dangers cumulés
- Figure IV.6 Répartition des dangers selon les auteurs présumés
- 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 d'IP par département au 31 mai 2014
- Figure V.10 Représentation graphique des taux de retour d'IP par département au 31 mai 2014
- 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° 614140405-000714 – Dépôt légal : juillet 2014



Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance en Danger
BP 30302 - 75823 Paris Cedex 17 - Tél : +33 (0)1 53 06 68 68 - Fax : +33 (0)1 53 06 68 60
www.giped.gouv.fr/www.allo119.gouv.fr